



TRANSPORTE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA PELOS ESQUADRÕES GTE E 1º/2º GT: cenário da capacitação dos comissários de bordo

Diógenes Gonçalves Junior^{1*}, Paulo Victor de Castro Ribeiro², Priscilla Oliveira de Souza³,
Grazielle Dias da Silva⁴

1 – Centro de Instrução e Adaptação da Aeronáutica (CIAAR), Lagoa Santa – MG, Brasil

2 – Centro de Instrução e Adaptação da Aeronáutica (CIAAR), Lagoa Santa – MG, Brasil

3 – Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), Brasília– DF, Brasil

4 – Centro de Instrução e Adaptação da Aeronáutica (CIAAR), Lagoa Santa – MG, Brasil

*Autor de contato: diogenesdgj@fab.mil.br

RESUMO

A pesquisa tratou-se de um trabalho qualitativo e propôs-se a identificar o cenário de acessibilidade a bordo nos esquadrões GTE e 1º/2º GT, com foco na integração de passageiros deficientes auditivos. Para isso, foi abordada a contextualização da pessoa com deficiência, dados históricos e o avanço, no aspecto jurídico, da integração dessas pessoas com a eliminação de barreiras. Assim, constatou-se ser um assunto que está em constante avanço, principalmente nas esferas públicas. Sobre a metodologia aplicada, a ferramenta utilizada na pesquisa foi um questionário respondido pelos comissários de bordo dos esquadrões participantes. Os dados obtidos foram apresentados graficamente e após analisados, observou-se que o objetivo geral da pesquisa foi atingido, uma vez que se identificou a disponibilidade de recursos humanos em relação ao atendimento de passageiros com deficiência auditiva. A pesquisa bibliográfica mostrou que a FAB já se preocupa com a integração de pessoas com necessidades especiais. Para o CAN, por exemplo, existem instruções normativas específicas, no que tange ao pedido prévio de auxílios. Desse modo, a pesquisa buscou auxiliar a manutenção do transporte aéreo de deficientes auditivos, bem como cooperar na formação de recursos humanos visando a prestação de serviços adequados a esses passageiros.

Palavras-chave: Acessibilidade a Bordo. Integração. Comissário de Bordo. Deficiente Auditivo.

ABSTRACT

The research is a qualitative work and proposed to identify the accessibility scenario on board in the GTE and 1º/2º GT squadrons, focusing on the integration of hearing impaired passengers. For this, the contextualization of the disabled person, historical data and the advance, in the legal aspect, of the integration of these people with the elimination of barriers were addressed. Thus, it was found to be a subject that is constantly advancing, especially in the public spheres. Regarding the applied methodology, the tool used in the research was a questionnaire answered by the flight attendants of the participating squadrons. The data obtained were presented graphically and after analyzing them, it was

observed that the general objective of the research was achieved, since the availability of human resources in relation to the service of passengers with hearing impairment was identified. The bibliographic research showed that the FAB is already concerned with the integration of people with special needs. For the CAN, for example, there are specific normative instructions regarding the prior request for aid. In this way, the research sought to help the maintenance of air transport for the hearing impaired, as well as to cooperate in the training of human resources in order to provide adequate services to these passengers.

Keywords: Accessibility on Board. Integration. Flight Attendant. Hearing Impaired.

INTRODUÇÃO

Entre tantos colaboradores, civis e militares, que labutaram e deram suas vidas para erguer a FAB, tem-se na figura do Senhor Tenente Brigadeiro do Ar João Camarão Telles Ribeiro um representante da abnegação e a vontade de integrar o território nacional. O distinto oficial, na década de 60, através do Correio Aéreo Nacional (CAN) tentou levar uma melhora de vida aos ribeirinhos e indígenas da Região Amazônica, permitindo com esta ação uma mudança na perspectiva de futuro de muitas famílias que estavam isoladas nos confins do Brasil, além de dar assistência aos pelotões de fronteira (MCA 909-1/2021).

O CAN surgiu antes da FAB, no ano de 1931, a partir do sonho de um grupo de militares que eram liderados pelo Major Eduardo Gomes. Naquela época era chamado de Correio Aéreo Militar (CAM), pois pertencia a Aviação Militar do Exército, e no dia 12 de junho de 1931, os Tenentes Nelson Freire Lavenère Wanderley e Cassimiro Montenegro Filho levaram pela primeira

vez correspondências pelo meio aéreo, duas cartas no eixo Rio de Janeiro – São Paulo. Isto representou uma fagulha da importância que a aviação de transporte teria para a população brasileira, porque permitiu perceber que no ato de realizar o transporte de correspondências, inicialmente, possibilitaria a integração do país e ações em comunidades de difícil acesso, englobando um relevante papel social. Entre os anos de 1931 e 1946 o CAN já totalizava 49.400 km percorridos e 14.100 pessoas transportadas (DIA DA AVIAÇÃO DE TRANSPORTE, 2012).

