

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Flávia Helen Moreira da Silva

Competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo:
construção e validação de uma escala

RIBEIRÃO PRETO

2024

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, CIÊNCIAS E LETRAS DE RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Flávia Helen Moreira da Silva

Competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo:
construção e validação de uma escala
(Versão resumida)

Tese apresentada ao Departamento de Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para a obtenção do título de Doutor em Ciências (Psicologia).

Área de Concentração: Psicologia em Saúde e Desenvolvimento

Orientador: Profa. Dra. Marina Gregghi Sticca

RIBEIRÃO PRETO

2024

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte. Em consonância com o sugerido pela Biblioteca da Universidade de São Paulo/Ribeirão Preto, a formatação do presente trabalho segue o formato digital.

Silva, Flavia Helen Moreira da.

Competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo: construção e validação de uma escala / Flavia Helen Moreira da Silva ; Orientadora Marina Gregghi Sticca. Ribeirão Preto, 2024

138 pg.

Tese (Doutorado) apresentada à Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto. Área de concentração: Psicologia.

Folha de Aprovação

Nome: Silva, Flavia Helen Moreira da.

Título: Competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo: construção e validação de uma escala

Tese apresentada ao Departamento de Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para a obtenção do título de Doutor em Ciências (Psicologia).

Aprovado em: ___/___/___

Banca Examinadora

Prof(a). Dr(a). _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Prof(a). Dr(a). _____

Instituição: _____

Assinatura: _____

Agradecimentos

À minha orientadora, professora Marina Gregghi Sticca, pela parceria e orientação ao longo dos anos, desde meus anos de graduação até hoje. Você participou da construção da minha trajetória de carreira, do meu início de atuação como estagiária em Gestão de Pessoas até a minha formação acadêmica para a docência. Influenciou, apoiou e me abriu as portas para diversas experiências e oportunidades que foram valiosas para minha vida e meu desenvolvimento. Suas orientações, ensinamentos, cuidado, empatia e sua postura como professora, profissional e pesquisadora tem a minha admiração e me inspiram.

Aos colegas do Laboratório de Psicologia Organizacional e do Trabalho (LabPOT USP/RP), do qual faço parte desde 2011. Ao longo destes anos, compartilhei as experiências da vida acadêmica com diversas pessoas especiais que atravessaram meu caminho. Em destaque, as colegas Raíssa Moraes, Andressa Souza e Cristiane Lacerda com quem tive a oportunidade de compartilhar estudos e investigações em plena pandemia. À Viviane Mishima pelas trocas e suporte em diversos momentos, e Carolyne Vitorazzi pela amizade estendida para além dos muros da universidade.

À professora Thaís Zerbini que também ofereceu contribuições e insights importantes para a construção e condução desta pesquisa desde o início. Seus ensinamentos também fazem parte da minha trajetória acadêmica desde a iniciação científica.

Ao professor Francisco Medina pelas ideias e diversas contribuições que fez para a construção do trabalho, e também por ter se disponibilizado para a orientação deste trabalho no doutorado sanduíche, ainda que por fim não tenha sido possível acontecer.

À professora Nivalda de Carvalho-Freitas pelos apontamentos importantes realizados na qualificação que proporcionou novos escopos para este estudo, considerando a sua contribuição científica para a área de investigação relacionada à inclusão de pessoas com deficiência na sociedade.

Ao grupo de pesquisa do projeto Aviação Acessível e seus docentes e alunos de graduação que oportunizaram e contribuíram em grande parte para viabilizar as coletas de dados essenciais dos estudos desta tese. Foi uma honra fazer parte e contribuir para o aprimoramento da experiência dos passageiros com deficiência na aviação civil. Em especial agradecimentos às professoras Talita Rossi e Heloísa Giangrossi pela parceria nas entregas e concepções dos instrumentos e treinamentos que criamos ao longo do projeto.

À Secretaria de Aviação Civil pela mediação junto aos diversos atores envolvidos no setor aéreo para a realização das coletas. À todos os profissionais do setor aéreo, aviários, comissários

de bordo, gestores e coordenadores aeroportuários, que dedicaram seu tempo para a participação deste estudo e fizeram contribuições para todos os desdobramentos do projeto Aviação Acessível.

Aos meus pais Clarice e Edson, e irmãos Carlos Eduardo e Patrícia, que sempre me proporcionaram as bases para que eu pudesse ter oportunidade de escolher meus caminhos, e ofereceram o apoio, incentivaram, acompanharam as diversas conquistas e frustrações ao longo deste percurso. Ao meu companheiro Lucas pela paciência, cuidado e apoio para que eu enfrentasse e conseguisse me dedicar para a conclusão do trabalho.

À CAPES pelo subsídio financeiro para o apoio no desenvolvimento desta pesquisa e dedicação integral às atividades da pós-graduação.

Resumo

Silva, F. H. M. da (2024). Competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo: construção e validação de uma escala. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia, Ciência e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

Apesar dos avanços conquistados pelas vias dos direitos das pessoas com deficiência, é evidenciado que os passageiros com deficiência vivenciam diversas barreiras à sua participação em condições igualitárias às de pessoas sem deficiências no transporte aéreo. Dentre estas barreiras, é consenso que os aspectos interacionais ligados aos profissionais cujas funções estão ligadas ao atendimento destes passageiros é uma das que mais impactam a qualidade do serviço proporcionado à estas pessoas. O presente estudo teve como objetivo geral construir e verificar evidências de validade de uma escala voltada para a identificação de competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo. Para isso, foram realizados três estudos, sendo o primeiro estudo uma revisão de literatura com o objetivo de caracterizar barreiras e soluções relacionadas às dimensões de qualidade do serviço prestados aos passageiros com deficiência no transporte aéreo. Foi evidenciado que todas as dimensões de serviço sofrem impactos referentes às dimensões atitudinais devido à falta de conhecimentos técnicos, falta de habilidade de comunicação, ausência de conhecimento sobre direitos das pessoas com deficiência, bem como atitudes negativas e comportamentos discriminatórios por parte das equipes de aeroportos e companhias aéreas. No segundo estudo, foram realizadas análises de incidentes críticos relacionados ao atendimento de passageiros com deficiência relatados por 115 profissionais do setor de aviação civil. Através do estudo foi possível mapear competências relevantes voltadas para as situações típicas e atípicas nos procedimentos de atendimento. Com isso, foram construídos os itens da Escala de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência, e após estudo piloto, a escala foi aplicada em amostra de aviários ligados à três companhias aéreas brasileiras, atuantes em aeroportos do estado de São Paulo. Foram realizadas análises fatoriais exploratórias (N=153) e análises multivariadas. A escala possui uma estrutura empírica bifatorial com 17 itens, sendo 7 itens referentes a habilidades para a comunicação e interação, e atitudes favoráveis à acessibilidade (soft skills) e 10 itens de habilidades técnicas e instrumentais referentes às atividades prescritas no exercício do cargo (hard skills). Apresentou indicadores psicométricos favoráveis em termos de validade e confiabilidade. Recomenda-se o uso da escala ECAPCD em diferentes amostras de trabalhadores do setor aéreo, além de investigações futuras com outras variáveis organizacionais ou individuais, além de ser utilizada para planejar e aplicar intervenções voltadas para capacitação de profissionais no atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo.

Palavras-chave: competências profissionais; atendimento ao consumidor; pessoas com deficiência; aviação civil.

Silva, F. H. M. da (2024). Employees competencies of customer service for passengers with disabilities in air transport: construction and empirical validation of a scale. (Doctoral thesis). Faculdade de Filosofia, Ciência e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

Abstract

Despite the advances achieved through the rights of people with disabilities, it is evident that passengers with disabilities experience several barriers to their participation under equal conditions as those without disabilities in air transport. Among these barriers, there is a consensus that the interactional aspects related to professionals whose functions are linked to serving these passengers are among the most impacting factors on the service quality provided to these individuals. The present study aimed to construct and verify evidence of validity of a scale aimed at identifying employee competencies of customer service for people with disabilities in air transport. For this purpose, three studies were conducted, with the first study being a literature review aimed at characterizing barriers and solutions related to the quality dimensions of service provided to passengers with disabilities in air transport. It was evidenced that all service dimensions suffer impacts related to attitudinal dimensions due to lack of technical knowledge, communication skills, absence of knowledge about the rights of people with disabilities, as well as negative attitudes and discriminatory behaviors from airport teams and airlines. In the second study, analyses of critical incidents related to the care of passengers with disabilities reported by 115 professionals in the civil aviation sector were conducted. Through the study, it was possible to map relevant competencies focused on typical and atypical service situations. As a result, the items of the Competency Scale for Assisting Passengers with Disabilities were constructed, and after a pilot study, the scale was applied to a sample of airline workers from three Brazilian airlines operating in airports in the state of São Paulo. Exploratory factor analyses (N=153) and multivariate analyses were performed. The scale has a two-factor empirical structure with 17 items, with 7 items referring to communication and interaction skills, including attitudes favorable to accessibility (soft skills), and 10 items related to technical and instrumental skills referring to the activities prescribed in the job role (hard skills). It presented favorable psychometric indicators in terms of validity and reliability. It is recommended to use the ECAPCD scale in different samples of workers in the airline sector, as well as for future investigations involving other organizational or individual variables, in addition to being used to plan and apply interventions aimed at training professionals in assisting people with disabilities in air transport.

Keywords: competencies, customer service; people with disabilities, civil aviation

SUMÁRIO

I. APRESENTAÇÃO.....	10
i. Contextualização do problema de pesquisa.....	10
ii. Objetivos da tese.....	12
a. Objetivo geral.....	12
b. Objetivos específicos.....	12
iii. Problemas e hipóteses da pesquisa	13
iv. Estrutura da tese.....	14
CAPÍTULO 1 . REFERENCIAL TEÓRICO	16
1.1. Concepções de deficiências e acessibilidade.....	16
1.2. Passageiros com deficiência no transporte aéreo	19
1.3. Características dos profissionais no atendimento de pessoas com deficiência	23
CAPÍTULO 2 . MÉTODO	28
2.1. Tipo e descrição geral dos estudos	28
2.2. Contextualização da pesquisa.....	29
2.3. Coleta e análise de dados.....	29
2.4. Procedimentos teóricos: desenvolvimento dos itens	31
2.5. Procedimentos empíricos e analíticos	35
2.5.1. <i>Estudo piloto</i>	35
2.5.2. <i>Estudo de validação empírica</i>	38
2.6. Aspectos éticos	39
CAPÍTULO 3. SÍNTESE INTEGRATIVA DOS ESTUDOS, DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	40
3.1. Síntese integrativa dos estudos	40
3.2. Limitações dos estudos	45
3.3. Contribuições dos estudos e agendas.....	45
APÊNDICES	54

I. APRESENTAÇÃO

Esta seção contextualiza a temática e os problemas de pesquisa que esta tese pretende responder. São apresentados dados estatísticos e informações relevantes para apresentar o contexto e problemática e justificar a relevância da pesquisa. São descritos os objetivos gerais e específicos da tese, os estudos vinculados aos objetivos, bem como os capítulos que compõem este documento.

i. Contextualização do problema de pesquisa

No Brasil, nos últimos 20 anos o transporte aéreo apresentou um crescimento significativo, ocasionado pela desregulamentação e abertura de livre comércio no setor, e pelo incremento na renda da população brasileira, que aumentou a concorrência entre companhias aéreas e reduziu o preço das passagens aéreas. Além disso, o perfil dos passageiros vem apresentando mudanças nos últimos anos em decorrência de questões de natureza social (ampliação de políticas de incentivo ao turismo para pessoas com deficiência e idosos) (Brasil, 2011) e demográfica (crescimento do número de pessoas com algum tipo de deficiência no país) (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE], 2011).

Observa-se um montante cada vez maior de pessoas com necessidades de assistência especial (PNAEs) utilizando o transporte aéreo (Oliveira & Salgado, 2013). A classificação de PNAEs abrange idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro, além das pessoas com deficiência (PCDs) (Agência Nacional de Aviação Civil [ANAC], 2013).

De acordo com relatório da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2011) mais de 1 bilhão de pessoas no mundo vivem com algum tipo de deficiência, física ou intelectual, sendo que 80% delas estão em países em desenvolvimento. No Brasil, de acordo com a Pesquisa Nacional (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE], 2023), 18,6 milhões de brasileiros são pessoas com deficiência. Esse número representa 8,9% de toda a população brasileira a partir de dois anos de idade.

Apesar da existência de prescrições, regulações e normas internacionais e nacionais para garantir a acessibilidade de PNAEs ao transporte aéreo (ANAC, 2013), na prática essas pessoas

enfrentam inúmeras restrições e limitações. Nos últimos anos foi possível observar a intensificação na produção de estudos voltados à compreensão da experiência dos passageiros com deficiência no transporte aéreo (Martín-Domingo et al., 2024).

Diversos estudos descreveram barreiras físicas, relacionadas à infraestrutura dos aeroportos; e atitudinais, referentes à interação social com funcionários prestadores de serviço e com os demais passageiros (Chang & Chen, 2012; Darcy, 2012; Kim & Lehto, 2011; McCarthy, 2011; Orakani et al., 2021; Poria et al., 2010). As causas que provocam estas dificuldades aos passageiros com deficiência também podem ser diversas, tais como, inadequação de equipamentos de acessibilidade, até o despreparo de trabalhadores para realizar o atendimento destes passageiros. As consequências podem ser materiais, com dano ou perda de equipamentos assistivos, ou à integridade física do passageiro, até levar a sentimentos negativos de constrangimento (Martín-Domingo, 2024; Orakani et al., 2021).

Há relatos sobre o atendimento inapropriado com uma atitude negativa na prestação de serviço e linguagem inapropriada por parte de funcionários, ocasionando constrangimentos aos passageiros com deficiência (Castro, 2010; Chang & Chen, 2012; Darcy, 2012; Silva, 2016). Estudos relatam comportamento não construtivo de funcionários, situações envolvendo um comportamento rude, pequenos gestos ou linguagem corporal insensíveis, comunicação inadequada, serviço negado, suposições da equipe sobre (in)habilidades das pessoas com deficiência, falta de consciência com relação à deficiência, comportamento paternalista, aversão ou falta de vontade de comunicar-se com o passageiro (Darcy, 2012; Kim & Lehto, 2012; Poria et al., 2010, Orakani et al., 2021,).

As reclamações de passageiros com deficiência no transporte aéreo citados nos estudos também dizem respeito ao procedimento de transferência para a aeronave, aos acidentes de passageiros por falta de segurança, à abordagem inconsistente nos procedimentos de manuseio de equipamentos assistivos, como balões de oxigênio ou baterias de cadeiras de rodas, que muitas vezes são danificadas, perdidas ou extraviadas (Darcy, 2012; Kim & Lehto, 2011). Estudos relatam diversas ocorrências de uso inadequado de equipamentos de acessibilidade, além do atendimento inadequado aos passageiros que utilizam equipamentos assistivos nos aeroportos, causando acidentes por falta de segurança e constrangimentos por funcionários despreparados (Castro, 2010; Chang & Chen, 2012; Darcy, 2012; Silva 2016).

As questões atitudinais também envolvem situações em que o nível de atenção prestado aos passageiros com deficiência é considerado insuficiente. As falhas por parte dos atendentes em reservar tempo extra, estar atentos e antecipar as necessidades sem interferir, ou fornecer informações extras no atendimento ao cliente com deficiência parecem envolver fortes emoções

negativas por parte dos consumidores com deficiência (Kim & Lehto, 2012). Também há relatos de recusa em permitir que animais de assistência acompanhem pessoas com deficiência visual (Bauer, 2018; Rickly et al., 2021).

Um dos temas recorrentes no âmbito operacional dos aeroportos é a implementação de estruturas e a prestação de serviços que atendam às necessidades e expectativas de todos os passageiros. Nessa conjuntura, é necessária a adoção da perspectiva trazida pelos modelos de qualidade do serviço. A expertise dos profissionais envolvidos na interação com os clientes é uma das variáveis apontadas como mais associadas à percepção de qualidade do serviço (Black et al., 2014).

Considerando estas lacunas, entende-se que o levantamento de competências dos profissionais que prestam atendimento às pessoas com deficiência pode contribuir para o aprimoramento da percepção da qualidade do serviço oferecido ao grupo destes consumidores.

Sendo assim, são traçados os objetivos desta tese, apresentados a seguir.

ii. Objetivos da tese

a. Objetivo geral

Construir e verificar evidências de validade empírica de instrumento para identificar competências para o atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo.

b. Objetivos específicos

a) Identificar dimensões relacionadas a qualidade no serviço no atendimento de passageiros com deficiência no transporte aéreo, por meio da realização de uma revisão sistemática da literatura.

b) Identificar competências dos profissionais no atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo, por meio da análise de incidentes críticos relatados pelos profissionais aeroviários.

c) Analisar a relação das competências de profissionais aeroviários no atendimento de passageiros com deficiência no transporte aéreo com dados sociodemográficos e ocupacionais

d) Analisar a percepção do domínio de competências dos profissionais responsáveis pelo atendimento de passageiros com deficiência.

iii. Problemas e hipóteses da pesquisa

As perguntas de pesquisa que podem ser levantadas a partir dos estudos são: Quais competências devem ser mobilizadas no serviço prestado no atendimento aos passageiros com deficiência durante o ciclo de viagem aérea? Quais destas competências são mais importantes na percepção dos trabalhadores que prestam o atendimento?

Quanto as hipóteses do estudo, a principal é de que os profissionais responsáveis pelo atendimento de passageiros com deficiência devem possuir competências específicas que favoreçam o desempenho nestas atividades. Pode envolver um conjunto de conhecimentos sobre as deficiências, habilidades no que diz respeito aos processos de atendimento, bem como atitudes favoráveis à inclusão destes passageiros. Esta hipótese se baseia nos estudos que identificaram a interferência de aspectos comportamentais e atitudinais destes profissionais na experiência de passageiros com deficiência ao longo do seu ciclo de viagem, considerando a ausência de e habilidades comportamentais na interação e comunicação. Além disso, também se baseia em estudos que indicam que as competências de profissionais de linhas de frente em serviços são preditores de avaliação de qualidade de serviço.