Nos dias atuais, a Força Aérea Brasileira (FAB) através da aviação de transporte, continua realizando o transporte de pessoas e materiais por todo o Brasil. Na Diretriz do Comando da Aeronáutica (DCA), DCA 11 - 45/2018 – Concepção Estratégica Força Aérea 100, exprime a missão desta organização como “Manter a soberania do espaço aéreo e integrar o território nacional, com vistas à defesa da pátria”. Contudo, apenas dois esquadrões aéreos possuem foco especializado no transporte de passageiros,

sendo o Grupo de Transporte Especial (GTE), sediado em Brasília – DF, e, o 1º Esquadrão do 2º Grupo de Transporte (1º/2º GT) – Esquadrão Condor, sediado no Rio de Janeiro.

O GTE germinou juntamente com a criação da FAB, em 1941, inicialmente possuía a designação de Seção de Aviões de Comando e era sediado no Campo do Calabouço, atualmente Aeroporto Santos Dumont no Rio de Janeiro. Possui a missão de transportar o Presidente da República e outras autoridades civis e militares dispostas pelo Decreto Nº 10.267 de 2020, sendo subordinado ao Gabinete do Comando da Aeronáutica (GABAER). Com o nascimento de Brasília e a transferência da capital nacional, em 1960, o Grupo de Transporte Especial foi transferido pela Portaria Nº 564/GM3 de 4 de agosto de 1960 para a nova sede do governo. Este esquadrão é subdividido em três partes, GTE – 1, GTE – 2 e GTE – 3. O primeiro e o terceiro são responsáveis pelo transporte presidencial e sua comitiva. Contudo, o GTE – 3 utiliza helicópteros para realizar tal função. Já o GTE – 2 possui a atribuição de deslocar os Ministros do Executivo, Presidente do Legislativo e do Judiciário, e Comandantes das Forças Armadas (GRUPO DE TRANSPORTE ESPECIAL, 2022).

Além disso, o Esquadrão Condor foi criado pela Portaria Reservada Nº 58/GM3, de 21 de setembro de 1959 e recebeu como tarefa básica

realizar missões de transporte, sendo lotado na Base Aérea do Galeão no Rio de Janeiro. Desde o início, existe um laço muito grande de proximidade entre o esquadrão e o CAN o que permitiu realizar o transporte de milhares de brasileiros e estrangeiros, Presidentes da República, autoridades civis e militares. Também, colaborou com a Missão do Haiti, Proantar, Mais Médicos, dentre outras de grande vulto para a nação brasileira e a FAB (1º ESQUADRÃO DO 2º GRUPO DE TRANSPORTE, 2022).

Todo brasileiro nato poderá utilizar o serviço do Correio Aéreo Nacional quando nas missões previstas ocorra a disponibilidade de vagas para passageiros. Portanto, uma pessoa munida de documento de identificação deverá comparecer ao posto CAN mais próximo e preencher o formulário de inscrição (ANEXO A), sendo que essa ficará habilitada por um prazo máximo de dez dias. O militar de serviço de despachante ao posto CAN (PCAN) irá incluir os dados do solicitante no sistema, e caso for pessoa com deficiência (PCD) poderá ser solicitado documento médico específico, sendo a informação prevista no item 5.2.2 da ICA 4 - 1 (ICA 4 - 1, 2021). A identificação do PCD durante o processo de inscrição do passageiro é importante para que a tripulação da aeronave e a equipe de apoio do PCAN possam fornecer o tratamento mais adequado e específico, tendo previsão no item 5.2.1

da ICA 4 - 1. Também, a inscrição poderá ser feita por meio telefônico, sendo possível pesquisar a relação de telefones do CAN nos sites de busca existentes (ANEXO B). Ainda, é viável realizar o cadastro acessando o formulário na rede interna da FAB (intraer), contudo, é de acesso restrito aos militares da ativa ou Prestadores de Tarefa por Tempo Certo (PTTC) (ANEXO C).

Tão logo quanto possível, é disponibilizado ao militar de serviço de Despachante de Dia ao PCAN a relação de voos os quais ocorrerão no dia seguinte e possuam vagas disponíveis para passageiros. A partir dessas informações será possível realizar a confecção da relação de passageiros, titulares e reservas (20% do número de vagas), como também efetuar o contato via telefone ou *e-mail* com os selecionados de acordo com a ordem de prioridade. No dia do embarque será realizada uma chamada para verificar o número de faltosos para que seja possível incluir os reservas e confeccionar a relação final de passageiros (ANEXO D) (ICA 4 - 1, 2021). A equipe de serviço irá pesar as bagagens e etiquetá-las de acordo com o nome e destino, posteriormente procederá ao carregamento na aeronave, quando possível. Assim, quando o Despachante informar a quantidade de passageiros ao Comandante do avião, esse irá assinar a relação de passageiros e informar o tempo que

o mecânico de voo demorará para finalizar o inter-voo e o reabastecimento. Em seguida, o militar de serviço guiará todos os passageiros até a aeronave e os deixará com o comissário de bordo, que passará as informações necessárias para o voo (NPA 004/SCDM/2021, 2021).