As competências comportamentais (soft skills) e técnicas (hard skills) podem ambas influenciar o desempenho do trabalhador no atendimento de consumidores, considerando a literatura do contexto de serviços. Entretanto, há especificidades no atendimento neste contexto de transporte aéreo, cujas prescrições e normativas regulamentares demandam amplo domínio de competências técnicas, tais como conhecimentos sobre normativas no que diz respeito aos procedimentos que devem ser realizados. Ou seja, pode ser que as características do trabalho neste contexto demandem competências técnicas com maior intensidade dos seus trabalhadores. Identificar estas demandas pode auxiliar na condução e planejamento de ações educacionais com estratégias instrucionais mais adequadas aos tipos de competências demandadas, contribuindo possivelmente para a melhoria do desenho das capacitações.

iv. Estrutura da tese

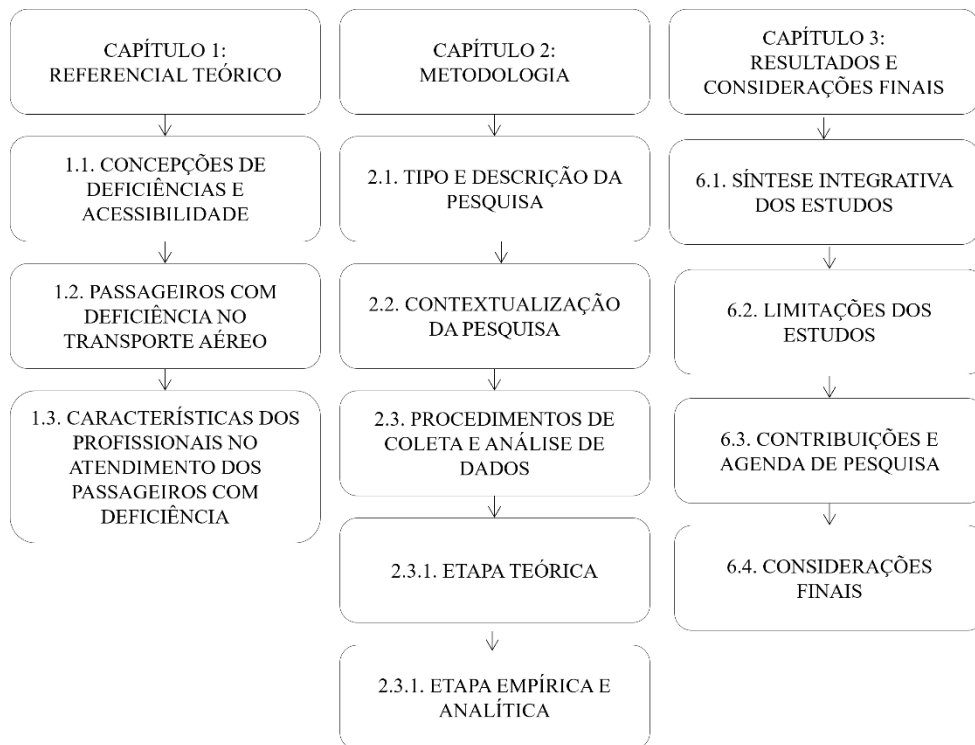
Esta tese está composta por 6 capítulos, sendo que três capítulos estão em formato de artigo e cada um deles está diretamente relacionado a um dos objetivos específicos. O capítulo 1 introduz conceitos que permeiam os estudos, bem como apresenta resultados de estudos relevantes para a compreensão da problemática da pesquisa. O capítulo 2 descreve o percurso metodológico que integra os diferentes estudos formatados em artigos, contextualiza a pesquisa esclarecendo procedimentos referente à coleta de dados e aos cuidados éticos.

Esta tese é composta por três estudos, descritos a seguir: O Estudo 1 é um manuscrito redigido em inglês intitulado “Passengers with disabilities in air transport: a systematic literature review”, submetido na revista *Tourism and Management Studies*. O artigo contempla o objetivo específico 1, que consiste na realização de uma revisão de literatura sobre as barreiras e soluções no serviço aos passageiros com deficiência no transporte aéreo.

O Estudo 2 apresenta o manuscrito redigido em inglês intitulado “*Enhancing air transport service quality for passengers with disabilities through frontline employee competencies*”, submetido à revista *Avances em Psicología Latinoamericana*. O artigo se relaciona ao objetivo específico 2, e relata o levantamento de competências para o atendimento dos passageiros com deficiência através de incidentes críticos narrados em entrevistas com profissionais aeroviários.

O Estudo 3 é composto pelo manuscrito intitulado “Competências para o atendimento de pessoas com deficiência: construção e validação de uma escala”, submetido à revista *Psico-USF*. O artigo apresenta as evidências de validade de uma escala construída diretamente relacionado ao objetivo específico 3. Também apresenta relações entre competências, e outras variáveis individuais e ocupacionais.

Os resultados alcançados na tese serão apresentados no Capítulo 3, em que será realizada uma síntese integrativa dos estudos produzidos, bem como serão discutidas as limitações, contribuições e considerações finais da tese. A Figura 1 apresenta a estrutura esquemática desta tese.

Figura 1.*Estrutura esquemática da tese*

CAPÍTULO 1 . REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta o referencial teórico que irá nortear a pesquisa, bem como apresenta revisão da literatura nos campos das temáticas a) concepções de deficiência e acessibilidade; b) passageiros com deficiência no transporte aéreo; c) qualidade do serviço e satisfação do consumidor com deficiência.

1.1. Concepções de deficiências e acessibilidade

De acordo com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (OMS, 2001), a deficiência é definida como problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como um desvio importante, uma perda ou ausência, uma redução, um aumento ou excesso. No entanto, a deficiência não é o único fator que influencia a participação ou a restrição nas atividades, uma vez que essas resultam da interação complexa, dinâmica e multidimensional da deficiência e fatores contextuais, que incluem fatores ambientais ou sociais. Esta definição está ligada à concepção do denominado modelo biopsicossocial da deficiência.

Ao longo do tempo as concepções de deficiência sofreram diversas mudanças. O denominado modelo médico, ou modelo individual da deficiência, se baseia em pressupostos de normalidade, ou seja, de que existe um ser humano padrão e de que qualquer pessoa que é diferente desse tipo ideal não é boa, saudável ou adequada o suficiente. Nessa perspectiva, a pessoa com deficiência deveria se esforçar para se adequar às normas sociais, o que dependia tão somente dela própria, sendo uma consequência do tipo e da gravidade da deficiência. Em contraponto à esta concepção, o modelo de inclusão se origina de mobilizações sociais e políticas protagonizada por pessoas com deficiência no Reino Unido que ocorrem a partir da década de 1960. A partir destes movimentos se configura a concepção de deficiência da inclusão social, que, do ponto de vista teórico, é organizada no chamado modelo social da deficiência (Carvalho-Freitas, 2012).

A partir da perspectiva do modelo social a deficiência deixa de ser vista como algo que está localizado no indivíduo e passa a ser percebida como algo que está na sociedade, ou seja, as estruturas sociais não são adequadas para atender as necessidades de todas as pessoas (Bampi et al., 2010). Entende-se, portanto, que existem na sociedade (nos espaços físicos, nos métodos de ensino-aprendizagem, nas relações interpessoais etc.) diversas barreiras que são impostas às pessoas que não correspondem ao padrão idealizado de ser humano, dificultando ou mesmo impossibilitando o acesso desse grupo diverso de pessoas (Carvalho-Freitas, 2012).

Atualmente, as ações voltadas para as pessoas com deficiência, no Brasil, são baseadas no chamado modelo biopsicossocial, que articula teoricamente os modelos individual e social da deficiência. O modelo biopsicossocial baseia-se em discussões promovidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) juntamente com pessoas com e sem deficiência, especialistas em diversas áreas. Essa perspectiva considera que as causas de uma deficiência não podem ser localizadas apenas na pessoa ou apenas na sociedade, mas nas relações entre as condições de saúde, as funções e as estruturas do corpo, os fatores pessoais e ambientais, bem como o nível de atividade e de participação social do indivíduo. Assim, duas pessoas que estão enquadradas numa mesma categoria diagnóstica, de acordo com critérios clínicos ou médicos, podem sentir ou não a deficiência, já que essa experiência é social e reflete as interações entre a pessoa e meio em que ela está inserida (Araújo, 2013).

Historicamente enfrenta-se o desafio de incluir as pessoas com deficiência, as quais na prática não têm acesso igualitário à saúde, educação, trabalho e vivenciam a exclusão nas atividades da vida social. No entanto, desde a década de 1970 as respostas a esta população têm mudado, principalmente, em decorrência da mobilização e organização das pessoas com deficiência e pela tendência de encarar a deficiência enquanto uma questão de direitos humanos conforme estabelecido na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas promulgada em 2006 e assinada pelo Brasil em 2009 (OMS, 2011).

Segundo a Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas (CDPD) de 2006, a deficiência é resultado das interações entre a pessoa com deficiência e as barreiras comportamentais e ambientais. Estas interações podem impedir a participação plena, efetiva e igualitária destas pessoas na sociedade (ANAC, 2013). Assim, fatores ambientais como produtos, tecnologia, ambiente construído, suporte, relacionamentos, atitudes, serviços, sistemas e políticas públicas podem se apresentar como facilitadores ou grandes barreiras para a participação das pessoas com deficiência (OMS, 2011).

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), também denominada Estatuto da Pessoa com Deficiência, considera que a pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015).

Os impedimentos de natureza física mais comuns podem ocorrer com pessoas que tem: amputação de membros superiores e/ou inferiores; membros com deformidade congênita ou adquirida; paralisia cerebral; nanismo; além de pessoas paraplégicas, tetraplégicas e

ostomizadas (que passaram por intervenção cirúrgica para efetuação de uma abertura no corpo e colocação de bolsa coletora para a saída de urina ou fezes).

Como exemplos de impedimentos de natureza mental ou intelectual podem ser citados os casos de pessoas com transtorno do espectro autista; pessoas com síndrome de Down; e pessoas com funcionamento intelectual significativamente inferior à média (deficiência intelectual).

Já os impedimentos de natureza sensorial mais frequentes são as relacionadas aos sentidos da audição e da visão. A deficiência de natureza visual pode ocorrer, por exemplo, com pessoas que têm cegueira, baixa visão ou visão monocular (quando a pessoa enxerga bem por apenas um dos olhos). É comum que pessoas com deficiência visual utilizem bengala, mas nem todas, enquanto algumas pessoas cegas utilizam cão-guia. Já a deficiência de natureza auditiva pode ocorrer com pessoas que têm perda parcial ou total da audição, em um ou nos dois ouvidos. Algumas pessoas com perda auditiva parcial utilizam aparelhos auditivos. Por fim, destaca-se que uma pessoa pode ter uma ou mais deficiências associadas, o que é chamado de deficiência múltipla.

Também de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, o conceito de acessibilidade é definido como a possibilidade e condição de alcance para utilização por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação (Brasil, 2013).

Na literatura, é comum encontrar o termo “acessibilidade” fazendo referência às condições que possibilitem o acesso de transportes ou serviços para qualquer população ou região (Grimme et al., 2010). No setor da aviação civil, autores geralmente atrelam o sentido desse termo ao acesso ao transporte ou mobilidade (Janic, 2018; Li et al., 2022), preço das passagens aéreas (Tsafarakis et al., 2018), lojas e acomodações.

Órgãos relevantes preconizam que a acessibilidade é um princípio que norteia o sentido de acesso igual a todos, em qualquer instalação ou serviço encontrado na comunidade. Também está relacionada ao desenvolvimento de ações que eliminem obstáculos e barreiras que impedem que as pessoas com deficiência tenham acesso a informações em formatos acessíveis, desenvolver suas capacidades ou habilidades e usufruir de seus direitos (Brasil, 2013).

As barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência são entendidas pela Lei Brasileira de Inclusão como qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à

informação, à compreensão, à circulação com segurança. São classificadas em seis barreiras: i.) urbanísticas, ii.) arquitetônicas, iii.) transporte, iv.) comunicação e informação, v.) atitudinais e vi.) tecnológicas (Brasil, 2013).

1.2. Passageiros com deficiência no transporte aéreo

O transporte aéreo é uma opção de mobilidade para pessoas com deficiência quando necessitam se deslocar, seja a trabalho, saúde ou mesmo lazer. No caso do turismo, é importante destacar o seu importante papel como meio de interação social, bem-estar e qualidade de vida para grupos socialmente marginalizados (Pagan, 2015). Sendo um importante segmento de mercado para o turismo, as pessoas com deficiência obtêm resultados positivos das viagens, incluindo desenvolvimento pessoal, inclusão social e melhoria do bem-estar (Sedgley et al., 2017).

No contexto da aviação civil, os passageiros com deficiência pertencem a um grupo maior, estabelecida pela Resolução nº 280 da ANAC (ANAC, 2013), denominados pessoas com necessidade de assistência especial (PNAE). A classificação de PNAEs abrange idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro, além das pessoas com deficiência (ANAC, 2013).

A referida resolução estabelece procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, determinando medidas que devem ser adotadas pelos operadores aeroportuários, operadores aéreos para garantir a integridade física e moral do PNAE em todo o seu ciclo de viagem. O ciclo de viagem de um passageiro consiste em todas as atividades desde a compra de passagens até o desembarque no destino final, compreendendo entre estes momentos a chegada ao aeroporto, o check-in, o embarque, o voo e, finalmente, o desembarque.

No ciclo de viagem do passageiro diferentes profissionais são responsáveis pelo atendimento de suas necessidades, o que demanda a interação com diversos atores ao longo da viagem de forma a garantir o fluxo contínuo em que o atendimento seja integral, sem quebras e falta de assistência. As companhias aéreas são responsáveis por uma grande parcela dos serviços de atendimento envolvido no transporte de passageiros. Na lei são previstas as assistências obrigatórias que devem ser atendidas por profissionais ligados às companhias aéreas, que podem ser funções desempenhadas tanto em terra, pelos aeroviários, como em voo, pelos comissários de bordo. A Tabela 1 separa as duas categorias de procedimentos imbuídos aos dois agentes.

Tabela 1.*Atividades dos aeronautas e aeroviários no atendimento a passageiros com deficiência*

Procedimentos em avião (aeronauta)	Procedimentos em terra (aeroviário)
- Acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;	- Check-in e despacho de bagagem;
- Acomodação da bagagem de mão na aeronave;	- Deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;
- Prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;	- Embarque e desembarque da aeronave;
- Realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.	- Deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;
	- Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;
	- Saída da área de desembarque e acesso à área pública;
	- Condução às instalações sanitárias;
	- Transferência ou conexão entre voos

Nota: Extraído da Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2013)

Apesar da existência de legislações internacionais e normativas específicas do setor aéreo para garantir a participação das pessoas com deficiência, a experiência deste grupo no transporte aéreo tem sido marcada por barreiras urbanísticas, arquitetônicas, nas comunicações e na informação, e atitudinais (Chang & Chen, 2012; Darcy, 2012; Kim & Lehto, 2011; McCarthy, 2011; Poria et al., 2010). Algumas destas barreiras são ainda intensificadas pela falta de capacitação apropriada dos trabalhadores cujas funções estão relacionadas ao atendimento das necessidades específicas desta população (Figueiredo, 2018).

A literatura tem apresentado tentativas de sistematizar e compilar os estudos referentes às barreiras vivenciadas pelos passageiros com deficiência na sua jornada no transporte aéreo (Martín-Domingo et al., 2024). É possível identificar dois modelos recorrentes referenciados nos estudos no contexto do turismo acessível. Um deles caracteriza as restrições à participação de acordo com três dimensões: intrapessoais, interpessoais e estruturais.

As restrições intrapessoais estão associadas ao estado psicológico, ao funcionamento físico ou às habilidades cognitivas; por exemplo, estresse, ansiedade, falta de interesse, percepção de habilidades, etc. As restrições interpessoais são o resultado de interações ou relacionamentos sociais entre pessoas dentro de um contexto social, tais como a ausência de

acompanhantes para as atividades de lazer ou interações problemáticas. Restrições estruturais estão associadas ao ambiente e ao contexto, e se manifesta na disponibilidade de tempo, oportunidade, informação e acesso (Daniels, 2005; Orakani et al., 2021).

Diante destas evidências sobre as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência, é importante que esforços sejam feitos por estudiosos e profissionais dos diferentes contextos de serviços de forma a identificar possibilidades de melhorias na acessibilidade e na qualidade do serviço oferecido a estas pessoas.

A qualidade do serviço é um dos tópicos mais importantes e amplamente pesquisados em serviços (Zeithaml, 2000). Uma visão consensual entre os estudiosos de marketing é que a qualidade do serviço resulta de comparações dos clientes entre as suas expectativas sobre o serviço com as suas percepções do serviço (Parasuraman et al., 1985). Além disso, existem fortes argumentos em apoio à visão de que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do cliente.

Os passageiros com deficiência se enquadram no grupo denominado “consumidores com vulnerabilidades”. Esta concepção de consumidores com deficiências está relacionada a um novo foco de investigação na literatura de marketing de serviços que surgiu a partir de 2010, com a tendência de aprofundamento na perspectiva do cliente, a concepção de serviços através do mapeamento da jornada do cliente e reconhecimento de que nem todos os consumidores obtêm valor igualmente em contextos de serviço (Rosenbaum et al., 2017).

A vulnerabilidade decorre de consumidores que entram nas trocas de serviços com algum tipo de desvantagem. Ou seja, a vulnerabilidade pode surgir quando os clientes apresentam características pessoais ou sociais estigmatizantes que podem levar a ações discriminatórias – ou mesmo predatórias – por parte dos prestadores de serviços nas interações no contexto do atendimento (Rosenbaum et al., 2017).

Existem diversos modelos de avaliação de qualidade do serviço na literatura, variando desde modelos gerais até modelos específicos para algum contexto de serviço. Dentre eles, o SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) é talvez o mais amplamente modelo de qualidade de serviço utilizado. Os autores propuseram um modelo de Análise dos 5 Gaps da Qualidade (Modelo de Gaps) a partir de uma estrutura que compara expectativas e percepções de desempenho. Esse modelo demonstra a existência de discrepâncias entre as percepções de qualidade dos serviços prestados, pelo prestador e pelo cliente (Parasuraman et al., 1985).

Dentre os gaps do modelo, destaca-se o gap 1, chamado também de gap do conhecimento. Esse gap evidencia o grau de discrepância entre a real expectativa do usuário e as percepções do prestador do serviço sobre as expectativas deste usuário (Parasuraman et al.,

1991). Este modelo é largamente empregado por pesquisadores e organizações ao investigarem e diagnosticarem aspectos relacionados à qualidade do serviço, pois apresenta a vantagem de ser aplicado a qualquer tipo de serviço.

Consumidores com deficiência podem não ter as mesmas necessidades e expectativas que consumidores sem deficiência (Baker et al., 2007). No contexto do transporte aéreo, passageiros sem deficiências têm maiores preocupações ligadas às opções de horários de partida, chegada e múltiplas frequências de voo (Parrella, 2013) ou à oferta de viagens (Bezerra & Gomes, 2016). Os principais problemas relatados por eles nas viagens aéreas envolvem tempos de espera em contextos como filas, processos de atendimento, coleta de bagagem e deslocamento no aeroporto, atrasos dos voos e outras operações (Graham, 2018). A pontualidade é geralmente considerada o indicador padrão na qualidade do serviço de transporte aéreo (Wyman, 2012). Em contraste, os passageiros com deficiência têm preocupações com diversos outros aspectos ligados às barreiras que enfrentam no uso do transporte aéreo.

Considerando as necessidades do grupo de passageiros com deficiência, também podem ser identificadas demandas diferentes (Chang & Chen, 2012; Kim & Lehto, 2012), sendo que a segmentação das pessoas com deficiência em grupos de acordo com o grau de severidade da deficiência se mostra um processo valioso para a compreensão das dificuldades enfrentadas nas viagens (Burnett & Baker, 2001). As generalizações com relação aos passageiros com deficiência podem levar a inferências problemáticas sobre suas necessidades. Os achados pontuam que as experiências no transporte aéreo são diferentes de acordo com o tipo de deficiência que os passageiros apresentam (Poria et al., 2010).