O Brasil é o quinto maior país do planeta em extensão territorial e o maior da América do Sul, possuindo 8.514.876 km². Detém uma população de 206.081.432 de acordo com o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizado no período compreendido entre 01 de agosto de 2010 a 31 de outubro de 2010 (PNUD, 2022). Dessa população, aproximadamente 9.717.318 pessoas, equivalente a 5% da população total, possuem algum tipo de deficiência auditiva (IBGE, 2010).

Com o intuito de garantir um melhor acesso as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida aos meios de transporte, comunicação, espaços e vias públicas foi criada a Lei 10.098/2000. Os órgãos e instituições tiveram que evoluir para diminuir e eliminar barreiras de acesso para melhor atender a todo o tipo de público, por meio de capacitação de pessoal, promoção da acessibilidade e *softwares* específicos. Pode-se citar como exemplo, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) através da resolução 280/2013, conferindo a obrigatoriedade das empresas aéreas e administradoras de

aeroporto prestarem assistência especial a um rol de pessoas – pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica que tenham limitação na sua autonomia como passageiro - a fim de que todas as pessoas tenham possibilidade de acesso de forma igualitária.

Assim como na aviação civil, o quadro de tripulantes na aviação militar possui as mesmas funcionalidades, sendo também o comissário de bordo o responsável pelo trato direto com os passageiros. Também, são responsáveis pelo fornecimento de comidas e bebidas, transmissão dos procedimentos de segurança a bordo e, na situação de sinistros aéreos, possuem o encargo da evacuação dos passageiros.

Com enfoque nessa temática, a pesquisa buscou analisar o panorama relacionado à capacitação dos comissários de bordo no Esquadrão 1º/2º GT (Esquadrão Condor) e no Grupo de Transporte Especial (GTE) quanto à acessibilidade dispensada aos passageiros com algum tipo de deficiência auditiva.

É importante ressaltar que a audição humana é um dos sentidos principais do corpo humano, sendo composta pelos ouvidos externo, médio e interno, neste último, ainda se conectando

ao nervo auditivo e, posteriormente ao cérebro. O som para ser audível aos seres humanos deverá estar compreendido no intervalo entre 20 a 20.000 *Hertz (Hz)*, ficando assim excluídos os infra e ultrassons (RUI e STEFFANI, 2006).

Segundo a Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, a classificação dos graus de perda auditiva é baseado na publicação da *British Society of Audiology* de 1988, como leve (nível de audição entre 25 a 40 dB), moderado (nível de audição entre 41 a 70 dB), severo (nível de audição entre 71 e 95 dB) e profundo (nível de audição maior que 95 dB) (RUSSO *et al*, 2009).

De acordo com os graus de perda auditiva conhecidos, é comum para a maior parte da população se utilizar do termo surdo para caracterizar o deficiente auditivo ou vice-versa, contudo esta relação não é verdadeira. O surdo se utiliza da língua de sinais ou de um intérprete, não possui capacidade de ouvir qualquer som. No entanto, o deficiente auditivo não se utiliza e não se identifica com a língua de sinais, pois, dependendo do grau de perda auditiva poderá ouvir sons ou utilizar a leitura labial para conseguir realizar a interação social, visto que a audição foi perdida gradualmente e a pessoa aprendeu a falar de forma oralizada (BISOL e VALENTINI, 2011). Porém, ainda existem autores que classificam o surdo como surdo não oralizado e o de-

ficiente auditivo como surdo oralizado (TORRES *et al.*, 2007).

Destaca-se que o marco legal que reconhece a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como meio oficial de comunicação e expressão oficial do Brasil foi a sanção da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, com a definição no parágrafo único do artigo 1º:

Parágrafo único. [...] a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.

É possível observar que na Constituição Federal de 1988, em seu 3º artigo e inciso IV, confere como forma de um dos princípios fundamentais da república a promoção do bem de todos, sem preconceitos ou outras formas de discriminação. Partindo deste ponto base, existem alguns projetos de lei que visam melhorar a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência auditiva, como por exemplo, os Projetos de Lei (PL) 4.848 e 6.284 ambos de 2019, sendo o primeiro projeto referente à "... disponibilização de legendagem descritiva com tecnologia assistiva na reprodução de obras audiovisuais originalmente faladas em língua estrangeira e em língua portuguesa, bem como naquelas dubladas em língua portuguesa" (PL 4.848, 2019). O se-

gundo projeto de lei versa sobre a obrigatoriedade das instituições públicas e privadas de ensino ofertarem LIBRAS em todos os níveis e modalidades da educação básica (PL 6.284, 2019). Ambos em tramitação no Congresso Nacional.

Ressalta-se que sites vinculados ao Governo Federal, utilizam o sistema VLIBRAS, desenvolvido numa parceria entre o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), em conjunto com a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), para a tradução das informações dos sites em LIBRAS.