Em meta-análise sobre antecedentes de qualidade do serviço, três variáveis surgiram como as mais frequentemente estudadas: orientação para o cliente, expertise dos funcionários e o ambiente de serviço (servicescape). Quando uma organização tem uma cultura orientada para o cliente, ela se reflete na motivação dos funcionários em adotar comportamentos que aumentem a satisfação e o valor para os clientes, o que resulta em percepções mais elevadas de qualidade do serviço (Black et al., 2014).

A expertise dos funcionários tem sua importância dado que os serviços são muitas vezes especializados e/ou técnicos; portanto, o cliente deve frequentemente confiar na orientação do prestador de serviços. Quando um prestador de serviços possui altos níveis de conhecimento e habilidade em relação ao serviço, os clientes se sentem mais à vontade com o encontro do serviço, resultando em maiores percepções do cliente sobre a qualidade do serviço (Hoffman & Bateson, 2011).

Kim e Lehto (2012) compararam reclamações de clientes com deficiência considerando diversos falhas de serviços de diferentes contextos do setor hospitaleiro e de turismo, tais como companhias aéreas, mobilidade urbana, restaurantes e hotéis. De acordo com o estudo, as falhas de serviço acontecem em sua maioria devido a dificuldades na dimensão interacional do serviço, além de que os profissionais das companhias aéreas são identificados com maiores frequências nas reclamações.

O modelo SERVQUAL de Parasuraman (1985) também coloca que a qualidade percebida do serviço pode ser definida em cinco dimensões: (1) tangíveis, (2) confiabilidade, (3) capacidade de resposta, (4) segurança e (5) empatia. As dimensões intangíveis do serviço, como a segurança e a empatia, possuem efeitos positivos nas percepções de consumidores com deficiência sobre a qualidade do serviço, o que, por sua vez, afeta significativamente a intenção de compra, mediada pela satisfação do cliente (Goodrich & Ramsey, 2012). De acordo com o modelo SERVQUAL, a competência dos prestadores de serviço é uma das subdimensões, compondo a dimensão de segurança, e é entendida pelo domínio das habilidades e conhecimentos necessários para executar o serviço.

1.3. Características dos profissionais no atendimento de pessoas com deficiência

As atitudes e comportamentos dos trabalhadores de linha de frente dos serviços de atendimento com relação às pessoas com deficiência são frequentemente citadas como um dos aspectos determinantes da satisfação com o serviço ou com a percepção de serem bem recebidos (Baker et al., 2007; Kim & Lehto, 2012). Para que trabalhadores em linha de frente prestem um serviço de qualidade, é demandado não apenas que eles tenham determinadas aptidões e competências, mas também vivenciem e transmitam atitudes e emoções positivas (Benitez et al., 2021).

Entretanto, diversos estudos apontam que o principal problema enfrentado por profissionais do setor aéreo quando atendem os passageiros com deficiência é não saber como tratá-los (Martín-Domingos, 2024). Tais achados justificam a necessidade de uma capacitação para garantir que os passageiros com deficiência tenham maior probabilidade de receber um elevado nível de serviço ao cliente, de viajar mais facilmente e de ter uma visão favorável do serviço prestado pelas organizações (Chang & Chen, 2012).

Na literatura acerca das competências humanas, quanto a sua definição, é possível identificar a existência de três correntes com propostas diferentes no entendimento do conceito de competência, a saber:

a) a norte-americana, representada principalmente pelos autores McClelland (1987) e Boyatzis (1982): competências podem ser descritas em termos de traços pessoais essenciais, habilidades, conhecimentos e motivações que leva a um desempenho superior.

b) a inglesa (funcional): os CHAs são identificados mediante análise funcional do desempenho e das responsabilidades assumidas pelo indivíduo e as competências vinculadas aos objetivos organizacionais. Competência é como uma descrição de algo que uma pessoa deve ser capaz de fazer, ou uma descrição de uma ação, comportamento ou resultado que uma pessoa deve ser capaz de demonstrar.

c) a francesa, representada pelos trabalhos de Le Boterf (1999) e Zarifian (2003). Apropria-se do conceito de aprendizagem e assume uma perspectiva mais desenvolvimentista da competência, definindo-a como a articulação de saberes e modos de agir que contribuem para o desempenho de tarefas. A combinação entre saberes e modos de agir estaria alicerçada em atitudes favoráveis à mobilização de recursos pessoais para o desempenho, com destaque para a busca ativa por novas aprendizagens, visando superar limitações das descrições das tarefas.

Alguns estudiosos propuseram a integração das contribuições dessas correntes, sendo que esta proposta será adotada neste estudo por ser considerada mais adequada e abrangente do conceito. Assim, a definição de competência adotada neste estudo é de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHAs) necessários para executar determinada atividade, mas também como o desempenho expresso pela pessoa, decorrente da mobilização destes CHAs, que agrega valor à pessoa (autodesenvolvimento) e às organizações (desenvolvimento organizacional) (Carbone et al., 2009). Tal concepção parece ter aceitação ampla no meio acadêmico e no ambiente organizacional, dado que associa a competência ao desempenho no âmbito de um contexto ou estratégia organizacional (Brandão & Borges-Andrade, 2007).

Foi realizada uma busca não sistemática, utilizando as palavras-chave competence, service e disability nas bases Google Scholar, Emerald e EBSCO, com o objetivo de levantar estudos direcionados a proposição de modelos de competências profissionais voltadas para o atendimento a pessoa com deficiência. Não foram identificados estudos empíricos no setor de serviços, mas no setor de saúde e educação. Os artigos identificados se referem a modelos de competências para profissionais da saúde mental que trabalham com pessoas com deficiências intelectuais (Trollor et al., 2017); para o suporte às necessidades educacionais de pessoas com dificuldades de aprendizagem (Davies & Matuska, 2018); e competências para a promoção da empregabilidade de pessoas com deficiência (Duarte et al., 2018).

Conclui-se, portanto, que a lacuna na proposição de modelos de competências voltadas ao atendimento de pessoas com deficiência indica que esta temática ainda é pouco abordada

nas áreas de gestão de pessoas, recursos humanos, administração ou psicologia organizacional do trabalho. Considerando os potenciais ganhos da abordagem da gestão por competências no diagnóstico de lacunas de desempenho e promoção de competências, reforçado pelos dados de estudos empíricos que demonstram a relação existente entre a promoção de competências, a gestão do desempenho no trabalho (Shet et al., 2019), justifica-se a adoção neste estudo desta perspectiva, de forma a aprimorar o serviço que é oferecido às pessoas com deficiência.

Em geral, os modelos de competências profissionais apresentam dois focos. O primeiro recai sobre as competências profissionais básicas a qualquer atividade, que permitem ao trabalhador mobilizar seus recursos pessoais no nível do saber (conhecimento), do fazer (aplicação técnica) e do querer (atitudes e valores), adaptando-os ao contexto de trabalho mais imediato. O segundo refere-se às competências socioemocionais, que se situam no domínio de processos afetivoemocionais, pessoais e interpessoais (Gondim et al., 2014).

O termo *soft skills* está associado ao conceito de inteligência emocional, bem como a habilidades intra e interpessoais (socioemocionais), consideradas essenciais para o desenvolvimento pessoal e o profissional (Charoensap-Kelly et al., 2015). As *hard skills* estariam associadas ao *know-how* técnico tangível, enquanto as *soft skills* seriam habilidades mais abstratas, caracterizadas como qualidades pessoais ou interpessoais necessárias para adquirir um trabalho ou para se destacar nele (Charoensap-Kelly et al., 2015).

As competências para o atendimento de pessoas com deficiência podem ter características comportamentais e técnicas, sendo aquelas necessárias à realização das atividades que são tipicamente prescritas por meio de legislações e descrições de cargo (*hard skills*) e aquelas que determinam as atitudes que envolvem a interação e comunicação com a pessoa com deficiência (*soft skills*). Refere-se à forma de interagir e comunicar-se com as pessoas com deficiência que, na mesma medida em que respeita as potencialidades e individualidades do seu interlocutor, adapta a forma de se comunicar e utiliza diversos tipos de estratégias de comunicação.

Verificam-se relações significativas as competências de trabalhadores da linha de frente de serviços de atendimento (*frontline employee*) e a percepção de qualidade do serviço na perspectiva do consumidor (Wu et al., 2015). São encontradas na literatura características relevantes dos profissionais na linha de frente de serviços de atendimento, tais como capacidades e conhecimentos necessários para prestar serviços, capacidade de lidar eficazmente com problemas de serviço e excelência para cumprir os padrões de serviço (Wu et al., 2015).

Estudos propuseram duas dimensões para as competências de trabalhadores de linha de frente de serviços, a saber: 1) competências técnicas, associadas a requisitos em áreas técnicas

e administrativas, que normalmente incluem a aquisição de conhecimentos; 2) habilidades interpessoais relacionadas a comportamentos humanos, pessoais e interpessoais.

As competências são compreendidas como a expressão bem sucedida de um conjunto de CHAs em desempenho no trabalho (Abbad & Borges-Andrade, 2014). O desempenho no trabalho é um comportamento ou ação relevante que contribui para a realização dos objetivos organizacionais (Sonnentag & Frese, 2002). O desempenho bem sucedido ou exemplar no trabalho é função de múltiplos fatores. São condições necessárias ao desempenho competente: os conhecimentos essenciais à aquisição de CHAs (saber “o quê, como, quando e para quê”, saber “fazer” e saber “ser”), a motivação (“querer” fazer) e as condições ambientais adequadas (“poder” fazer) para adquirir, reter e aplicar novos CHAs em diferentes situações e contextos (Abbad & Borges-Andrade, 2014).

O conceito de desempenho no trabalho é usado para exprimir conjuntos de comportamentos ligados a tarefas, papéis, normas, expectativas, metas e padrões de eficiência e eficácia estabelecidos em ambientes organizacionais. Inclui o quê, como, onde, quando, para que e com que padrões as tarefas são executadas pelas pessoas. Abrange a expressão de um conjunto de habilidades, conhecimentos, atitudes, experiências pessoais do indivíduo, entre outras disposições pessoais preditivas do saber fazer e, além disso, motivação e condições propícias de trabalho.

Existe o desempenho de tarefa, que diz respeito às atividades que impactam diretamente o processo de transformação de insumos e matérias-primas em bens e serviços, e se refere àquelas tarefas prescritas pela organização, que podem estar relacionadas ao cargo. O outro tipo é o desempenho contextual, que foge da prescrição e não afeta diretamente o núcleo central de atividades de uma organização, mas mantém as dimensões mais amplas do ambiente organizacional, social e psicológico no qual o núcleo técnico deve operar (Motowildo, Borman, & Schmidt, 1997). Enquanto a maioria dos estudos centra a mensuração do desempenho em termos do grau de proficiência ou nível de contribuição em relação àqueles objetivos, esta forma de avaliar o desempenho do indivíduo considera a importância de tomar em consideração o contexto em que esse desempenho ocorre (Bendassoli, 2012). Por fim, o desempenho contraproducente é definido como um trabalhador que traz prejuízo para o bem-estar organizacional. Este trabalhador pode ter comportamentos como o absenteísmo, uso de drogas abusivas, atrasos para iniciar o trabalho e presenteísmo (Koopmans et al., 2014). Considerando os diferentes tipos de desempenho descritos na literatura, será utilizado o desempenho na tarefa devido a sua relação com o conceito de competências, também adotado neste estudo. Ou seja, partindo da ideia de que as competências são expressas no desempenho no trabalho, será tomada

esta perspectiva na construção e validação do instrumento de competências. A validação deverá considerar que estas competências apenas são entendidas a partir da sua expressão no trabalho, sendo um dos fatores que influenciam o desempenho do trabalhador.

A partir destas considerações, neste estudo será adotada a definição de competências para o atendimento como aquelas competências técnicas (*hard skills*) e comportamentais (*soft skills*) que para realizar com sucesso suas tarefas ao atender os clientes. As competências interpessoais dizem respeito aos comportamentos pessoais e às relações com os clientes, enquanto as competências profissionais correspondem aos conhecimentos, competências técnicas e competências necessárias para lidar com as necessidades dos clientes.

Considerando as barreiras relacionadas às interações entre passageiros com deficiência e profissionais de atendimento no transporte aéreo, bem como as lacunas no que diz respeito a estudos voltados para a proposição de competências relevantes para a melhoria desse processo, tem-se que o objetivo principal deste estudo será construir e verificar evidências de validade de um novo instrumento. Além disso, também pretende-se contribuir para o entendimento do processo do atendimento dos passageiros com deficiência na investigação de variáveis individuais ligadas aos profissionais.

CAPÍTULO 2 . MÉTODO

Serão apresentados nesta seção o escopo geral de execução das etapas da pesquisa, descrição geral da pesquisa, a população-alvo, amostra, procedimentos de coleta de dados e análise dos dados e cuidados éticos.

2.1. Tipo e descrição geral dos estudos

Os tipos de pesquisa podem ser definidos em relação a seus fins e a seus meios (Vergara, 2009). No que tange aos seus fins, este estudo tem caráter exploratório e descritivo. Justifica-se pelo fato de a investigação neste estudo buscar descrever competências relevantes para a atuação dos profissionais aeroviários na sua interação com passageiros com deficiência. Ainda, considerando os objetivos gerais e específicos, a pesquisa tem caráter instrumental, pois visa a construção de um novo instrumento para diagnosticar estas competências nas equipes das companhias aéreas cujas funções estejam relacionadas ao atendimento de passageiros com deficiência.

Este estudo emprega a abordagem de métodos mistos, combinando técnicas qualitativas e quantitativas para a investigação do problema de pesquisa. No emprego de métodos mistos, é importante que o pesquisador defina a sequência de implementação da coleta de dados quantitativos e qualitativos no estudo e a prioridade que será dada a cada tipo de dado. Implementação significa de que os pesquisadores coletam os dados quantitativos e qualitativos em fases (sequencialmente), ou que eles reúnem os dados ao mesmo tempo (simultaneamente). Este estudo tem uma estratégia exploratória sequencial, caracterizada pela coleta primeiro de dados qualitativos, seguida por uma fase de coleta e análise de dados quantitativos. Esse modelo é especialmente vantajoso quando o pesquisador está construindo um novo instrumento (Creswell & Creswell, 2021).

Neste estudo, foram utilizadas técnicas qualitativas para identificar competências relevantes dos profissionais aeroviários, bem como técnicas quantitativas para verificar evidências de validade do instrumento de medida construído. Cabe salientar que os dados qualitativos são necessários para aprofundar a análise dos aspectos que não podem ser observados e medidos diretamente, enquanto os dados quantitativos permitem a quantificação e análise dos resultados por meio de técnicas estatísticas (Creswell & Creswell, 2021).

2.2. Contextualização da pesquisa

Os estudos que compõem esta tese foram desenvolvidos através da colaboração da autora e da orientadora desta tese com uma pesquisa multicêntrica, intitulada “Melhoria da Acessibilidade da Aviação Civil”. Este projeto foi conduzido pelo Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas (SimuCAD/Grupo Ergo&Ação/PSPLAB), do Departamento de Engenharia de Produção (DEP), Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), com colaboração de pesquisadores da Universidade de São Paulo, juntamente com a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SNAC).

O projeto está relacionado ao Processo no 50000.032188/2018-61/Termo de Execução Descentralizada no 03/2018 publicado no D.O.U. no 242 de 18 de dezembro de 2018. O projeto teve como objetivo 1) identificar as principais barreiras à participação dos passageiros com deficiência nos aeroportos brasileiros; 2) elaborar manual com critérios, diretrizes e melhores práticas para acessibilidade no contexto da aviação civil nacional e internacional; 3) propor uma metodologia para a avaliação da acessibilidade nos aeroportos e voos e para verificar a adesão e implantação das práticas estabelecidas no referido manual; e, por fim, 4) desenvolver um material para apoiar a capacitação de operadores aeroportuários, que foi um produto desenvolvido de forma paralela à pesquisa conduzida pela autora e orientadora desta tese.

Cabe esta contextualização, pois as coletas de dados que baseiam os estudos que compõem esta tese foram realizados no escopo deste projeto, com a contribuição de um grupo de pesquisadores doutores, alunos de pós-graduação e bolsistas de graduação, além da autora e da orientadora desta tese. Também é necessário destacar que esta pesquisa teve apoio da Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) em relação à intermediação do contato com os operadores em diversos aeroportos brasileiros e companhias aéreas correspondentes, além de profissionais ligados a órgãos de gestão e regulação da aviação civil. A maior parte dos contatos foram realizados de forma presencial em visitas nos aeroportos.

2.3. Coleta e análise de dados

A construção dos itens da Escala de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência (ECAPCD) foi realizada seguindo as orientações psicométricas de Pasquali (2010). Pasquali (2010) propôs três conjuntos de procedimentos para a construção e validação

de instrumentos, denominados procedimentos teóricos, procedimentos empíricos e procedimentos analíticos.

Os procedimentos teóricos contemplam a fundamentação teórica sobre o construto para o qual se quer elaborar um instrumento de medida, isto é, a definição das suas propriedades, a concepção da dimensionalidade desses atributos, bem como a definição constitutiva e operacional desses, a construção dos itens e a validação de conteúdo. Os procedimentos empíricos consistem nas etapas e técnicas de aplicação do instrumento piloto, bem como na colheita de informações que possam avaliar as propriedades psicométricas do instrumento. Por fim, os procedimentos analíticos determinam as análises estatísticas dos dados com vista à validação do instrumento desenvolvido (Pasquali, 2010).

Independentemente da classificação em que sejam colocados os procedimentos para chegar à versão final de um teste, um conjunto de passos deve ser seguido para que se obtenha uma escala com características psicométricas adequadas. Considerando os grupos de procedimentos teóricos propostos por Pasquali (2010), foram seguidas as seguintes etapas:

- a) revisão da literatura relacionada ao novo instrumento;
- b) procedimentos complementares à revisão teórica (entrevistas e consulta a juízes sobre a definição operacional);
- c) construção da definição operacional;
- d) construção dos itens.

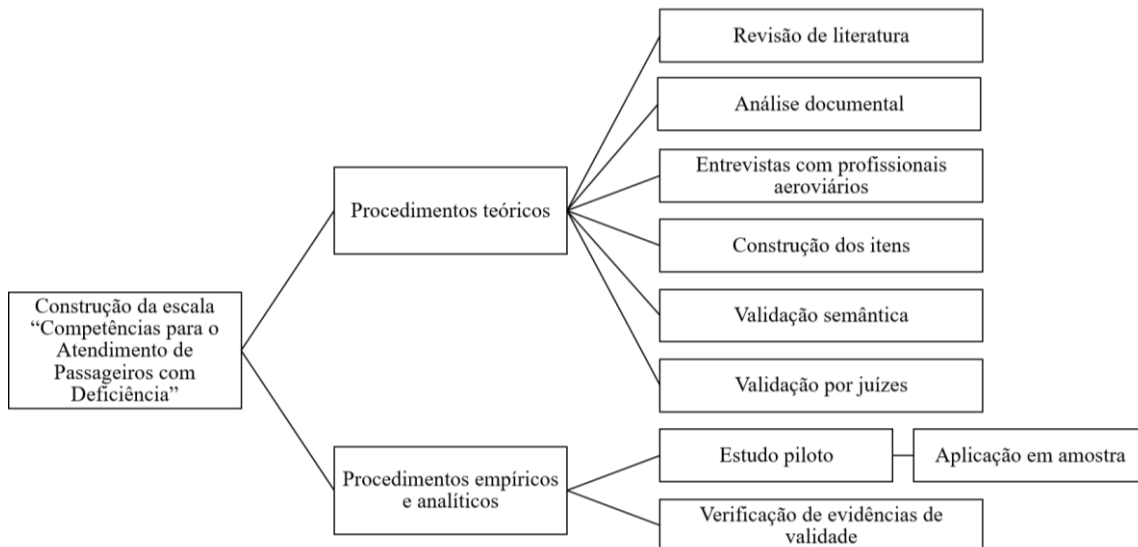
Esses procedimentos estão intimamente ligados à validade do instrumento. Deles resultará um conjunto de itens (versão preliminar do instrumento). De acordo com Pasquali (2010), a validação semântica tem como principal finalidade aferir se os conteúdos de um instrumento de pesquisa são inteligíveis para os membros da população à qual ele se destina. A validação por juízes, que também pode ser chamada de análise de conteúdo ou análise de construto, tem por objetivo verificar a adequação da representação comportamental dos atributos latentes através de avaliação realizada por peritos na área do construto. Vale ressaltar que esses passos não são suficientes para garantir evidências de validade do instrumento.

Os procedimentos empíricos consistiram na coleta de dados e a aplicação da versão preliminar à amostra-piloto (estudo piloto) e posteriormente à amostra-alvo, para a qual o instrumento está sendo construído. Por fim, nos procedimentos analíticos foram realizadas as análises estatísticas, análise do teste e a redação de uma versão final.

A Figura 2 demonstra as etapas que foram conduzidas na construção e validação do instrumento.

Figura 2.

Esquema dos procedimentos metodológicos empregados na construção do instrumento



2.4. Procedimentos teóricos: desenvolvimento dos itens

Para a construção dos itens, foi realizada uma revisão de literatura com a finalidade de mapear barreiras e soluções relacionadas às dimensões de qualidade do serviço prestado aos passageiros com deficiência no contexto do transporte aéreo. Na análise documental, foram realizadas consultas aos documentos listados na Tabela 2. Estes documentos trazem informações importantes, pois estabelecem procedimentos que devem ser realizados no atendimento dos passageiros com deficiência, bem como esclarecem direitos das pessoas com deficiência, caracterizando barreiras à participação desta população na sociedade.

Tabela 2.

Documentos consultados na análise documental

Documento	Descrição
01 Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), de 11 de julho de 2013	Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.
02 Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Além dos procedimentos de análise documental e revisão de literatura, a construção dos itens também contou com uma etapa de entrevistas com profissionais responsáveis pelo atendimento de passageiros com deficiência nas diferentes etapas do ciclo de viagem do passageiro. Como explicitado na introdução, no ciclo de viagem do passageiro, há a necessidade de interação com diferentes tipos de profissionais que são responsáveis pelos procedimentos de atendimento em diferentes etapas. O atendimento em sua maior parte é preconizado pelas legislações como responsabilidade das companhias aéreas, ou seja, dos profissionais aeroviários e aeronautas.

Para realizar as entrevistas com os profissionais, no período de setembro a dezembro de 2019, 16 aeroportos nacionais e internacionais das cinco regiões brasileiras foram visitados, a fim de identificar as práticas e recursos de acessibilidades utilizados por companhias aéreas e aeroportos. Os aeroportos foram escolhidos de acordo com os seguintes critérios definidos pela IATA para categorização dos aeroportos: i) número de passageiros que podem ser atendidos; ii) capacidade real (média anual atendida nos últimos 2 anos); iii) tipo (regional e/ou internacional); iv) número de rotas aéreas de chegada e destino; v) número de terminais de passageiros; vi) número de andares.

Durante as visitas, trabalhadores das companhias aéreas e aeroportos foram convidados para participar da pesquisa através de entrevistas. Foram realizadas entrevistas com 115 participantes, sendo a amostra composta por trabalhadores aeroportuários (n=56), trabalhadores ligados às companhias aéreas (aeroviários e aeronautas) (n=47) e prestadores de serviços gerais, que incluem atendentes trabalhadores atendentes de restaurantes e lojas comerciais localizadas no aeroporto (n=12). Os participantes foram solicitados a descrever as suas principais atividades relacionadas ao atendimento das necessidades de pessoas com deficiência no transporte aéreo. A Tabela 3 fornece informações sociodemográficas e funcionais sobre os participantes.

Tabela 3.

Características dos participantes do Estudo 2

Idade	n	Escolaridade	N	Funções	N
20 a 29 anos	20	Médio	10	Supervisor/gerente	42
30 a 39 anos	49	Superior incompleto	14	Coordenador de terminal/segurança	16
40 a 49 anos	29	Superior	50	Atendente de check-in/balcão	7
50 a 59 anos	11	Pós-graduação	38	Operador de equipamentos de auxílio de embarque e desembarque	5
60 anos ou mais	4	Sem resposta	3	Equipe de solo	4
Sem resposta	2			Despachante de voo	3
				Outro	38

A partir do uso da técnica de incidentes críticos, os entrevistados foram solicitados a recordar e descrever dois tipos de condições referentes ao serviço de atendimento. Primeiro, os entrevistados deveriam descrever situações típicas e rotineiras nos atendimentos, detalhando a sua própria relação com a atividade de atendimento, como ela é realizada e qual o seu objetivo. Estas perguntas foram acrescentadas ao roteiro de entrevista semiestruturada em resposta às críticas de estudiosos no que diz respeito ao excepcional, extremo ou atípico das situações que são derivadas do uso da técnica de incidentes críticos, que podem não ser representativas (Gremler, 2004).

Foi solicitado aos participantes a descrição de situações atípicas de atendimento, nas quais tenha ocorrido algum problema, acidente ou erro na operação, com detalhes sobre como aconteceu, quem estava envolvido, quais foram as consequências e como foram resolvidos. Não foram estabelecidos números mínimos ou máximos de incidentes críticos a serem reportados pelos respondentes, portanto eles deveriam relatar no mínimo uma situação para cada uma das condições. Todas as entrevistas foram conduzidas por um grupo de pesquisadores treinados, gravadas e após isso foram transcritas. Antes das visitas nos aeroportos, foram realizadas reuniões do grupo de pesquisadores para alinhar os procedimentos de coleta de dados, incluindo o roteiro de entrevista semiestruturado.

A seleção da amostra de participantes e incidentes críticos a serem analisados seguiram certos critérios. Os trabalhadores de companhias aéreas e aeroportos deveriam trabalhar diretamente com o atendimento de passageiros, ou desempenhar alguma função de administração, supervisão ou coordenação relacionada ao atendimento de pessoas com deficiência. Os incidentes críticos foram considerados para a análise, caso seu conteúdo fosse o relato de uma situação de atendimento a um passageiro com deficiência em qualquer estágio do ciclo de viagem: desde a chegada do passageiro no aeroporto às atividades de pré-embarque, durante o voo ou no desembarque e pós-desembarque.

As análises temáticas de conteúdo foram realizadas com auxílio do software MaxQDA 2020 (versão trial). De acordo com as recomendações para codificação de dados qualitativos, é necessário que o pesquisador faça uma imersão no contexto de pesquisa (Creswell & Creswell, 2021). Sendo assim, é válido mencionar que o grupo de pesquisadores possuía um conhecimento prévio de pesquisa e inserção no que experiência de passageiros no transporte aéreo, derivado de estudos prévios realizados em parceria com organizações governamentais de aviação civil. Também foram consideradas as recomendações para reportar estudos que utilizam a técnica de incidentes críticos no que fiz respeito aos critérios de amostragem,

validade, objetividade e sistematização de dados elaborados por Gremler (2004) a partir de revisão de fragilidades da pesquisa na área de serviços.

Foram conduzidas três etapas na análise dos dados qualitativos. Na primeira foi realizada a codificação in-vivo para analisar os dados brutos. A partir da primeira entrevista transcrita, linha por linha, focando nas narrativas dos participantes sobre as situações típicas e atípicas de forma a caracterizar as atividades no atendimento dos passageiros com deficiência. Códigos in vivo (palavras, sentenças, parágrafos) foram identificados nesta etapa. Na segunda etapa, as dimensões compartilhadas entre os códigos de primeira ordem foram agrupadas em categorias de segunda ordem, as quais deveriam representar as principais dimensões de qualidade de serviço. Os códigos e categorias que emergiram na primeira entrevista foram aplicadas na análise da próxima transcrição, e novos códigos identificados foram utilizados para refinar, elaborar e desenvolver as categorias. Após a codificação das 115 entrevistas, as categorias de segunda-ordem foram agrupadas em dimensões de qualidade de serviço e competências voltadas ao atendimento de pessoas com deficiência. Através deste processo, os coautores avaliaram as categorias e temas identificados pelo primeiro autor. Conflitos foram resolvidos através de correções sugeridas e consenso entre os pesquisadores.

Como resultado dos três processos descritos (revisão de literatura, análise documental e entrevistas), foram construídos inicialmente três instrumentos. A partir das competências mapeadas nas narrativas relacionadas às categorias de dimensões de qualidade de serviço, foram construídos os itens da Escala de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência e a Escala de Atitudes quanto a Inclusão de Passageiros com Deficiência no Transporte Aéreo. Para cada categoria de situações típicas e atípicas de atendimento narrados pelos participantes, foram elaborados conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que as atividades de atendimento sejam executadas.

Considerando que são diferentes profissionais que realizam o atendimento ao longo do ciclo de viagem dos passageiros, e também que há uma maior responsabilidade e interação dos profissionais ligados as companhias aéreas, foram construídas duas versões do ECAPCD: uma versão para os aeroviários e outra para os aeronautas. A construção de duas versões justifica-se pelo fato de as atividades de trabalho destes profissionais serem diferentes, tais como descritas na seção de introdução, demandando conhecimentos e habilidades também diversos entre estes. A partir das situações narradas nas entrevistas, também foi construído o instrumento intitulado “Fatores Facilitadores do Atendimento de Passageiros com Deficiência”. Neste último instrumento os profissionais deveriam avaliar o quanto possuem acesso a outros aspectos

relacionados ao ambiente, equipamentos e contexto geral de trabalho, que também influenciam na qualidade do serviço prestado aos passageiros.

A ECAPCD foi construída considerando as competências mapeadas nas entrevistas e análise documental, cujos itens descrevem competências específicas ligadas às atividades de trabalho de aeroviários e devem ser respondidas pelos próprios ocupantes dos cargos (autoavaliação). Os respondentes devem apontar, para cada competência, o quanto ele percebe ter o domínio daquela competência referente ao exercício de sua função no atendimento de passageiros com deficiência. Para responder, o respondente deve utilizar uma escala Likert de concordância de 5 pontos

A escala foi submetida para validação de juízes através do envio para quatro docentes especialistas das áreas de TD&E (2) e acessibilidade (2). O instrumento teve seus itens corrigidos na redação e adequação de termos, de acordo com os apontamentos realizados. O Apêndice A traz uma compilação dos itens originais construídos a partir da revisão de literatura, análise documental e entrevistas, as sugestões dos juízes, considerações da autora sobre as sugestões e por fim os itens reformulados em sua primeira versão, prévia ao estudo piloto.

2.5. Procedimentos empíricos e analíticos

2.5.1. Estudo piloto

Após construção dos itens da ECAPCD, foi realizado um estudo piloto com a aplicação do instrumento em uma amostra de aeroviários de forma online (de julho a dezembro de 2021) e presencial (de janeiro a março de 2022). Os participantes responderam ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, disponibilizado no Apêndice B. A Tabela 3 traz as características dos participantes do estudo piloto. Para a aplicação, os respondentes deveriam para cada item, considerar **duas escalas**: uma de **importância** atribuída para a competência na sua função, e outra seria considerando a sua própria percepção de **domínio** daquela competência.

Tabela 4.

Características dos participantes do estudo piloto

Idade	n	%	Escolaridade	n	%
-------	---	---	--------------	---	---

18 a 29 anos	41	36%	Ensino médio	16	14%
30 a 39 anos	43	38%	Ensino superior incompleto	27	24%
40 a 49 anos	23	20%	Ensino superior completo	50	44%
50 a 59 anos	6	5%	Pós-graduação	21	18%
60 a 69 anos	1	1%			
Tempo na função (anos)	n	%	Estado	n	%
Menos de um ano	16	14%	Região Norte	9	8%
1 a 2 anos	23	20%	Região Nordeste	18	16%
3 a 4 anos	26	23%	Região Centro-Oeste	13	11%
5 a 6 anos	7	6%	Região Sudeste	11	10%
7 a 8 anos	8	7%	Região Sul	16	14%
9 a 10 anos	8	7%	Não informado	47	41%
Mais de 10 anos	22	19%			
Não informado	4	4%			

A Tabela 5 apresenta as médias dos itens considerando os valores atribuídos no que tange a importância, em ordem decrescente, e à percepção de domínio das competências.

Tabela 5.

Médias dos itens considerando as escalas de importância e domínio das competências

Itens	Importância		Domínio	
	Média	DP	Média	DP
10. Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, transferência de assento e desembarque de forma confortável para o passageiro, e que não apresente possíveis riscos de acidentes para passageiros e trabalhadores.	4,96	0,21	4,35	0,92
22. Agir de acordo com legislações e normas específicas da aviação voltadas a acessibilidade.	4,95	0,22	4,54	0,88
16. Estabelecer formas de prever a quantidade e os recursos (ex.: cadeira de rodas, ambulift, pessoal para acompanhamento, assentos, informações) que serão necessários para realizar o atendimento das prioridades em cada voo, considerando imprevistos e variáveis que possam impactar nesta demanda.	4,93	0,29	4,21	1,12
14. Realizar o embarque e o desembarque da pessoa que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC preferencialmente por pontes de embarque.	4,92	0,3	4,49	0,95
18. Elaborar estratégia de comunicação com o passageiro, considerando as suas potencialidades e limites no entendimento da informação transmitida, de forma a possibilitar que suas necessidades sejam compreendidas.	4,92	0,27	4,39	0,97
2. Explicar a necessidade de chegar com a antecedência solicitada a todos os passageiros no aeroporto, ressaltando os motivos e impactos de possíveis atrasos.	4,91	0,28	4,67	0,72

17. Transmitir informações necessárias a todos os trabalhadores envolvidos no atendimento do passageiro, acerca dos procedimentos para atender as necessidades comunicadas em todas as fases de viagem.	4,91	0,37	4,48	0,92
24. Incentivar a inclusão das pessoas com deficiência, criando os meios necessários de acordo com as necessidades de cada um.	4,91	0,28	4,17	1,09
7. Embarcar primeiro os passageiros com deficiência, facilitando a acomodação no assento da aeronave e evitando possíveis constrangimentos.	4,9	0,38	4,76	0,58
15. Armazenar equipamentos assistivos evitando danos, perdas ou extravios, de forma que possibilite a sua rápida disponibilização para o passageiro no seu desembarque.	4,9	0,5	4,09	1,25
3. Explicar aos passageiros os procedimentos quanto a bagagem e equipamentos assistivos no momento da contratação do serviço aéreo.	4,89	0,35	4,56	0,84
1. Explicar aos passageiros a importância de que eles informem, no momento da contratação do serviço aéreo, necessidades de acompanhamento, recursos de comunicação, ajudas técnicas e outras assistências em qualquer fase da viagem.	4,88	0,48	4,57	0,74
9. Verificar com os passageiros de que forma pode auxiliá-los em suas necessidades, de forma que evite constrangimentos a eles.	4,88	0,37	4,68	0,65
20. Mediar conflitos que possam ocorrer frente a discordâncias ou situações estressantes e inesperadas, como atrasos de voo, cancelamentos, impedimentos ao embarque, de forma que sejam conciliadas necessidades dos passageiros e interesses da companhia aérea.	4,88	0,38	4,46	0,89
5. Acomodar os passageiros em assentos especiais junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas.	4,84	0,45	4,66	0,68
13. Permitir aos passageiros o uso do seu próprio equipamento assistivo (ex.: cadeira de rodas) até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.	4,84	0,45	4,5	0,93
19. Expor as legislações e condições em que passageiros podem estar impedidos de embarcar.	4,84	0,49	4,11	1,2
6. Explicar aos passageiros os riscos de possíveis acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança para embarque, desembarque e durante o voo.	4,83	0,46	4,5	0,73
11. Operar ambulift para realizar o embarque e desembarque de usuário de cadeira de rodas, de forma que seja confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.	4,83	0,58	3,08	1,68
26. Estar alerta a condições possivelmente estressantes para pessoas com autismo, como a permanência em ambientes com ruídos ou aglomerações de pessoas, minimizando a sua exposição a estas situações.	4,81	0,48	4,06	1,18
4. Identificar necessidades de passageiros, no momento da contratação do serviço aéreo, quanto às condições da aeronave (largura do corredor, localização da porta de embarque, tamanho e localização de assentos) de forma a acomodá-los confortavelmente, evitando possíveis constrangimentos e impossibilidade de embarque.	4,76	0,66	3,98	1,27
12. Operar cadeira robótica para realizar o embarque e desembarque de forma segura e confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.	4,73	0,7	3,12	1,63

23. Assumir que existem benefícios da participação de pessoas com deficiência no transporte aéreo para além dos lucros.	4,7	0,72	4,06	1,24
25. Participar de discussões relativas à acessibilidade proporcionados pela companhia aérea e pelos administradores aeroportuários.	4,65	0,74	3,8	1,35
21. Oferecer assistência às necessidades de passageiros com deficiência que estejam desacompanhados, inclusive aquelas relacionadas a alimentação, utilização de lavatórios e locomoção no terminal.	4,62	0,89	3,95	1,43

Após o estudo piloto, algumas modificações foram realizadas no instrumento. Todos os itens tiveram médias altas na escala de importância, (acima de 4), sendo assim optou-se por manter os itens. Porém, alterações foram realizadas no sentido de diminuir a extensão das descrições das competências nos itens. A versão do instrumento aplicada no estudo piloto pode ser verificada no Apêndice D.

2.5.2. Estudo de validação empírica

O público-alvo na etapa de validação empírica foi composto de profissionais aeroviários que atuam em três companhias aéreas brasileiras. A amostra caracterizou-se como não probabilística e por conveniência (adesão). A coleta de dados foi realizada presencialmente, no mês de julho de 2023, através de visitas de uma equipe de pesquisadores a quatro aeroportos do estado de São Paulo (Aeroporto Internacional de Guarulhos-GRU; Aeroporto Estadual de Ribeirão Preto Dr. Leite Lopes – RAO; Aeroporto de Congonhas – CGH; Aeroporto Internacional de Viracopos – VCP).