Assim, a utilização de LIBRAS é um fator importante para a inclusão social, pois quando há carência de profissionais intérpretes ou conhecedores dessa língua, a interação e o exercício de cidadania das pessoas surdas são prejudicados com implicações como: impossibilidade de realizar atividades sociais e educacionais, desmotivação em participar de reuniões e incapacidade de serem compreendidos. (BRASIL, 2004). Desse modo, diversos órgãos governamentais não só no Brasil, mas no mundo, têm se empenhado em integrar a Comunidade Surda por meio na comunicação em LIBRAS. Recentemente, o Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), responsável por regular, estimular e orientar ações que favoreçam o fortale-

cimento e projeção da imagem da FAB instituiu o intérprete de língua de sinais em vídeos institucionais.

Com atenção para outras áreas do Comando da Aeronáutica que poderiam utilizar-se da língua de sinais, destaca-se a área de transporte aéreo de pessoal. De acordo com a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, o transporte e a mobilidade de pessoa com deficiência é um direito garantido por meio do artigo 46:

O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso.

Ainda, de acordo com a Lei, o inciso IV do Artigo 3º define barreiras na comunicação como:

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação.

Sobre o transporte de pessoal na FAB, o CAN serve como porta de entrada para civis e militares utilizarem-se desse serviço. Também, para civis, o GTE seria outra possibilidade de transporte aéreo, devido ao foco no transporte de autoridades governamentais e seus assessores. Desse modo, seria conveniente pensar na possibilidade de algum passageiro ser deficiente

auditivo. Assim, surge o questionamento se existiria pessoal capacitado ou recursos tecnológicos na FAB necessários para integrar essas pessoas a bordo.

Para responder essa pergunta, este trabalho realizou um estudo sobre a acessibilidade a bordo no Esquadrão Condor, sediado no Rio de Janeiro/RJ e no Grupo de Transporte Especial (GTE), sediado em Brasília/DF. Ao mesmo tempo, sugere fortalecer a integração da FAB com a Comunidade Surda por meio da acessibilidade nos voos de transporte de pessoal, haja vista o cenário da aviação civil, que caminha para a acessibilidade a bordo.

O motivo de escolha desses esquadrões é devido ao objetivo de cada um: transporte de pessoas. O GTE tem como missão realizar o transporte aéreo do Presidente da República, Ministros de Estado, Secretários da Presidência da República, e autoridades dos Poderes Legislativo e Judiciário, bem como o Alto-Comando da Aeronáutica. Atualmente, o Esquadrão Condor visa o transporte de pessoal da FAB e missões em apoio ao CAN.

Assim como cada esquadrão possui sua missão, a FAB também possui sua missão síntese de acordo com a Diretriz do Comando da Aeronáutica (DCA) 11 - 45/2018: "Manter a soberania do espaço aéreo e integrar o território nacional, com vistas à defesa da Pátria."

No subitem 3.1.4.1 dessa DCA, percebe-se como papel da FAB a contribuição para o desenvolvimento da Nação:

(...) Considera, ainda, o seu papel de contribuinte com o desenvolvimento da Nação, de forma que possa ser facilmente entendida por todos os seus componentes.

Pedro Lenza (2021) definiu “nação” como: “o conjunto de pessoas nascidas em um território, rodeadas pela mesma língua, (...)”. Desse modo, o desenvolvimento da Nação, pode-se ligar ao fato de todo brasileiro ser rodeado pela mesma língua, inclusive praticantes de LIBRAS. Então, promover acessibilidade para pessoas surdas a bordo de voos de transporte contribuiria para o desenvolvimento da Nação, como papel da FAB. Também, de acordo com o Manual do Comissário de Bordo da aeronave VC-2 do GTE, uma das funções do comissário de voo é realizar anúncios instrutivos aos passageiros quando em emergências, como pouso forçado ou evacuação de aeronave. Dessa forma, quando houvesse passageiros com deficiência auditiva, a comunicação poderia ser pela utilização de LIBRAS. Por esse motivo, escolheu-se o comissário de bordo como tripulante foco da pesquisa, pois segundo o Manual do VC-2 e a Folha de Instruções a bordo do Esquadrão Condor, esse tripulante tem como função realizar as comunicações durante o voo com os passageiros.

Como objetivo geral, a pesquisa propôs verificar se existe a disponibilidade de recursos humanos em relação ao atendimento de passageiros com deficiência auditiva nos esquadrões Condor e GTE e como objetivos específicos:

- a) Especificar os recursos humanos presentes nos esquadrões Condor e GTE para atendimento do público-alvo;
- b) Avaliar a capacitação dos recursos humanos para o atendimento do público-alvo;
- c) Aplicar possíveis aprimoramentos para o atendimento e integração do público-alvo.