As visitas foram agendadas por intermédio de carta-ofício enviada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC) aos coordenadores dos aeroportos e lideranças das companhias aéreas de cada aeroporto. As aplicações foram realizadas quando possível em reuniões de início de turno das equipes de solo que eram compostos em sua maioria pelos profissionais que ocupam os cargos de agentes de aeroporto, despachantes de voo e lideranças das equipes de solo. O formulário era composto por questões iniciais sobre gênero, idade, cargo, companhia aérea, tempo na função, e por fim, uma pergunta fechada questionava se o participante tinha convivência próxima com uma pessoa com deficiência. Após os dados sócio-demográficos e ocupacionais, o respondente era solicitado a responder a ECAPCD, além de cinco itens da escala de desempenho na tarefa do *Individual Work Performance Questionnaire (IW PQ)* de Koopmans et al. (2015). Foi utilizado apenas o fator de Desempenho na Tarefa, dado que a

definição de competências adotada neste estudo. Os participantes responderam ao formulário eletrônico, através do *Google Forms*, pelo próprio celular com acesso pelo link através de QR Code disponibilizado pelos pesquisadores ou com uso de tablete também disponibilizado pelos pesquisadores. A versão final do formulário está disponibilizada no Apêndice E.

Após a aplicação dos instrumentos foram realizados procedimentos de análises fatoriais exploratórias, confirmatórias e de consistência interna para verificação das evidências de validade e confiabilidade do instrumento. Além disso, foram realizadas análises uni e multivariadas para verificar as relações entre os fatores de competências e dados sociodemográficos (sexo, idade, gênero e convivência com pessoas com deficiência) e dados ocupacionais (tempo de trabalho). Foi realizada a análise de validade convergente com uma medida de desempenho na tarefa no trabalho. Em outras palavras, a validade convergente verifica se diferentes instrumentos que deveriam medir o mesmo conceito produzem resultados semelhantes. A validade convergente é parte do conceito mais amplo de validade de constructo, que se refere à adequação com que um teste mede o constructo teórico que pretende medir.

2.6. Aspectos éticos

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos sob número CAAE 17196719.4.0000.5504. Os participantes receberam esclarecimentos quanto aos objetivos da pesquisa e seus procedimentos nos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, disponível no Apêndice B e C, que foram utilizados no contexto do Projeto Aviação Acessível para coleta geral com operadores aeroviários e aeroportuários. No caso da coleta de dados online, o termo foi inserido na página anterior ao link que conduz ao questionário. Foi assegurada ao participante a manutenção de sigilo e anonimato acerca de sua identidade, o caráter de sua participação voluntária e foi solicitada a autorização do uso de suas informações no estudo, conforme as diretrizes da Resolução do Conselho Nacional de Saúde n. 466/12 no que diz respeito à pesquisas envolvendo Seres Humanos, e a Resolução Conselho Nacional de Saúde n. 510/16 sobre normas aplicáveis a pesquisa em Ciências Humanas e Sociais.

CAPÍTULO 3. SÍNTESE INTEGRATIVA DOS ESTUDOS, DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Nesta seção objetiva-se relacionar os artigos que compõem esta tese, que teve como objetivo geral construir e verificar evidências de validade empírica de uma escala de competências para o atendimento de passageiros com deficiência. Além disso, serão discutidas as limitações, contribuições e agendas de pesquisa dos estudos.

3.1. Síntese integrativa dos estudos

O primeiro estudo teve como objetivo realizar uma revisão da literatura sobre a experiência de passageiros com deficiência no transporte aéreo. O intuito principal era identificar barreiras e soluções relacionadas às dimensões de qualidade do serviço que é proporcionado a estas pessoas no seu ciclo de viagem.

Foram realizadas buscas nas seis bases de dados ScienceDirect, PubMed, Scopus, ProQuest, SciELO, Psycinfo e Web of Science. Utilizaram-se combinações das palavras-chave, em inglês, de três grupos temáticos, a saber: deficiência e acessibilidade (disab* OR impair* OR handicap* OR accessibility); aviação (airport OR airline OR aircraft OR aviation OR “air transportation” OR “air travel”) e experiência do passageiro (restriction* OR barrier* OR assistance OR attendance OR experience). De um número inicial de 2937 artigos recuperados das bases de dados, foram incluídos 31 estudos após exclusão com base nos critérios definidos. A categorização das barreiras e soluções para passageiros com deficiência considerou as cinco dimensões do modelo de Qualidade de Serviço da Parasuraman: 1) tangíveis, (2) confiabilidade, (3) capacidade de resposta, (4) segurança e (5) empatia.

As análises dos artigos evidenciaram a lacuna de estudos voltados para a compreensão do serviço a partir da perspectiva dos trabalhadores e prestadores de serviços. A maioria dos estudos produzidos na área voltados para a caracterização das experiências e barreiras vivenciadas pelas pessoas com deficiência no transporte aéreo. A experiência dos passageiros é impactada nas dimensões tangíveis (infraestrutura, equipamentos, ambiente do serviço) e intangíveis (atitudes e comportamentos dos profissionais; aspectos legislativos ou procedimentos operacionais das companhias aéreas) do serviço.

Os aspectos interacionais na relação entre os profissionais aeroviários ou aeroportuários e pessoas com deficiência foram mencionados com maior frequência entre os estudos da revisão. A maioria dos estudos conclui que há um despreparo por parte destes profissionais que

resulta em falhas técnicas na prestação do serviço, tais como falta de conhecimento de direitos garantidos ao acesso ou falta de habilidades para manejar equipamentos técnicos. Além disso, a falta de habilidades no que diz respeito à forma como interagir, comunicar-se, ou atitudes negativas culminando na negação da prestação dos serviços foram identificadas em todos os artigos que tinham como objetivo principal identificar barreiras à participação deste público consumidor.

Uma das conclusões foi que todas as dimensões de qualidade do serviço são permeadas pelas competências técnicas e atitudinais dos profissionais responsáveis pelo atendimento do passageiro, e que podem ser aprimoradas através do treinamento para conscientização sobre deficiências, interação e comunicação, manejo de equipamentos assistivos e direitos dos passageiros com deficiência.

Estas conclusões levaram à ênfase dada no estudo 2, que teve como objetivo mapear as competências dos profissionais para o atendimento dos passageiros com deficiência. Foram realizadas entrevistas com 115 participantes, sendo a amostra composta por trabalhadores aeroportuários (n=56), trabalhadores ligados às companhias aéreas (aeroviários e aeronautas) (n=47) e prestadores de serviços gerais (n=12).

As entrevistas utilizaram a técnica de incidentes críticos, na qual os entrevistados foram solicitados a recordar e descrever dois tipos de condições (situações típicas e atípicas) referentes ao serviço de atendimento. Os entrevistados deveriam descrever as situações típicas, detalhando a sua própria relação com a atividade de atendimento, como ela é realizada e qual o seu objetivo. A outra condição envolvia descrição de situações atípicas de atendimento, nas quais tenha ocorrido algum problema, acidente ou erro na operação, com detalhes sobre como aconteceu, quem estava envolvido, quais foram as consequências e como foram resolvidos.

Quantos aos resultados do estudo, as situações típicas e atípicas de atendimento foram analisadas em termos de competências gerais que devem ser mobilizadas ao longo do ciclo de viagem dos passageiros com deficiência. Foram elaboradas competências ligadas às situações mais citadas: a) Garantia das condições de equipamentos e infraestrutura (f=47); b) Acompanhamento no embarque e desembarque (f=36); c) Acompanhamento na espera (f=31); d) Passageiros que não notificam a necessidade de assistência (f=17); e) Gestão do fluxo de informações no acompanhamento (f=13); f) Passageiros que não seguem procedimentos (f=12); g) Falha no manuseio de cadeira de rodas na transferência e locomoção do passageiro (f=9); h) Despreparo para abordar e manejar situação com passageiro com deficiência (f=9); i) Embarque prioritário (f=8); j) Questionar o passageiro sobre necessidades de atendimento (f=7); l)

Armazenamento inadequado de cadeiras de rodas (f=6); m) Exigências e normas específicas (f=6); n) Acomodação nas primeiras fileiras (f=3).

A partir da identificação das competências no estudo 2, desdobrou-se o estudo seguinte, cujo objetivo era construir e apresentar evidências de validade da Escala de Competências para o Atendimento de Pessoas com Deficiência (ECAPCD). A coleta de dados foi feita presencialmente nos aeroportos, e contou com a participação de 153 profissionais aeroviários ligados às companhias aéreas atuando em diferentes aeroportos do Brasil.

Na coleta de dados foram aplicados dois instrumentos: ‘Escala Competências para o Atendimento de Pessoas com Deficiência’ (ECAPCD), com 21 itens, de forma a avaliar a percepção de domínio que os participantes possuem sobre as competências demandadas nas atividades de atendimento aos passageiros com deficiência. Foram aplicadas também cinco itens referentes ao fator de Desempenho de Tarefas do *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) de Koopmans et al. (2015). A dimensão de desempenho da tarefa refere-se a comportamentos que contribuem para a produção de um bem ou a prestação de um serviço. Para responder, o participante utilizar uma escala Likert de concordância de 5 pontos.

Quanto aos dados sociodemográficos, a amostra foi composta por profissionais do gênero feminino (59 %), com média de idade de 31 anos (DP= 10,42), e 29% informou ter nível de escolaridade máxima de superior incompleto. Quanto aos dados funcionais, 52% possuíam no máximo dois anos de tempo na função, exerciam a função de agente de aeroporto em sua maioria (56%), seguido por atendente de check-in (21%), despachante de voo (10%), liderança (supervisor ou coordenador de aeroporto) (7%).

Para a verificação de evidências de validade do ECAPCD foi realizada Análise Fatorial Exploratória, utilizando o método de extração Fatoração dos Eixos Principais (Principal Axis Factoring - PAF). Também foi realizada análise de consistência interna através do alfa de Cronbach e ômega de McDonald para ambos os instrumentos ECAPCD e IWPQ (Pasquali, 2010). Para verificação de evidências de validade do IWPQ, foi realizada Análise Fatorial Confirmatória (AFC), por meio de modelagem de equações estruturais (SEM).

Na análise dos casos omissos, foram eliminados os seguintes itens: item 9 - “Operar cadeira robótica para realizar o embarque e desembarque de forma segura”; item 11 - “Realizar o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência motora e/ou usuárias de cadeira de rodas, de forma segura”; e item 12 - “Armacenar equipamentos assistivos evitando danos, perdas ou extravio”.

Os resultados indicaram, à princípio, 2 fatores com eigenvalues superiores a 1,0 no instrumento ECAPCD. A solução de dois fatores apresentou os requisitos exigidos para a

realização da análise fatorial, com KMO maior que 0,6 (0,948) e teste de esfericidade de Bartlett significativo ($p < 0,001$), bem como cargas fatoriais superiores a 0,4. Optou-se pela retirada do item que apresentaram comunalidade menor que 0,6. Desta forma, foi rodada a análise novamente após a retirada do item 15. Assim, a estrutura final compreendeu 17 itens distribuídos em dois fatores com percentual de variância explicada de 78,0%.

A escala possui uma estrutura empírica bifatorial com 17 itens. O primeiro fator foi denominado Competências técnicas (10 itens), que se referem às competências instrumentais e técnicas ligadas às atividades prescritas pela legislação, ou tarefas no exercício do cargo do aeroviário no atendimento aos passageiros durante o seu ciclo de viagem. Implicam na mobilização de habilidades para lidar com as necessidades dos passageiros, analisar os problemas e apresentar habilidades técnicas para resolver os problemas dos passageiros de forma eficiente, bem como possuir o conhecimento para ajudar os passageiros na compreensão do serviço.

O segundo foi denominado Competências atitudinais e interpessoais (7 itens), que se referem às habilidades na comunicação e interação com os passageiros e seus acompanhantes, além de atitudes favoráveis à participação e inclusão dos passageiros com deficiência. A análise da consistência interna do instrumento (coeficiente alfa de Cronbach e ômega de McDonald) resultou que os dois fatores apresentaram valores superiores a 0,80.

Na análise no que diz respeito ao domínio de competências, encontrou-se que as mais dificilmente dominadas são aqueles referentes à comunicação com passageiros com deficiência, corroborando o achado de diversos estudos que relatam as dificuldades de pessoas com deficiência na interação com profissionais do setor (Martín-Domingo, 2024). As necessidades de passageiros, sejam elas físicas, sensoriais ou comunicativas não devem ser restringidas apenas ao projeto do ambiente construído nos terminais aeroportuários, mas também nas atitudes da equipe de relacionamento com o cliente (Budd & Ison, 2020).

Além das análises fatoriais e de confiabilidade dos instrumentos, foram realizadas análises univariadas e multivariadas para verificar se havia correlação entre a percepção de competência, bem como as associações de outras variáveis sociodemográficas e ocupacionais. Foram realizadas comparações das características entre os grupos pelo teste t para as variáveis contínuas (idade e tempo de serviço), Mann-Whitney para as variáveis com apenas dois níveis (convivência com PCD e gênero) e Kruskal-Wallis para variáveis com mais de dois níveis (escolaridade), porém não foram encontradas diferenças significativas estatisticamente.

Foram calculados os coeficientes de correlação de Spearman para verificar associações entre competências, idade e tempo na função, que indicaram resultados significativos apenas

entre os dois fatores Competências Técnicas e Competências Atitudinais (ρ de Spearman = 0,653; $p < 0,001$). Também foram realizadas análises de correlação de Spearman para verificação de validade convergente entre a medida de desempenho na tarefa e a ECAPCD. Os valores de p foram próximos do significativo para as correlações entre o Desempenho e o fator Competências Técnicas (ρ de Spearman = 0,174; $p = 0,052$) e a variável idade (ρ de Spearman = -0,158; $p = 0,056$).

Na análise de correlações parciais, controlando a influência das variáveis idade e tempo na função, se eliminarmos os impactos que as variáveis tempo na função e idade podem exercer, temos que ainda há uma associação estatisticamente significativa entre as percepções de domínio de competências técnicas e atitudinais e o desempenho no atendimento dos passageiros com deficiência. As correlações são mais intensas entre os dois fatores de competências técnicas e atitudinais, em comparação a estes fatores com relação ao desempenho.

Portanto, considerando as associações significativas entre Competências Técnicas e o Desempenho, podemos concluir que a medida de competências (no fator de competências técnicas) se relaciona com a medida de desempenho na tarefa, reforçando as evidências de validade da ECAPCD. Esta análise pode levar a reflexão sobre o impacto de legislações e normativas relacionadas aos procedimentos de acessibilidade no setor aéreo no contexto brasileiro. As competências técnicas estão muito relacionadas à execução das atividades prescritas pelas normativas sobre os procedimentos relacionados ao atendimento de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAEs). São atividades para as quais há obrigatoriedade de treinamento voltado à capacitação destes profissionais para o exercício de suas funções, com reciclagem que é feita a cada dois anos geralmente de forma online pelas companhias aéreas. Desta forma, identificamos como o fator de competências técnicas parece estar mais relacionado ao desempenho na tarefa do que o fator de competências atitudinais.

Na análise do modelo linear geral multivariado nas associações entre as variáveis independentes (sexo e convivência com PCD) e as variáveis dependentes (competências e desempenho), com o ajuste das covariáveis idade e tempo na função, não houve efeitos significativos das variáveis gênero e convivência com pessoas com deficiência sobre a percepção de domínio de competências. Entretanto, os valores dos testes multivariados para convivência com pessoas com deficiência se aproximaram do valor aceitável para considerar um efeito significativo $F(1,110) = 3,034$ e $p = 0,052$. Na análise do teste univariado sem covariantes, considerando apenas os fatores Convivência com PCD e Gênero, há efeitos significativos na comparação entre os grupos sem e com convivência com pessoas com deficiência apenas para as Competências Técnicas. Ainda, identificou-se que as médias de

competências técnicas para o grupo com convivência com pessoas com deficiência é maior do que o grupo sem convivência. Além disso, a partir da análise do Eta parcial quadrado (0,033), conclui-se que o tamanho do efeito é pequeno, analisando a proporção da variância da percepção de competência explicada por esta variável.

3.2. Limitações dos estudos

De forma geral cabe aqui uma discussão sobre uma limitação que permeia os estudos da tese, que está ligada ao viés de deseabilidade social, que pode ter influenciado as respostas dos participantes nas diversas etapas da construção e validação do instrumento. Tal aspecto pode ser inferido pelo “efeito teto” na distribuição dos valores atribuídos para cada item da escala. Na pesquisa sobre as atitudes do público em geral em relação às pessoas com deficiência, foi concluído que o público verbaliza atitudes favoráveis em relação às pessoas com deficiência, mas na verdade possui sentimentos não verbalizados mais profundos que são frequentemente rejeitados (Daruwalla & Darcy, 2005).

Limitações específicas do estudo 3 estão ligadas a não inclusão de testes de validade convergente, concorrente ou preditiva. Cabe destacar que a validade concorrente permanece como um desafio pois trata-se de um instrumento inovador no contexto nacional, haja vista a dificuldade em se encontrar instrumentos similares ou escalas de mensuração de construtos reconhecidamente correlacionados. Também é necessário citar a amostra do estudo que teve um número reduzido de participantes devido às dificuldades enfrentadas no contexto do transporte aéreo durante a pandemia da Covid-19 em 2019 e 2020. Além disso, há uma limitação da amostra diante da dificuldade de obter participantes devido a característica da atividade destes trabalhadores que atuam em linha de frente de atendimento que limita a sua disponibilidade durante os seus horários de trabalho.

3.3. Contribuições dos estudos e agendas

Esta tese traz contribuições metodológicas, práticas e sociais. Os estudos produzidos contribuíram para o entendimento de variáveis que impactam a qualidade do serviço prestado às pessoas com deficiência, minimizando uma lacuna evidente de estudos que investigassem variáveis relacionadas ao desempenho de profissionais no processo de atendimento. De forma

geral, não são encontrados estudos voltados à investigação dos aspectos atitudinais dos profissionais na relação com clientes com deficiência na prestação de serviço. Em outros contextos, em que prevalece a relação de cuidado entre profissional e cliente com deficiência, tais como aqueles voltados ao contexto da reabilitação, da assistência e da educação especial, são evidenciadas a relação de predição existente entre as atitudes do profissional e o desempenho destes trabalhadores (Willems et al., 2010).

As contribuições deste estudo no campo teórico-metodológico podem ser representadas pelo avanço no sentido de prover a literatura sobre competências voltadas para o atendimento de pessoas com deficiência. Trata-se de uma contribuição, dado que não são encontrados estudos que tratam das competências de trabalhadores que atuam na interação com clientes com deficiência em contextos de prestação de serviços, visando o atendimento de suas necessidades como consumidores, conforme identificado no Estudo 1. Contribui também para o entendimento de situações de trabalho que envolvem o atendimento de pessoas com deficiência, descrevendo fatores que podem impactar o fluxo do atendimento, e conseqüentemente, a qualidade do serviço oferecido aos passageiros.