Para atingir esses objetivos, foram elencadas as seguintes hipóteses:

- a) Entre os passageiros com algum tipo de deficiência transportados pelo Esquadrão Condor e GTE, a auditiva é a mais comum.
- b) A capacitação em LIBRAS dos Comissários de Bordo ocorre no âmbito dos esquadrões.

Esse artigo está organizado em quatro seções. Inicialmente, no Referencial Teórico, é exposto o histórico e a conseqüente evolução das políticas sociais utilizadas na promoção da integração e acessibilidade das pessoas com deficiência ao serviço público e privado em caráter de igualdade com as pessoas sem deficiência. Também, foi exibida motivação da população em aprender LIBRAS, com o intuito de poder se comunicar ou conhecer uma nova língua. Ao final,

será descrita a função do comissário de bordo militar.

Em seguida, na seção de Materiais e Métodos, foram apresentadas etapas e ferramenta metodológica utilizada no desenvolvimento do estudo.

Na terceira seção, Resultados e Discussão realizou-se o tratamento e interpretação das informações sob a perspectiva das hipóteses assumidas.

Por fim, nas Considerações Finais, além da retomada dos pontos relevantes da pesquisa, foi mostrada disponibilidade e avaliação da capacitação de recursos humanos em relação ao atendimento de passageiros com deficiência auditiva nos esquadrões analisados, além de ser possível verificar o cenário de acessibilidade desse grupo ao CAN.

REFERENCIAL TEÓRICO

Histórico social da deficiência

Na história, é possível perceber que o nascimento de pessoas com algum tipo de deficiência não era visto com bons olhos. Um dos exemplos a serem citados, é Esparta. Após o nascimento de uma criança, essa era levada a um conselho oficial para verificar a sua viabilidade futura em ingressar no exército e se não possuía algo diferente, caso este conselho determinasse que o bebê não estivesse dentro dos

padrões previstos esse era jogado do penhasco (ROSSETO *et al*, 2006).

Durante todo o período, até o fim da Época do Feudalismo, nações como Roma e Grécia seguiram pelo mesmo caminho de Esparta, inclusive filósofos conhecidos, como Platão e Aristóteles, ratificavam tais ações em seus escritos. Na fase pós-feudalismo surgiram asilos e hospitais próprios para cuidar ou tentar tratar pessoas com deficiência (ROSSETO *et al*, 2006). Ainda, a Igreja Católica no período citado relacionou o surgimento das deficiências a questões religiosas, expondo uma relação intrínseca entre corpo e alma (FRANÇA, 2014).

O século XX presenciou muitas guerras entre nações, dando-se destaque a primeira e segunda grandes guerras. Enquanto ocorriam os conflitos armados, os países que estavam ativamente engajados na batalha sofriam baixas constantes nas trincheiras ou acumulavam muitos feridos. Desta forma, o número de mão de obra disponível para trabalhar nas indústrias a fim de suportar o esforço de guerra estava se mostrando insuficiente, assim as mulheres e os deficientes físicos foram recrutados. Além disso, nos Estados Unidos da América no ano de 1917, foi criado o *Rehabilitation and Research Center*, com a função de fornecer tratamento para os soldados que retornaram da guerra com algum tipo de sequela, como por exemplo, perda de

membros, transtornos pós-traumáticos entre outros. Também, tinha a finalidade de ressocializar estes combatentes para que fossem parte contribuinte do país através de atividades rentáveis. E, o Congresso Americano disponibilizou recursos através de atos constitucionais para manter este programa ativo (PACHECO e ALVES, 2007).

No Brasil, anteriormente ao processo de colonização a população presente era essencialmente indígena. Durante o período do Brasil colônia, pode-se notar a presença de uma sociedade que tratava os deficientes como pessoas “anormais” e que se quisessem usufruir dos benefícios da vida comunitária deveria se adequar a ela. Em 1824, Dom Pedro I instituiu a primeira Carta Constitucional Brasileira, sendo o primeiro instrumento de base da organização político-institucional do país independente, e dentro do artigo 7º no inciso XXXI, já era proibida a discriminação com relação a salário ou critério de admissão para pessoas com deficiência, promovendo o início da integração dessas com o restante da sociedade (DUTRA NETO, 2014). Durante meados do século XIX, Dom Pedro II convidou o professor francês Ernest Huet a se mudar para o Brasil, com intenção de trazer a metodologia necessária para o ensino de pessoas surdas e implantar o processo já presente na França. Dessa forma, foi possível criar a

primeira escola de ensino para meninos surdos-mudos no Rio de Janeiro, em 1856 (FRANÇA, 2014).

Durante os anos de 1930 e 40, o Brasil testemunhou uma expansão no ensino primário e secundário, contudo foi focado apenas nas pessoas sem deficiência. Em 1945, nascia a Sociedade Pestalozzi do Brasil, uma entidade filantrópica, gratuita e sem fins lucrativos, a qual assistia a população deficiente com educação e atendimento médico, sendo possível observar sua atuação até os dias atuais detendo 221 afiliadas (MIRANDA, 2004).

Ao longo da década de 50, houve um crescimento de escolas públicas e privadas comunitárias, sem fins lucrativos, com o propósito de expandir o número de classes ofertantes de educação para crianças deficientes, sendo influenciados por discussões sobre o assunto na esfera mundial. Em 1954, foi criada a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais. Ainda, em 1957, houve a primeira campanha voltada aos deficientes auditivos, nomeada de “Campanha para a Educação do Surdo Brasileiro”, possuiu como foco a promoção da educação e assistência a comunidade surda no Brasil. (MIRANDA, 2004).

No decorrer dos anos 60, houve uma ampliação vertiginosa de escolas de ensino especial no Brasil, acarretando um número surpreendente

de 800 escolas ao fim da década. Em 1962, foi fundada a Federação Nacional das APAES (FENAPAES) (MIRANDA, 2004).

No período compreendido entre 1970 e 1990, foi possível observar uma grande influência externa com relação à integração da comunidade deficiente a sociedade, através da institucionalização da educação especial em 1973, movimentos de lutas sociais pelos direitos dos deficientes no decorrer da década de 80, culminando no surgimento de artigos na Constituição de 1988 referentes a garantias às pessoas com deficiência, como por exemplo, os artigos 203 – garantia de assistência social, artigo 204 – direito à seguridade social, e, o artigo 208 – a inclusão (MIRANDA, 2004).

Ao fim do século XX e início do XXI, a sociedade brasileira promoveu uma análise mais crítica das necessidades da população deficiente, ocasionando o surgimento da Lei nº 10.098 de 2000, Lei nº 10.436 de 2002, do Decreto – Lei nº 5.296 de 2004, entre outros, proporcionando uma maior garantia de direitos e qualidade de vida aos deficientes.

Os escritores verificaram a presença de sementes plantadas há quase dois séculos com relação ao tratamento de pessoas com deficiência no Brasil que germinaram e motivaram o surgimento de uma Constituição Federal, Decretos e Leis mais inclusivas e de acordo com o

cenário mundial.

Integração e tratamento da população deficiente

O iluminismo, que foi um movimento europeu ocorrido nos séculos XVII e XVIII, permitiu um crescimento do conhecimento científico, e um maior estudo da biologia e medicina. Ainda, surgiu a Ideologia de Normalização, a qual consiste em pessoas com deficiência receberem tratamento adequado para que possam executar atividades mais próximas do normal (FRANÇA, 2014).

Em meados do século XIX, houve um aumento de estudos médicos para que fosse possível um melhor entendimento sobre as causas e possíveis tratamentos de algumas deficiências, como por exemplo, a cegueira e a surdez. No Brasil, foram criadas instituições para o tratamento dessas, sendo o “Imperial Instituto dos Meninos Cegos (1854)” e o Imperial “Instituto dos Surdos – Mudos (1856)” (FRANÇA, 2014).

É possível observar que desde os períodos mais remotos de que se tem registro, as pessoas com deficiência sofriam com a marginalização, segregação e pena de morte, porque os princípios cultuados eram de que os deficientes constituíam uma parcela da sociedade a qual não teriam capacidades de trabalhar, gerar riquezas e contribuir com o desenvolvimento do país. Entretanto, o pensamento de que não haveria pos-

sibilidade de inclusão e tratamento dessa parcela da população, motivou psiquiatras e médicos a buscarem processos terapêuticos a fim de melhorar a qualidade de vida, podendo ser citado, os profissionais Philippe Pinel e Jean Itard. A evolução da sociedade com o passar das gerações, permitiu o progresso do contexto social, cultural e político, favorecendo o surgimento de movimentos e discussões, na Europa e Estado Unidos, com relação à inclusão e integração social de pessoas com deficiência (PACHECO e ALVES, 2007).

A deficiência auditiva era tratada como uma doença, e com isso era comum isolar estas pessoas do meio social. Porém, atualmente, o conceito máximo é integração, no qual já existem estímulos para que a escola regular se torne bilíngue, para diminuir a segregação dos alunos, promovendo posteriormente o fim das escolas especiais para surdos e escolas normais para os demais discentes (FRANÇA, 2014).

Logo após a Constituição Federal de 1988, foi sancionada a Lei 8.213, de 24 de julho de 1991, a qual dispõe sobre os planos de benefícios da previdência social e outras previdências. Observa-se no artigo 93 desta lei que há uma vontade do poder público brasileiro em integrar os deficientes a sociedade, porque cria uma obrigatoriedade para as empresas que possuem cem ou mais empregados a destinar de 2% a 5%

dos postos de trabalho a pessoas portadoras de deficiência habilitadas ou beneficiários reabilitados, conforme tabela a seguir:

Tabela 1 – Porcentagem de reserva de vagas baseada no número de empregados

NÚMERO DE EMPREGADOS	PORCENTAGEM
Até 200 empregados	2%
De 201 a 500	3%
De 501 a 1.000	4%
De 1.001 em diante	5%

Fonte: Elaborado pelos autores com base no artigo 93 da Lei nº 8.213/94 (2022).