Quanto as contribuições metodológicas, o estudo elaborou um instrumento de competências de aeroviários para o atendimento de passageiros com deficiência, a partir de dados coletados por fontes múltiplas, como a realização de entrevistas com os profissionais, análise documental e revisão da literatura. O instrumento permite identificar lacunas no desempenho dos colaboradores, o que pode auxiliar na elaboração de ações de treinamento, desenvolvimento e educação. Como agenda de pesquisa, torna-se necessário o aprimoramento da escala, além da ampliação da validação para outros contextos, tais como, setores de turismo e de prestação de serviços, cujos profissionais tenham interações de atendimento com pessoas com deficiência. Ou seja, é possível que novos estudos encontrem uma demanda do domínio de competências tais como as identificadas no fator de competências comportamentais na escala desenvolvida neste estudo.

Permanece uma lacuna no que diz respeito à investigação de variáveis que predizem o comportamento e o desempenho dos trabalhadores no trabalho do atendimento aos clientes com deficiências. Dado que este estudo contribui com ênfase no aspecto ligado às competências dos trabalhadores, são oportunizados estudos que investiguem outras variáveis ligadas ao contexto de serviço. Por exemplo, estudos mostram que mesmo depois de os funcionários terem sido submetidos a capacitação para a sensibilização com relação à deficiência, podem ocorrer grandes descuidos, especialmente se a equipe de atendimento estiver em número reduzido (Darcy, 2012), o que parece indicar que fatores relacionados às condições de trabalho também

precisam ser investigados. Estas lacunas apontam para novas questões de pesquisas que sugere investigações do efeito de equipes na qualidade do serviço e no atendimento prestado aos consumidores e pessoas com deficiências, além do efeito desta interação das equipes de trabalho e o desempenho contraproducente do trabalhador.

Além disso, prestadores de serviços podem apresentar comportamentos discriminatórios, considerando alguns grupos de consumidores devido a um subproduto da exaustão do trabalho na linha de frente ou devido a exigência de um trabalho emocional, caracterizado por uma atenção especial ao cliente para oferecer um serviço de alta qualidade (Walsh & Hammes, 2017). Além disso, o fator de competências atitudinais pode ser adaptado a outros contextos de serviços de atendimento para verificação de sua aplicabilidade considerando a relação de profissionais de linha de frente e os consumidores com deficiências.

No que concerne à contribuição social, cabe considerar que melhorias no processo de atendimento de passageiros com deficiência pode melhorar a acessibilidade e inclusão destas pessoas. Por isso, quanto mais preparados os aeroviários estiverem para atender a diversidade de demandas advindas das necessidades das pessoas com deficiência durante as viagens aéreas, mais esses clientes serão atendidos de forma efetiva, e os aeroviários estarão amparados de suporte e recursos para enfrentar os desafios que a atividade lhe oferece.

Quanto as contribuições práticas, o instrumento pode ser utilizado por companhias aéreas e operadores aeroportuários, visando auxiliar na melhoria do serviço prestado a passageiros com deficiência. As competências para o atendimento de pessoas com deficiência, no contexto do transporte aéreo, podem ser aprimoradas através de treinamentos que busquem sanar problemas no desempenho dos trabalhadores, cuja atividade de trabalho está relacionada ao atendimento das necessidades desta população, em qualquer fase do seu ciclo de viagem

Recomenda-se o uso da escala ECAPCD em diferentes amostras de trabalhadores do setor aéreo e para investigações conjuntas com outras variáveis organizacionais ou individuais, além de ser utilizado para planejar e aplicar intervenções voltadas para capacitação no atendimento de pessoas com deficiência no transporte aéreo. Espera-se que esta escala possa ser utilizada pelos prestadores de serviços no contexto da aviação civil para diagnosticar lacunas de competências dos profissionais envolvidos no atendimento dos passageiros.

REFERÊNCIAS

- Agência Nacional de Aviação Civil (2013). Resolução n 280, de 11 de julho de 2013.
- Araújo, E. S. (2013). CIF: uma discussão sobre linearidade no modelo biopsicossocial. *Revista Fisioterapia e Saúde Funcional*, 2(1), 6-13. <http://www.periodicos.ufc.br/fisioterapiaesaudefuncional/article/view/20552>
- Bampi, L. N. S., Guilhem, D., & Alves, E. D. (2010). Modelo social: uma nova abordagem para o tema deficiência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 18(4), 1-9. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692010000400022>
- Baker, S. M., Holland, J., & Kaufman-Scarborough, C. (2007). How consumers with disabilities perceive “welcome” in retail servicescapes: A critical incident study. *Journal of Services Marketing*, 21(3), 160–173. <https://doi.org/10.1108/08876040710746525>
- Brandão, H. P., & Borges-Andrade, J. E. (2007). Causas e efeitos da expressão de competências no trabalho: para entender melhor a noção de competência. *Revista de Administração Mackenzie*, 8(3), 32-49.
- Brasil. (2010). Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008: Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4ª Ed., rev. e atual. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 100p.
- Brasil. (2011). Subchefia para assuntos jurídicos. Decreto n. 7.612. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7612.htm>.
- Bezerra, G. C. L.; Gomes, C. F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85-93. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.02.001>
- Brasil. (2015). Lei 13.146 de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União.
- Benitez, M., Leon-Perez, J. M., Orgambidez, A., & Medina, F. J. (2021). Interpersonal conflicts in the unit impact the service quality rated by customers: the mediating role of work-unit well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15). <https://doi.org/10.3390/IJERPH18158137>
- Black, H. G., Childers, C. Y., & Vincent, L. H. (2014). Service characteristics’ impact on key service quality relationships: a meta-analysis. *Journal of Services Marketing*, 28(4), 276–291. <https://doi.org/10.1108/JSM-12-2012-0261>
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: a model for effective performance*. New York: Wiley
- Budd, L., & Ison, S. (2020). Supporting the needs of special assistance (including PRM) passengers: An international survey of disabled air passenger rights legislation. *Journal of Air Transport Management*, 87, 101851. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101851>

- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11. <http://dx.doi.org/10.1177/004728750104000102>
» <http://dx.doi.org/10.1177/004728750104000102>
- Carbone, P. P., Brandão, H. P., Leite, J. B., & Vilhena, R. M. (2009). *Gestão por competências e gestão do conhecimento*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas
- Castro, R. T. (2010). *Acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Chang, Y. C., & Chen, C. F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33(3), 529–536.
- Castro, R. T. (2010). *Acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Carvalho-Freitas, M. N. (2012). Validação do inventário de concepções de deficiência em situações de trabalho. *Psico-USF*, 17(1), 33-42. <https://doi.org/10.1590/S1413-82712012000100005>
- Charoensap-Kelly, P., Broussard, L., Lindsly, M., & Troy, M. (2015). Evaluation of a soft skills training program. *Business and Professional Communication Quarterly*, 79(2), 154-179. <https://doi.org/10.1177/2329490615602090>
- Chang, Y. C., & Chen, C. F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33(3), 529–536.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (5th ed.). Grupo A.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. D., & Wiggins, B. P. (2005). “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management* 26(6), 919-930.
- Darcy, S. (2012). (Dis)embodied air travel experiences: Disability, discrimination and the affect of a discontinuous air travel chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 19(1), 91–101. <https://doi.org/10.1017/jht.2012.9>
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549–570. <https://doi.org/10.1016/J.ANNALS.2004.10.008>
- Davies, J., & Matuska, G. (2018). Workforce development: perspectives from people with learning disabilities. *Tizard Learning Disability Review*, 23(4), 165–172. <https://doi.org/10.1108/TLDR-04-2017-0018>
- Duarte, B. S., Rodrigues, H. G., Oliveira, M. F. de, & Passos, J. C. (2018). A influência do desenvolvimento de competências profissionais no processo de inclusão de pessoas com deficiência. *Encontro de Gestão e Negócios*, 1047–1062.
- Gondim, S. M. G., Morais, F. A. de, & Brantes, C. dos A. A. (2014). Competências socioemocionais: fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho.

Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 14(4), 394–406.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-6657201400040006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

Goodrich, K., & Ramsey, R. (2012). Are consumers with disabilities receiving the services they need? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(1), 88–97.
<https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2011.09.004>

Graham, Anne et al. (2019) Airports and ageing passengers: A study of the UK. *Research in Transportation Business & Management*, 30, 100380, 2019.
<https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2019.100380>

Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65–89. <https://doi.org/10.1177/1094670504266138>

Grimme, W.; Berster, P.; Gelhausen, M. (2010). Analyses of the European air transport market- Airport Accessibility in Europe. DLR Köln, Germany-available at <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/studies/doc/intermodality/2010-airportaccessibility-in-eu.pdf>.

Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2011). *Services marketing*. Mason, OH: South-Western.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010. 2012. Disponível em Acesso em 13 dez 2012.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2012). Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. 211

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2023). Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílios Contínua 2022. Módulo Pessoas com Deficiência. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf

Kim, S. E., & Lehto, X. Y. (2012). The voice of tourists with mobility disabilities: Insights from online customer complaint websites. In *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 451–476. <https://doi.org/10.1108/09596111211217905>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2015). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>

Le Boterf, G. (1999). *Compétence et navigation professionnelle*. Paris: Éditions d'Organisation

Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm

- Martín-Domingo, L., Adiloğlu-Yalçınkaya, L., Ertürk, M., & Farkić, J. (2024). Existing barriers and suggested solutions for dealing with air passengers with specific access requirements: A systematic literature review. *Research in Transportation Business & Management*, *53*, 101104. <https://doi.org/10.1016/J.RTBM.2024.101104>
- McCarthy, M. J. (2011). Improving the United States airline industry's capacity to provide safe and dignified services to travelers with disabilities: Focus group findings. *Disability and Rehabilitation*, *33*(25–26), 2612–2619. <https://doi.org/10.3109/09638281003729540>
- McClelland, D. C. (1987). Characteristics of successful entrepreneurs. *The Journal of Creative Behavior*, *21*(3), 219-233
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, *79*(4), 475–480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>
- Organização Mundial Da Saúde. (2011). Banco Mundial. Relatório Mundial sobre a Deficiência. Tradução Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo.
- Oliveira, A. V. M., & Salgado, L. H. (2013). Popularização do Transporte Aéreo no Brasil: Onde falta avançar nas políticas públicas. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/317208959_Popularizacao_do_Transporte_Aereo_no_Brasil_Onde_falta_avancar_nas_politicas_publicas>.
- Orakani, S. N., Smith, K., & Weaver, A. (2021). Reframing the experiences of travellers with mobility impairments: Enhancing the leisure constraints model. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *47*, 1447–6770. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.03.003>
- Pagán, R. (2015). The contribution of holiday trips to life satisfaction: The case of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*, *18*(6), 524–538
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resources Management*, *30*, 335-364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Parrella, B. C. (2013). Understanding airline and passenger choice in multi-airport regions.. <https://doi.org/10.17226/22443>
- Pasquali L. Instrumentação psicológica: fundamentos e práticas. Porto Alegre: Artmed; 2010.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2010). The flight experiences of people with disabilities: An exploratory study. *Journal of Travel Research*, *49*(2), 216–227. <https://doi.org/10.1177/0047287509336477>

- Shet, S. v., Patil, S. v., & Chandawarkar, M. R. (2019). Competency based superior performance and organizational effectiveness. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(4), 753–773. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0128>
- Silva, T. N. R. (2016). *Contradições e descontinuidades nos sistemas de atividade do transporte aéreo brasileiro: restrições às viagens e as estratégias de passageiros com deficiência, idosos e obesos*. Tese de Doutorado, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.
- Rosenbaum, M. S., Seger-Guttmann, T., & Giraldo, M. (2017). Commentary: vulnerable consumers in service settings. *Journal of Services Marketing*, 31(4/5), 309–312. <https://doi.org/10.1108/JSM-05-2017-0156>
- Sedgley, D., Pritchard, A., Morgan, N., & Hanna, P. (2017). Tourism and autism: Journeys of mixed emotions. *Annals of Tourism Research*, 66, 14-25.
- Trollor, J. N., Eagleson, C., Weise, J., & McKay, R. (2017). Development and dissemination of a core competency framework. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, 12(4), 237–248. <https://doi.org/10.1108/JMHTEP-04-2017-0028>
- Tsafarakis, S.; Kokotas, T.; Pantouvakis. (2018). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 68, 61-75. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>
- United Nations. (2007). Accessibility: A guiding principle of the Convention. 2007. Available: < <https://www.un.org/esa/socdev/enable/disacc.htm> >.
- United Nations. (2008). Department of Economic and Social Affairs. The UN Convention on the rights of persons with Disabilities. Article 9 – Accessibility. 2008. New York: UN DESA. Retrieved from <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-person-s-with-disabilities/article-9-accessibility.html>
- Vergara, S. C. (2009). *Métodos de coleta de dados no campo*. São Paulo, SP: Atlas
- Walsh, G., & Hammes, E. K. (2017). Do service scripts exacerbate job demand-induced customer perceived discrimination? *Journal of Services Marketing*, 31(4/5), 471–479. <https://doi.org/10.1108/JSM-06-2016-0209>
- Willems, A. P. A. M., Embregts, P. J. C. M., Stams, G. J. J. M., & Moonen, X. M. H. (2010). The relation between intrapersonal and interpersonal staff behaviour towards clients with ID and challenging behaviour: a validation study of the Staff-Client Interactive Behaviour Inventory. *Journal of Intellectual Disability Research*, 54(1), 40–51. <https://doi.org/10.1111/J.1365-2788.2009.01226.X>
- Wu, Y.-C., Tsai, C.-S., Hsiung, H.-W., & Chen, K.-Y. (2015). Linkage between frontline employee service competence scale and customer perceptions of service quality. *Journal of Services Marketing*, 29(3), 224–234. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2014-0058>
- Wyman, O. (2012). Guide to airport performance measures. *Montreal: Airports Council International*.

Yeh, C., Kuo, Y. (2003) Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 39(1), 35-48. [https://doi.org/10.1016/S1366-5545\(02\)00017-0](https://doi.org/10.1016/S1366-5545(02)00017-0)

Zarifian, P. (2003) O Modelo da competência. São Paulo: Editora Senac.

Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 67-85.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Validação por juízes – Instrumento de competências de aeroviários

Item original	Considerações dos juízes	Consideração sobre a sugestão	Item reformulado
Esclarecer os passageiros quanto a importância de que eles informem, no momento da compra da passagem, necessidades de acompanhamento, recursos de comunicação e outras assistências em qualquer fase da viagem, para que seja possível adotar medidas relacionadas a equipamentos, serviços e atendimento.	Juíz 1: Alterar verbo: Explicar. (Esclarecer é abstrato). Juíz 2: Muito longa...	Acatado ambos.	Explicar aos passageiros a importância de que eles informem, no momento da compra da passagem, necessidades de acompanhamento, recursos de comunicação e outras assistências em qualquer fase da viagem.
Esclarecer os passageiros quanto a necessidade de chegar com antecedência no aeroporto, ressaltando os motivos e impactos de possíveis atrasos nos procedimentos de embarque.	Juíz 1: Alterar verbo: Explicar. (Esclarecer é abstrato). Juíz 2: O complemento é necessário?	Verbo alterado. Creio que o complemento seja necessário para enfatizar os desdobramentos dos atrasos.	Explicar aos passageiros a necessidade de chegar com antecedência no aeroporto, ressaltando os motivos e impactos de possíveis atrasos nos procedimentos de embarque.
Esclarecer os passageiros sobre procedimentos quanto a bagagem e equipamentos assistivos no momento da compra da passagem.	Juíz 1: Alterar verbo: Explicar. (Esclarecer é abstrato). Juíz 2: Aqui está o exemplo do que falei no item anterior.	Verbo alterado.	Explicar aos passageiros os procedimentos quanto a bagagem e equipamentos assistivos no momento da compra da passagem.
Identificar necessidades de passageiros, no momento da compra da passagem, quanto às condições da aeronave (largura do corredor, localização da porta de embarque, tamanho e localização de assentos) de forma a acomodá-los confortavelmente evitando possíveis constrangimentos e impossibilidade de embarque.	Juíz 1: No momento da compra isso é possível? E se outra pessoa comprar pra ele?	Não acatado, pois mesmo se outra pessoa comprar, é importante que a pessoa que está fazendo a venda pergunte se terá alguma condição de necessidade para ser atendida.	Identificar necessidades de passageiros, no momento da compra da passagem, quanto às condições da aeronave (largura do corredor, localização da porta de embarque, tamanho e localização de assentos) de forma a acomodá-los confortavelmente evitando possíveis constrangimentos e impossibilidade de embarque.
Promover a integração de todos os envolvidos no atendimento do passageiro, fornecendo continuidade no atendimento e atenção às necessidades do passageiro em todas as atividades realizadas pré-embarque.	Juíz 2: Não ficou clara esta afirmativa. Não está contemplada nas anteriores?	Remover, pois o item 23 contempla. (Transmitir informações necessárias a todos os colaboradores envolvidos no atendimento do passageiro com deficiência acerca dos procedimentos para atender as necessidades comunicadas em todas as fases de viagem.)	Promover a integração de todos os envolvidos no atendimento do passageiro, fornecendo continuidade no atendimento e atenção às necessidades do passageiro em todas as atividades realizadas pré-embarque.

Item original	Considerações dos juízes	Consideração sobre a sugestão	Item reformulado
Orientar os passageiros em relação as filas corretas para o check-in.	Juíz 1: Alterar verbo: Explicar aos passageiros as filas corretas para o check-in. Juíz 3: Sugiro colocar antes de 'alocar...' – fila ocorre antes dos procedimentos de check-in	Não acatado, pois altera o sentido.	Orientar os passageiros nas filas corretas para o check-in.
Alocar os passageiros com deficiência nas primeiras fileiras da aeronave e em assentos próximos ao banheiro, ou nas últimas fileiras no caso da aeronave ATR.		Sem mudanças	Alocar os passageiros com deficiência nas primeiras fileiras da aeronave e em assentos próximos ao banheiro, ou nas últimas fileiras no caso da aeronave ATR.
Bloquear os assentos ao lado de passageiros obesos, quando o voo estiver vazio, visando proporcionar mais conforto ao passageiro.		Sem mudanças	Bloquear os assentos ao lado de passageiros obesos, quando o voo estiver vazio, visando proporcionar mais conforto ao passageiro.
Esclarecer os passageiros quanto aos riscos de possíveis acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança para embarque, desembarque e durante o voo.	Juíz 1: Alterar verbo: Explicar. (Esclarecer é abstrato).	Acatado.	Explicar aos passageiros os riscos de possíveis acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança para embarque, desembarque e durante o voo.
Oferecer embarque prioritário para passageiros com deficiência, de forma a facilitar a acomodação no assento da aeronave, evitando possíveis constrangimentos.	Juíz 1: Alterar a redação Juíz 2: Após o evitando é necessário?	Acatado	Embarcar de maneira prioritária os passageiros com deficiência, facilitando a acomodação no assento da aeronave e evitando possíveis constrangimentos.
Perguntar ao passageiro qual a melhor maneira de guiá-lo durante o acompanhamento ou de auxiliá-lo na transferência da cadeira para o assento		Sem mudanças	Perguntar ao passageiro qual a melhor maneira de guiá-lo durante o acompanhamento ou de auxiliá-lo na transferência da cadeira para o assento
Estabelecer estratégias alternativas quando não há disponibilidade dos recursos principais para o embarque/desembarque de passageiros utilizando cadeiras de rodas que sejam confortáveis no ponto de vista dos passageiros, e que não apresentem riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.	Juíz 2: Muiiiitooooo confusa. Não entendi a competência em questão. Estabelecer estratégias alternativas? Quais? Imagino que seja Utilizar cadeiras de rodas confortáveis...então vádireto à competência...	Remover, pois o item 21 contempla (Estabelecer alternativas e recursos para o embarque/desembarque dos passageiros com deficiência de forma rápida e eficiente, de forma que não haja atrasos na operação para a companhia e para os outros passageiros.)	Estabelecer estratégias alternativas quando não há disponibilidade dos recursos principais para o embarque/desembarque de passageiros utilizando cadeiras de rodas que sejam confortáveis no ponto de vista dos passageiros, e que não apresentem riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.
Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, transferência de assento e desembarque de passageiro de forma que seja confortável para este, e que não apresente possíveis		Sem mudanças	Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, transferência de assento e desembarque de passageiro de forma confortável para este, e que não apresente possíveis riscos de acidentes

Item original	Considerações dos juízes	Consideração sobre a sugestão	Item reformulado
riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.			para passageiros e colaboradores.
Operar <i>ambulift</i> para realizar o embarque e desembarque de usuário de cadeira de rodas de forma que seja confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.	Juíz 1: Todo mundo que vai responder sabe o que quer dizer isso?	Sem mudanças, pois trata-se de um equipamento de conhecimento dos trabalhadores	Operar <i>ambulift</i> para realizar o embarque e desembarque de usuário de cadeira de rodas de forma que seja confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.
Operar cadeira robótica para realizar o embarque e desembarque de forma segura e confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.		Sem mudanças	Operar cadeira robótica para realizar o embarque e desembarque de forma segura e confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.
Possibilitar aos passageiros o uso do seu próprio equipamento assistivo (ex.: cadeira de rodas) até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.	Juíz 1: Alterar o verbo: Propor	Alterado o verbo para "permitir".	Permitir aos passageiros o uso do seu próprio equipamento assistivo (ex.: cadeira de rodas) até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.
Realizar a transferência manual do passageiro da cadeira de rodas para o assento ou outro equipamento assistivo de forma segura e confortável para o passageiro.		Sem mudanças	Realizar a transferência manual do passageiro da cadeira de rodas para o assento ou outro equipamento assistivo de forma segura e confortável para o passageiro.
Realizar o embarque e o desembarque da pessoa com deficiência que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC preferencialmente por pontes de embarque.		Sem mudanças	Realizar o embarque e o desembarque da pessoa com deficiência que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC preferencialmente por pontes de embarque.
Manusear e armazenar adequadamente equipamentos assistivos, como cadeiras de rodas, muletas, ou outros equipamentos médicos, evitando danos, perdas ou extravios.	Juíz 1: Dois verbos em uma competência só não pode. Tem que separar em duas: 1) Manusear e 2) Armazenar	Acatado.	Armazenar adequadamente equipamentos assistivos, como cadeiras de rodas, muletas, ou outros equipamentos médicos, evitando danos, perdas ou extravios.
Armazenar o equipamento assistivo de forma que possibilite a sua rápida disponibilização para o passageiro no seu desembarque.		Sem mudanças	Armazenar o equipamento assistivo de forma que possibilite a sua rápida disponibilização para o passageiro no seu desembarque.
Estabelecer alternativas e recursos para o embarque/desembarque dos passageiros com deficiência	Juíz 2: Já não foi contemplada?	Mantido o item e excluído o item 12 que era similar e estava mais confuso,	Estabelecer alternativas e recursos para o embarque/desembarque dos passageiros com deficiência

Item original	Considerações dos juízes	Consideração sobre a sugestão	Item reformulado
de forma rápida e eficiente, de forma que não haja atrasos na operação para a companhia e para os outros passageiros.		evitando desta forma repetições.	de forma rápida e eficiente, de forma que não haja atrasos na operação para a companhia e para os outros passageiros.
Estabelecer sistemas e formas de prever e disponibilizar a quantidade e quais recursos (ex.: cadeira de rodas, <i>ambulift</i> , pessoal para acompanhamento, assentos, informações) serão necessários para realizar o atendimento das prioridades em cada voo, considerando imprevistos e variáveis que possam impactar nesta demanda.	Juíz 1: Aqui tem duas competências de novo. 1) Estabelecer sistemas e formas de prever (o que eu questiono: tem como?) e 2) Disponibilizar...	Acatado	Estabelecer sistemas e formas de prever a quantidade e os recursos (ex.: cadeira de rodas, <i>ambulift</i> , pessoal para acompanhamento, assentos, informações) que serão necessários para realizar o atendimento das prioridades em cada voo, considerando imprevistos e variáveis que possam impactar nesta demanda.
Estabelecer comunicação efetiva de forma a transmitir informações necessárias a todos os envolvidos acerca dos procedimentos para atender as necessidades comunicadas pelo cliente em todos as fases.	Juíz 1: Alterar verbo: Transmitir informações...; Quem são todos os envolvidos? Fases do que?	Acatado.	Transmitir informações necessárias a todos os colaboradores envolvidos no atendimento do passageiro com deficiência acerca dos procedimentos para atender as necessidades comunicadas em todas as fases de viagem.
Estabelecer comunicação e contato direto com o passageiro com deficiência, considerando as suas potencialidades e limites no entendimento da informação transmitida, de forma a possibilitar que suas necessidades sejam compreendidas.	Juíz 1: Alterar verbo: Relacionar-se diretamente Juíz 2: Muita informação. Mistura de desempenho com condições.	Acatado	Relacionar-se diretamente com o passageiro com deficiência, considerando as suas potencialidades e limites no entendimento da informação transmitida, de forma a possibilitar que suas necessidades sejam compreendidas.
Demonstrar habilidade sobre como proceder em situações de emergência relacionada a saúde de passageiros.	Juíz 1: Aqui vc tem que escolher se é conhecimento ou habilidade. Se for conhecimento: Demonstrar conhecimento sobre como proceder em situações de emergência..... Se for habilidade: Realizar atendimentos de emergência à saúde de passageiros. Juíz 2: Já não foi contemplada em itens anteriores?	Acatada a alteração do verbo que torna a competência não contemplada em nenhuma anterior.	Desempenhar procedimentos necessários em situações de emergência relacionada a saúde de passageiros.
Demonstrar conhecimento sobre as legislações e condições em que passageiros com deficiência podem estar impedidos de embarcar.	Juíz 2: Como se demonstra conhecimento?		Relembrar (ou citar, ou nomear) as legislações e condições em que passageiros com deficiência podem estar impedidos de embarcar.

Item original	Considerações dos juízes	Consideração sobre a sugestão	Item reformulado
Verificar com os passageiros de que forma pode auxiliá-los em suas necessidades, de forma que evite constrangimentos a eles.	Juíz 1: Alterar verbo: Questionar o passageiro Juíz 2: Já foi contemplada!!!	Acatada a alteração do verbo que torna a competência não contemplada em nenhuma anterior.	Questionar os passageiros de que forma pode auxiliá-los em suas necessidades, de forma que evite constrangimentos a eles.
Verificar com o passageiro com cegueira (<i>blind</i>) como pode fornecer auxílio no seu deslocamento			Questionar o passageiro com cegueira (<i>blind</i>) como pode fornecer auxílio no seu deslocamento
Administrar conflitos que possam ocorrer frente a discordâncias ou situações estressantes e inesperadas, como atrasos de voo, cancelamentos, impedimentos ao embarque, propondo soluções que conciliem necessidades dos passageiros e interesses da companhia aérea.	Juíz 1: Alterar verbo: Mediar; Aqui tem dois verbos de novo, duas competências.	Acatada a alteração do verbo	Mediar conflitos que possam ocorrer frente a discordâncias ou situações estressantes e inesperadas, como atrasos de voo, cancelamentos, impedimentos ao embarque, de forma que sejam conciliadas necessidades dos passageiros e interesses da companhia aérea.
Demonstrar habilidade na utilização da linguagem de sinais para comunicar informações pertinentes para passageiros com deficiência auditiva de forma clara e compreensível em todas as fases (embarque e desembarque).	Juíz 1: Alterar verbo: Utilizar a linguagem	Acatada a alteração do verbo	Utilizar a linguagem de sinais para comunicar informações pertinentes para passageiros com deficiência auditiva de forma clara e compreensível em todas as fases (embarque e desembarque).

APÊNDICE B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Resolução 466/2012 do CNS)

Você está sendo convidado para participar da **Pesquisa MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DA AVIAÇÃO CIVIL**, ou simplesmente **AVIAÇÃO ACESSÍVEL**, a qual está sendo desenvolvida pela Universidade Federal de São Carlos em parceria com a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SNAC) e a Universidade de São Paulo.

1. Descrição da Pesquisa

Importantes mudanças estão sendo observadas na população mundial, como por exemplo, aumento do número de idosos na população geral; do número de pessoas com deficiências e do número de pessoas obesas em diversos países. Neste contexto, o perfil dos passageiros que utilizam o transporte aéreo também está mudando, e espera-se maior participação destas pessoas nas viagens aéreas. No entanto, existem pesquisas que mostram que os serviços prestados pelos aeroportos e companhias aéreas não atendem as necessidades de todos os passageiros.

Nesta perspectiva, a **Pesquisa MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DA AVIAÇÃO CIVIL** tem como objetivo auxiliar a Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério de Infraestrutura (SAC/MINFRA) na compreensão das principais barreiras à participação dos passageiros com deficiência nos aeroportos brasileiros; na elaboração de um Manual com critérios, diretrizes e melhores práticas para acessibilidade no contexto da aviação civil nacional e internacional e; no desenvolvimento de material para apoiar a capacitação de operadores aeroportuários e a avaliação da acessibilidade nos aeroportos e voos para verificar a adesão e implantação das práticas estabelecidas no referido Manual.

2. Sobre a sua participação

- a) Você foi convidado para participar do estudo posto que se enquadra em um dos grupos de atores sociais que estão sendo estudados na presente pesquisa (agente regulador, operador de aeroporto, operador aéreo, trabalhador e usuário (passageiro com deficiência e/ou obeso com redução de mobilidade)).
- b) Sua participação será por meio de **entrevista**, a qual será gravada em áudio.
- c) A participação no estudo é voluntária e você tem liberdade de recusar participar da pesquisa em qualquer fase da mesma sem prejuízo algum para a relação com o pesquisador ou ao estudo.
- d) Você terá direito a solicitar indenização caso sofra qualquer tipo de dano resultante de sua participação na pesquisa, conforme Resolução MS nº 466 de 12 de dezembro de 2012. Além disso, qualquer custo resultante de sua participação na pesquisa, mesmo que não previsto inicialmente, serão garantidos pelos pesquisadores por meio de ressarcimento.
- e) Durante a entrevista você poderá se sentir constrangido por algum tema abordado ou devido às restrições as suas viagens/trabalho impostas pelas condições e processos do transporte aéreo; poderá sentir-se cansado devido ao número de perguntas realizadas; como também, preocupado com a abordagem de temas que podem remeter a problemas nos procedimentos operados por seu empregador. Sinta-se a vontade para conversar com o pesquisador ou até mesmo para se recusar



AVIAÇÃO ACESSÍVEL

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Universidade Federal de São Carlos
Departamento de Engenharia de Produção
Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas

a comentar assuntos que lhe causem constrangimentos. Além disso, ressaltamos que as informações obtidas através dessa pesquisa são confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação, assim como suporte adicional que se faça necessário em caso de riscos ocasionados pela pesquisa

- f) Em relação aos benefícios dessa pesquisa, espera-se contribuir para melhorar as condições e procedimentos de acessibilidade nos aeroportos brasileiros, favorecendo a experiência dos passageiros e também facilitando o trabalho e a prestação de serviços das diversas pessoas e empresas que atuam no transporte aéreo. O projeto prevê a construção de uma política de acessibilidade para a aviação brasileira, que inclui a elaboração do manual de acessibilidade, treinamentos para trabalhadores da aviação civil, metodologia de avaliação da acessibilidade e de reconhecimento dos esforços dos aeroportos e companhias aéreas para assegurar a participação de todos no transporte aéreo. Dessa forma os aeroportos brasileiros e companhias aéreas terão maior apoio e conhecimento sobre acessibilidade e, principalmente, sobre soluções que poderão ser aplicadas nos terminais para melhoria das condições e procedimentos relativos ao transporte de passageiros. Além disso, a acessibilidade poderá ser melhorada continuamente a partir da metodologia de avaliação que será desenvolvida e que deverá apoiar o monitoramento das condições reais do transporte aéreo. Contamos com a sua participação para que a elaboração de recomendações e soluções seja realizada de forma compartilhada.
- g) Você receberá uma via deste termo assinada e rubricada em todas as páginas por você e pelo pesquisador responsável pelo estudo. Nesse documento constam o telefone e o endereço do pesquisador responsável, assim você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação a qualquer momento.

Nilton Luiz Menegon

Coordenador PSPLab/DEP/UFSCar e pesquisador responsável pela pesquisa Fone: 16 3351 9552

Departamento de Engenharia de Produção/UFSCar - Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - CEP 13.565-905 - São Carlos

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. O pesquisador me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar¹.

Local e data:

Nome completo e assinatura:

¹ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos, localizada na Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676 - CEP 13.565-905 - São Carlos - SP – Brasil. Fone (16) 3351-8110. Endereço eletrônico: cephumanos@power.ufscar.br



APÊNDICE C

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Resolução 466/2012 do CNS)

Agradecemos o seu interesse em participar da **Pesquisa MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DA AVIAÇÃO CIVIL**, ou simplesmente **AVIAÇÃO ACESSÍVEL**, a qual está sendo desenvolvida pela Universidade Federal de São Carlos em parceria com a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SNAC) e a Universidade de São Paulo.

1. Descrição da Pesquisa

Importantes mudanças estão sendo observadas na população mundial, como por exemplo, aumento do número de idosos na população geral; do número de pessoas com deficiências e do número de pessoas obesas em diversos países. Neste contexto, o perfil dos passageiros que utilizam o transporte aéreo também está mudando, e espera-se maior participação destas pessoas nas viagens aéreas. No entanto, existem pesquisas que mostram que os serviços prestados pelos aeroportos e companhias aéreas não atendem as necessidades de todos os passageiros.

Nesta perspectiva, a **Pesquisa MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DA AVIAÇÃO CIVIL** tem como objetivo auxiliar a Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério de Infraestrutura (SAC/MINFRA) na compreensão das principais barreiras à participação dos passageiros com deficiência nos aeroportos brasileiros; na elaboração de um Manual com critérios, diretrizes e melhores práticas para acessibilidade no contexto da aviação civil nacional e internacional e; no desenvolvimento de material para apoiar a capacitação de operadores aeroportuários e a avaliação da acessibilidade nos aeroportos e voos para verificar a adesão e implantação das práticas estabelecidas no referido Manual.

2. Sobre a sua participação

- a) Você foi convidado para participar do estudo posto que se enquadra em um dos grupos de atores sociais estudados na presente pesquisa (agente regulador, operador de aeroporto, operador aéreo, **trabalhador** e usuário – passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida).
- b) Sua participação será responder a um **questionário autoaplicado online**.
- c) A participação no estudo é voluntária e você tem liberdade de interromper a sua participação na pesquisa em qualquer fase do questionário, sem prejuízo para o estudo.
- d) Você terá direito a solicitar indenização caso sofra qualquer tipo de dano resultante de sua participação na pesquisa, conforme Resolução MS nº 466 de 12 de dezembro de 2012. Além disso, qualquer custo resultante de sua participação na pesquisa, mesmo que não previsto inicialmente, serão garantidos pelos pesquisadores por meio de ressarcimento.
- e) Durante o preenchimento do questionário você poderá se sentir constrangido por algum tema abordado ou devido às restrições em seu trabalho impostas pelas condições e processos do transporte aéreo; como também, preocupado com a abordagem de temas que podem remeter a problemas nos procedimentos operados por seu empregador. Sinta-se a vontade para enviar suas dúvidas ao pesquisador responsável ou até mesmo para finalizar a sua participação a qualquer momento.
- f) **As informações obtidas através dessa pesquisa são confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação.**
- g) Em relação aos benefícios dessa pesquisa, espera-se contribuir para melhorar as condições e procedimentos de acessibilidade nos aeroportos brasileiros, favorecendo a experiência dos passageiros e também facilitando o trabalho e a prestação de serviços das diversas pessoas



Secretaria Nacional de Aviação Civil
Universidade Federal de São Carlos
Departamento de Engenharia de Produção
Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projeto de Situações Produtivas

e empresas que atuam no transporte aéreo. O projeto prevê a construção de uma política de acessibilidade para a aviação brasileira, que inclui a elaboração do manual de acessibilidade, treinamentos para trabalhadores da aviação civil, metodologia de avaliação da acessibilidade e de reconhecimento dos esforços dos aeroportos e companhias aéreas para assegurar a participação de todos no transporte aéreo. Dessa forma os aeroportos brasileiros e companhias aéreas terão maior apoio e conhecimento sobre acessibilidade e, principalmente, sobre soluções que poderão ser aplicadas nos terminais para melhoria das condições e procedimentos relativos ao transporte de passageiros. Além disso, a acessibilidade poderá ser melhorada continuamente a partir da metodologia de avaliação que será desenvolvida e que deverá apoiar o monitoramento das condições reais do transporte aéreo. Contamos com a sua participação para que a elaboração de recomendações e soluções seja realizada de forma compartilhada.

- h) Ao final da leitura do termo você poderá baixar em seu computador uma cópia deste documento assinada e rubricada pelo pesquisador responsável pelo estudo. Assim você terá acesso ao endereço, telefone e email deste pesquisador e poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação a qualquer momento.

Nilton Luiz Menegon
Coordenador PSPLab/DEP/UFSCar e pesquisador responsável pela pesquisa
Fone: 16 3351 9552
Email: aviacao.acessivel@gmail.com
Departamento de Engenharia de Produção/UFSCar - Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - CEP 13.565-905 - São Carlos

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar. O pesquisador me informou que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar¹.