Mais recentemente, no ano de 2007, a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) sediada no estado do Rio de Janeiro, recebeu uma doação da empresa de telefonia OI de um dispositivo TDD (*Telecommunications Device For The Deaf*). O dispositivo foi criado em 1964, é composto por um telefone comum acoplado a um aparelho de tele texto. No Brasil, o deficiente auditivo para utilizar o serviço deverá ligar para o número 142, e será atendido por uma telefonista treinada a qual irá intermediar o telefonema, ou seja, o surdo irá digitar a mensagem, a atendente irá oralizar para o receptor do outro lado da linha e, fará o processo inverso. Além disso, o serviço disponibilizado permite a realização de ligações locais, longa distância e internacionais, o usuário apenas necessitará realizar um cadastro no sis-

tema quando o utilizar pela primeira vez (FIOCRUZ, 2022).

Acessibilidade no Brasil

O decreto – lei 5.296 de 2004 orienta que as construções e espaços urbanísticos possuam estruturas que promovam a acessibilidade, como por exemplo, rampas de acesso, piso tátil direcional e de alerta.

Para a comunidade surda, nos sites governamentais, o símbolo de duas mãos espalmadas indica que aquele site possui auxílio para surdos, o programa chamado VLIBRAS. Porém, nas relações interpessoais é comum perceber uma dificuldade na comunicação, como por exemplo, na consulta com o médico. Não é raro, que um surdo vá a uma consulta acompanhado de um familiar fluente ou de um intérprete da Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS). Diante deste cenário a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) começou a ofertar a disciplina Libras para o Curso de Medicina, uma vez por ano e de maneira optativa, a partir de 2020 (BRITO, 2019).

É possível observar durante a pesquisa sobre a acessibilidade no Brasil que ocorreu um aumento significativo nos últimos 20 anos das medidas de integração da comunidade deficiente auditiva, por meio de leis e decretos os quais garantiram que a LIBRAS fosse reconhecida

como um tipo linguagem própria, possuindo sua própria cultura e características específicas. Também, notou-se uma tentativa na diminuição da segregação no ensino para crianças surdas, onde anteriormente existia a separação entre as escolas havendo uma para ouvintes e outra para surdos, atualmente há uma tratativa para o surgimento de uma escola bilíngue, a fim de que se elimine essa distinção. E, é importante salientar que o Brasil em meados do século XIX já possuía uma instituição para assistência da população deficiente auditiva.

Motivação de ouvintes na aprendizagem de LIBRAS

As autoras Rech e Sell (2020), realizaram um estudo de caso sobre a motivação de ouvintes em aprender LIBRAS. O trabalho acadêmico foi produzido na cidade de Dourados no estado de Mato Grosso do Sul com uma população de mais de 400 entrevistados. O grupo era composto por pessoas de ambos os sexos, com faixa etária entre 15 e 50 anos, e, com formação acadêmica plural.

Primeiramente, verificou-se que a motivação é baseada em dois pilares, integrativa e instrumental. A primeira refere-se ao princípio do aprendizado por vontade de conhecer uma nova cultura, já o segundo a necessidade de aplicação, como por exemplo, no trabalho (RECH e SELL,

2020).

A língua brasileira de sinais foi reconhecida como meio legal de comunicação e expressão pela lei 10.436/02 e três anos depois com o decreto 5.626/05, ocorreu a regulamentação. Desta forma, detalhou-se melhor a abrangência da lei, tal como o oferecimento do ensino bilingue a pessoas surdas, a capacitação dos profissionais de educação, entre outros.

Com o passar dos anos, desde a regulamentação da LIBRAS, é possível observar uma maior procura por cursos na área, sendo isto possível pelo aumento da integração da comunidade surda a sociedade através de escolas bilingues, intérpretes, crescimento da acessibilidade a locais públicos entre outros. Entretanto, há também o público que procura o conhecimento apenas pela curiosidade e vontade de aprender uma nova língua, cultura e costumes (RECH e SELL, 2020).

A partir desta pesquisa, observou-se que o público inicial o qual procurava conhecimento na área de LIBRAS, em sua maioria eram ouvintes que tinham alguma necessidade intrínseca, como por exemplo, possuir algum parente surdo.

Atividade do Comissário de Bordo Militar

A função de tripulante orgânico de comissário de bordo militar, nos esquadrões GTE e Condor, é realizada, predominantemente, por

militares do Quadro de Taifeiros da Aeronáutica.

O curso operacional é ministrado individualmente pelos esquadrões, possuindo normas, grade curricular e carga horária independentes, porém podem compartilhar pontos comuns.

O comissário de bordo militar possui responsabilidade de solicitar os lanches de bordo para a tripulação, como por exemplo, água, café, lanches e comida congelada, bem como verificar a previsão de comissaria fornecida por empresas privadas aos passageiros.