Nome: _____

Email: _____

¹ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos, localizada na Rodovia Washington Luiz, Km. 235 - Caixa Postal 676 - CEP 13.565-905 - São Carlos - SP – Brasil. Fone (16) 3351-8110. Endereço eletrônico: cephumanos@power.ufscar.br



APÊNDICE D

QUESTIONÁRIO DO ESTUDO PILOTO (1ª VERSÃO)

Ficha de Caracterização do Participante

- a. Nome (opcional): _____
- b. Email (opcional): _____
- c. Idade: _____
- d. Escolaridade:
- Ensino fundamental
 - Ensino médio
 - Ensino superior incompleto
 - Ensino superior completo
 - Pós-graduação
- e. Empresa: _____
- f. Cargo:
- Atendente de check-in
 - Equipe de solo
 - Despachante de voo
 - Operador de equipamentos de auxílio ao embarque/desembarque
- Outro. Qual? _____
- g. Tempo no cargo: _____

Instrumento de Avaliação de Competências para o Atendimento de Passageiros com Deficiência no Transporte Aéreo

Prezado(a) participante,

Este questionário visa avaliar as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) para o atendimento de passageiros com deficiência no transporte aéreo. Sua resposta deve expressar a sua opinião sobre cada afirmativa que lhe será apresentada. Não existe resposta certa ou errada! Por favor, procure não deixar questões em branco.

Você deverá responder à duas escalas:

- 1) Importância da Competência (coluna Importância) para seu trabalho e suas interações com passageiros portadores de deficiência;



2) Domínio da Competência (coluna domínio) que você acredita possuir.
 As escalas de respostas que você deve utilizar estão ilustradas a seguir:

Escala de Importância: avalia o grau de importância que você atribui àquela competência. Utilize a escala abaixo que varia de 1 (Nenhuma importância) a 5 (total importância).

	1	2	3	4	5
Nenhuma importância					Total importância

Escala de Domínio: avalia a sua opinião em relação ao seu domínio da atividade descrita em sua atuação. Utilize a escala abaixo que varia de 1 (Pouco domínio) a 5 (Muito domínio).

	1	2	3	4	5
Domino pouco esta atividade					Domino muito esta atividade

Leia atentamente cada item apresentado e escolha apenas uma opção para cada item. O sigilo das suas respostas está garantido.

Competências	Importância	Domínio
1. Explicar aos passageiros a importância de que eles informem, no momento da compra da passagem, necessidades de acompanhamento, recursos de comunicação e outras assistências em qualquer fase da viagem.		
2. Explicar aos passageiros a necessidade de chegar com antecedência no aeroporto, ressaltando os motivos e impactos de possíveis atrasos nos procedimentos de embarque.		
3. Explicar aos passageiros os procedimentos quanto a bagagem e equipamentos assistivos no momento da compra da passagem.		
4. Identificar necessidades de passageiros, no momento da compra da passagem, quanto às condições da aeronave (largura do corredor, localização da porta de embarque, tamanho e localização de assentos) de forma a acomodá-los confortavelmente evitando possíveis constrangimentos e impossibilidade de embarque.		
5. Orientar os passageiros nas filas corretas para o check-in.		
6. Alocar os passageiros com deficiência nas primeiras fileiras da aeronave e em assentos próximos ao banheiro, ou nas últimas fileiras no caso da aeronave ATR.		
7. Bloquear os assentos ao lado de passageiros obesos, quando o voo estiver vazio, visando proporcionar mais conforto ao passageiro.		
8. Explicar aos passageiros os riscos de possíveis acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos adequados de segurança para embarque, desembarque e durante o voo.		
9. Embarcar de maneira prioritária os passageiros com deficiência, facilitando a acomodação no assento da aeronave e evitando possíveis constrangimentos.		



Competências	Importância	Domínio
10. Perguntar ao passageiro qual a melhor maneira de guiá-lo durante o acompanhamento ou de auxiliá-lo na transferência da cadeira para o assento		
11. Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, transferência de assento e desembarque de passageiro de forma confortável para este, e que não apresente possíveis riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.		
12. Operar ambulift para realizar o embarque e desembarque de usuário de cadeira de rodas de forma que seja confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.		
13. Operar cadeira robótica para realizar o embarque e desembarque de forma segura e confortável no ponto de vista dos passageiros, e que não apresente riscos de acidentes para passageiros e colaboradores.		
14. Permitir aos passageiros o uso do seu próprio equipamento assistivo (ex.: cadeira de rodas) até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.		
15. Realizar a transferência manual do passageiro da cadeira de rodas para o assento ou outro equipamento assistivo de forma segura e confortável para o passageiro.		
16. Realizar o embarque e o desembarque da pessoa com deficiência que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC preferencialmente por pontes de embarque.		
17. Armazenar equipamentos assistivos, como cadeiras de rodas, muletas, ou outros equipamentos médicos, evitando danos, perdas ou extravios.		
18. Armazenar o equipamento assistivo de forma que possibilite a sua rápida disponibilização para o passageiro no seu desembarque.		
19. Estabelecer alternativas e recursos para o embarque/desembarque dos passageiros com deficiência de forma rápida e eficiente, de forma que não haja atrasos na operação para a companhia e para os outros passageiros.		
20. Estabelecer sistemas e formas de prever a quantidade e os recursos (ex.: cadeira de rodas, ambulift, pessoal para acompanhamento, assentos, informações) que serão necessários para realizar o atendimento das prioridades em cada voo, considerando imprevistos e variáveis que possam impactar nesta demanda.		
21. Transmitir informações necessárias a todos os colaboradores envolvidos no atendimento do passageiro com deficiência acerca dos procedimentos para atender as necessidades comunicadas em todas as fases de viagem.		
22. Relacionar-se diretamente com o passageiro com deficiência, considerando as suas potencialidades e limites no entendimento da informação transmitida, de forma a possibilitar que suas necessidades sejam compreendidas.		
23. Desempenhar procedimentos necessários em situações de emergência relacionada a saúde de passageiros.		
24. Explicar as legislações e condições em que passageiros com deficiência podem estar impedidos de embarcar.		
25. Questionar os passageiros de que forma pode auxiliá-los em suas necessidades, de forma que evite constrangimentos a eles.		
26. Questionar o passageiro com cegueira (blind) como pode fornecer auxílio no seu deslocamento		
27. Mediar conflitos que possam ocorrer frente a discordâncias ou situações estressantes e inesperadas, como atrasos de voo, cancelamentos, impedimentos ao embarque, de forma que sejam conciliadas necessidades dos passageiros e interesses da companhia aérea.		



Competências	Importância	Domínio
28. Utilizar a linguagem de sinais para comunicar informações pertinentes para passageiros com deficiência auditiva de forma clara e compreensível em todas as fases (embarque e desembarque).		

Validação de Fatores Facilitadores no Atendimento a PCDS

Prezado(a) participante,

Este questionário visa identificar a sua opinião a respeito dos fatores que facilitam as suas atividades de atendimento aos passageiros com deficiência no transporte aéreo. Para cada item você deverá responder o quanto estes fatores são importantes para facilitar o atendimento destes passageiros.

As escalas de respostas que você deve utilizar estão ilustradas a seguir:

Escala de Importância: avalia o grau de importância que você atribui para aquele fator. Utilize a escala abaixo que varia de 1 (Nenhuma importância) a 5 (total importância).

1	2	3	4	5
Nenhuma importância				Total importância

Fatores	Importância
1. Reservar um local específico para alocar as prioridades de forma a promover a eficiência no atendimento e na comunicação de informações pertinentes e no embarque.	
2. Ter fila adicional no check in específica para passageiros que precisam de assistência.	
3. Ter disponível recursos oferecidos pela companhia aérea ou pelo aeroporto para possibilitar a eficiência no embarque e desembarque dos passageiros, tais como, <i>ambulift</i> , pontes de embarque, rampas, cadeiras de rodas, funcionários em número suficiente para a demanda.	
4. Ter disponível recursos para que sejam esclarecidas dúvidas a respeito de condições de aptidão de passageiros para voar.	
5. Ter disponível informações sobre condutas em caso de emergências médicas com passageiros com deficiência.	
6. Disponibilizar balcões para atendimento que sejam adaptados em termos de altura e espaço para facilitar o contato e comunicação entre agente e passageiros com deficiência.	
7. Adaptar aeronaves em termos de espaço no corredor para deslocamento da cadeira de rodas.	
8. Mobilizar e ter disponíveis colaboradores com diferentes capacidades e habilidades para situações em que sejam demandadas ajuda para alguma atividade específica (ex: embarcar pessoas em cadeiras de rodas, conversar com passageiros com deficiência auditiva, etc.)	



9. Ter informações prévias quanto as necessidades de assistência dos passageiros com deficiência, tipo de assistência e número de prioridades.	
10. Ter um acompanhante para assistir o passageiro com deficiência que não possa atender às suas necessidades fisiológicas de forma autônoma.	
11. Ter vagas em estacionamento de carros do terminal reservadas para pessoas com deficiência	
12. Ter sinalização no aeroporto adequada para pessoas com deficiência auditiva e visual.	
13. Ter ônibus para transporte até a aeronave em casos de embarque remoto.	
14. Ter condições adequadas para realizar o armazenamento dos equipamentos assistivos na aeronave, como espaço suficiente e/ou recursos que facilitem o transporte.	
15. Ter treinamentos para montar/desmontar os equipamentos assistivos de forma adequada.	
16. Ter informações atualizadas pela base de origem ou pelo comandante acerca do número de passageiros com deficiência a bordo.	
17. Ter treinamentos sobre condutas em caso de emergências médicas com passageiros com deficiência.	
18. Ter treinamentos sobre como reconhecer as deficiências e as formas de atendimento.	

Escala de Atitudes quanto a Inclusão de Passageiros com Deficiência no Transporte Aéreo

Prezado(a) participante,

Como parte do projeto sobre acessibilidade no transporte aéreo, construímos uma escala para mensuração de atitudes em relação à inclusão de passageiros com deficiência no transporte aéreo. Assim, solicitamos sua colaboração, no sentido de responder ao presente questionário. São apresentados 16 enunciados que você deverá ler e avaliar de acordo com duas escalas, uma de predisposição e outra de frequência de desempenho, definidas a seguir:

Escala de Predisposição: avalia o grau com que você se sente predisposto a desempenhar aquele comportamento em sua rotina de trabalho. Utilize a escala abaixo que varia de 1 (Pouco disposto) a 5 (Muito disposto).

1	2	3	4	5
Pouco disposto				Muito disposto

Escala de Frequência de Desempenho: avalia a frequência com que você desempenha aquele comportamento em sua rotina de trabalho. Utilize a escala abaixo que varia de 1 (Desempenho raramente) a 5 (Desempenho frequentemente).



	1	2	3	4	5
Desempenho raramente					Desempenho frequentemente

Registre sua resposta à direita de cada item, na coluna correspondente, com o número escolhido. Por favor, não deixe itens em branco.

Obrigado pela colaboração!

Atitude	Escala Predisposição	Escala Frequência de Desempenho
1. Possibilitar a viagem de pessoas com deficiência mesmo que estejam desacompanhadas.		
2. Disponer-me a oferecer assistência às necessidades de passageiros com deficiência que estejam desacompanhados, como alimentação, utilização de lavatórios e locomoção no terminal.		
3. Agir de acordo com legislações e normas específicas da aviação voltadas a acessibilidade.		
4. Disponer-me a atender as necessidades dos passageiros com deficiência sempre que for solicitado.		
5. Aceitar gasto orçamentário para modificar a infraestrutura de aeroportos e adaptar a operação das companhias aéreas para o atendimento de algumas poucas pessoas com deficiência.		
6. Assumir que existem benefícios da participação de pessoas com deficiência no transporte aéreo para além dos lucros.		
7. Adaptar a minha fala na comunicação com pessoas com deficiências, de forma que não haja desconforto para nenhuma das partes.		
8. Incentivar a inclusão das pessoas com deficiência, criando os meios necessários de acordo com as necessidades de cada um.		
9. Adaptar, dentro das minhas possibilidades, o transporte aéreo para que haja a participação das pessoas com deficiência.		
10. Assumir responsabilidade sobre as pessoas com deficiência que estão desacompanhadas e precisam de auxílio para suprir suas necessidades fisiológicas.		
11. Disponer-me a melhorar a minha interação interpessoal com passageiros com deficiência.		
12. Apontar unicamente os familiares da pessoa com deficiência como os responsáveis pela participação dela nas atividades festivas, esportivas, de lazer e no uso de transportes.		
13. Adaptar a minha forma de prestar atendimento visando a inclusão de pessoas com deficiência, de forma a acolher necessidades deste público.		
14. Participar de discussões e conteúdos educativos e informativos relativos à acessibilidade proporcionados pela companhia aérea e pelos administradores aeroportuários.		
15. Estar alerta a condições possivelmente estressantes para pessoas com autismo, como a permanência em ambientes com ruídos ou aglomerações de pessoas, minimizando a sua exposição a estas situações.		
16. Estar alerta ao reconhecimento de pessoas com deficiências invisíveis para atender as suas necessidades.		



APÊNDICE E
ESCALA DE COMPETÊNCIAS PARA O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA (VERSÃO FINAL)

COMPETÊNCIAS NO ATENDIMENTO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO TRANSPORTE AÉREO

Este questionário foi elaborado com o objetivo de auxiliar as companhias aéreas no levantamento das necessidades de treinamento, a partir da identificação do quanto os profissionais aeroviários se sentem capacitados para realizar o atendimento das necessidades de passageiros com deficiência no transporte aéreo.

Para responder este questionário você deverá primeiramente preencher os seus dados pessoais e ocupacionais. Depois, com base na sua experiência no atendimento de passageiros com deficiência, e nas atividades que você exerce no seu cargo, você deverá responder o quanto você se sente capaz para desempenhar cada um dos comportamentos listados. Os comportamentos refletem as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que são consideradas importantes no atendimento. Sendo assim, a sua resposta deverá expressar a sua opinião com base na sua experiência. Ou seja, não existe resposta certa ou errada!

Por favor, procure não deixar questões em branco.

DADOS PESSOAIS

Nome (opcional):

Email (opcional):

Sexo: () Masculino () Feminino

Idade:

Escolaridade:

() Ensino fundamental () Ensino médio () Ensino superior incompleto

() Ensino superior completo () Pós-graduação

Tem algum familiar que possui algum tipo de deficiência (auditiva, física, visual, etc.)?



() Sim () Não

Tempo de profissão:

Tempo na empresa:

Empresa em que trabalha:

Aeroporto em que trabalha:

Cargo:

- () Atendente de check-in
 - () Equipe de solo
 - () Despachante de voo
 - () Operador de equipamentos de auxílio ao embarque/desembarque
 - () Outro. Qual?
-
-

COMPETÊNCIAS NO ATENDIMENTO de PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRANSPORTE AÉREO

Prezado(a) participante,

Para responder ao questionário a seguir, reflita sobre o seu trabalho e as interações que você tem com passageiros com deficiência. Você deverá responder utilizando uma escala de concordância, como demonstrado a seguir:

Escala de Concordância: expressa o quanto você concorda com a afirmação de que você “Sente-se capaz” de desempenhar o comportamento descrito. Considere a escala abaixo que varia de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente).

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

Leia atentamente cada item apresentado e escolha apenas uma opção para cada item.



No atendimento dos passageiros com deficiência, **eu sinto-me capaz de:**

Resposta

1. Explicar a todos os passageiros a necessidade de chegar com a antecedência solicitada no aeroporto.	
2. Explicar aos passageiros os procedimentos quanto a bagagem e equipamentos assistivos no momento da contratação do serviço aéreo.	
3. Identificar as necessidades de assistência dos passageiros com deficiência no momento da contratação do serviço aéreo.	
4. Acomodar os passageiros em assentos junto aos corredores e localizados o mais próximo possível das saídas.	
5. Explicar aos passageiros os riscos de acidentes, caso não sejam seguidos os procedimentos de segurança para embarque e desembarque.	
6. Garantir o embarque prioritário dos passageiros com deficiência.	
7. Verificar com os passageiros de que forma pode auxiliá-los em suas necessidades.	
8. Manusear cadeiras de rodas para realizar o embarque, transferência de assento e desembarque de passageiros.	
9. Operar cadeira robótica para realizar o embarque e desembarque de forma segura.	
10. Permitir aos passageiros o uso da sua própria cadeira de rodas até o momento do embarque, dentro das condições permitidas e estabelecidas pelas legislações pertinentes.	
11. Realizar o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência motora e/ou usuárias de cadeira de rodas, de forma segura.	
12. Armazenar equipamentos assistivos evitando danos, perdas ou extravio.	
13. Estabelecer formas de prever a quantidade e os recursos que serão necessários para realizar o atendimento das prioridades em cada voo.	
14. Transmitir aos trabalhadores envolvidos no atendimento do passageiro as informações necessárias para atender as necessidades comunicadas.	
15. Comunicar-me com passageiros com deficiência auditiva.	
16. Expor as legislações e condições em que passageiros podem estar impedidos de embarcar.	
17. Resolver problemas que possam ocorrer em situações atípicas envolvendo passageiros com deficiência.	
18. Adotar procedimentos em caso de emergências médicas com passageiros com deficiência.	



FATORES FACILITADORES NO ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRANSPORTE AÉREO

Esta parte do questionário visa identificar a sua opinião a respeito dos fatores que facilitam as suas atividades de atendimento aos passageiros com deficiência no transporte aéreo. Para cada item você deverá responder o quanto estes fatores são importantes para facilitar o atendimento destes passageiros.

As escalas de respostas que você deve utilizar estão ilustradas a seguir:

Escala de Importância: expressa o quanto você considera importante o fator descrito no atendimento do passageiro com deficiência. Utilize a escala abaixo que varia de 1 (Pouca importância) a 5 (Muita importância).

1	2	3	4	5
Pouca importância				Muita importância

No atendimento dos passageiros com deficiência, **considero importante a/o:**

	Resposta
1. Fila adicional no check-in específica para passageiros que precisam de assistência.	
2. Acesso a equipamentos que possibilitem o ascenso e descenso de usuários com deficiência motora na aeronave.	
3. Canal de comunicação prévia com passageiro sobre condições de assistência	
4. Atendimento prioritário aos passageiros com deficiência em todas as fases do ciclo de viagem.	
5. Balcões de atendimento acessíveis que possibilitem que usuários e atendentes estabeleçam o contato visual, favorecendo a comunicação.	
6. Acesso a cadeira de bordo que possibilite o deslocamento do passageiro com deficiência motora na aeronave.	
7. Equipe treinada para atendimento de passageiros com deficiência.	
8. Acesso a informações prévias quanto as necessidades de assistência dos passageiros com deficiência.	
9. Passageiro com acompanhante que possa atender às suas necessidades.	
10. Manual de procedimentos de transporte dos equipamentos assistivos.	



11. Sinalização acessível para orientação no aeroporto.	
12. Ônibus para transporte até a aeronave em casos de embarque remoto.	
13. Espaço de armazenamento dos equipamentos assistivos na cabine da aeronave.	
14. Treinamentos para montar/desmontar os equipamentos assistivos.	
15. Acesso a informações atualizadas acerca do número de passageiros com deficiência a bordo.	
16. Acessório para auxiliar as equipes de atendimento a identificarem passageiros com deficiência invisível durante a jornada.	
17. Existência de procedimentos quando há extravio ou danos à equipamentos assistivos transportados	
18. Existência de registro e sistema de controle de qualidade de serviço com base nos atendimentos realizados	
19. Existência de ouvidoria e atendimento presencial para receber reclamações relativas ao ciclo de viagem	