Durante o embarque, os comissários devem receber cordialmente a todos que embarcarem e auxiliar, caso necessário, no alojamento de bagagens e outros objetos nos lugares adequados ao longo da aeronave. Em seguida, esse tripulante tem o encargo de indicar o assento correto aos passageiros, transmitir as informações de segurança de voo através do *speaker* ou *handset* e iniciar o serviço de bordo. Ainda, se houver sinistro em voo, tem a responsabilidade de orientar os procedimentos de evacuação de emergência (MANUAL DO COMISSÁRIO DE BORDO DA AERONAVE VC-2).

Na visão do passageiro, as atribuições do comissário de bordo militar se assemelham ao do meio civil, presentes em companhias aéreas, como na empresa GOL, LATAM e AZUL.

MATERIAIS E MÉTODOS

Para reunir dados e informações sobre os recursos humanos e materiais de acessibilidade a bordo nos esquadrões Condor e GTE, optou-se pela pesquisa com abordagem qualitativa, bem como pesquisa documental e bibliográfica (ORSOLINI e OLIVEIRA, 2010). A ferramenta utilizada foi um questionário com questões abertas e fechadas que foram respondidas, entre os meses de julho e agosto, pelos comissários do GTE e Esquadrão Condor. Sobre questões abertas e fechadas, Mattar (1994), aborda suas vantagens. Para as fechadas, as vantagens são: rapidez no ato de responder e possuir pouca possibilidade de erros. Para as abertas, as vantagens são: estimular a cooperação e cobrir pontos além das questões fechadas.

A população para esse levantamento correspondeu a 41 comissários do GTE e 27 comissários do Esquadrão Condor, totalizando 68 tripulantes. Este estudo buscou alcançar toda a população de comissários. Destaca-se que o questionário ficou disponibilizado durante trinta dias mediante *link* em aplicativo de mensagens, redes sociais e *e-mail*. A cada dez dias reforçou-se junto aos integrantes dos esquadrões a importância e a relevância de adesão dos comissários de bordo ao questionário de pesquisa.

De acordo com Gil (2008), o questionário

pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Assim, as questões foram relacionadas à experiência do tripulante ao comunicar-se com uma pessoa surda, sobre sua capacitação em LIBRAS, os recursos tecnológicos que seriam de conhecimento desses tripulantes e utilizados para a comunicação com passageiros deficientes auditivos e quais dificuldades encontradas durante essa comunicação.

Após a análise das respostas alcançadas, foi possível compreender qual é o cenário de acessibilidade a bordo dos esquadrões Condor e GTE de acordo com os fatores de conhecimento e integração analisados nos serviços dos comissários de voo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

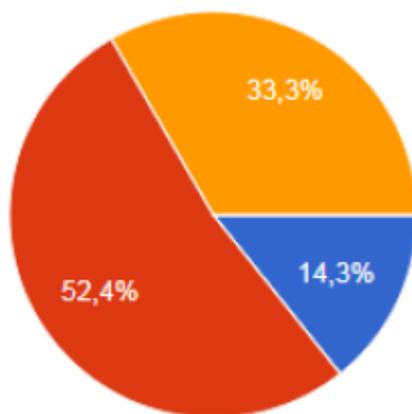
Delimitação da amostra

Nesta etapa é apresentada análise dos dados referentes à pesquisa realizada com os comissários de bordo do GTE e Esquadrão Condor e dos dados obtidos em pesquisa documental.

Os Comissários, participantes da pesquisa, pertencem ao Quadro de Tripulantes de seus respectivos esquadrões e desempenham suas

funções a bordo de acordo com a Doutrina e as Normas de cada esquadrão. Após o período de trinta dias obteve-se vinte e uma respostas, sendo dezoito do GTE e três do Esquadrão Condor, conforme representação do gráfico 1.

Gráfico 1 - Divisão por esquadrão dos Pesquisados



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

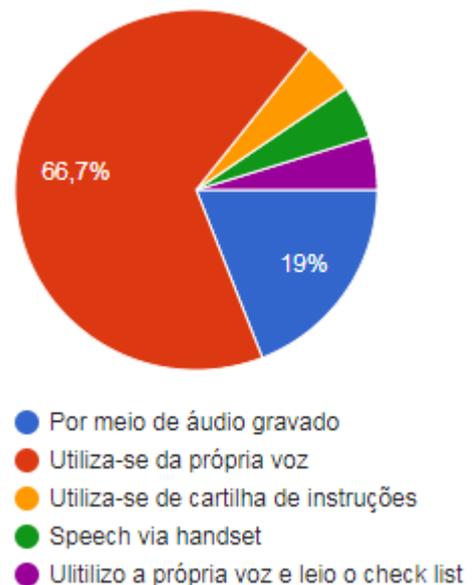
Desse modo, a pesquisa alcançou 43,9% da população de comissários do GTE e 11,1% da população de comissários do Esquadrão Condor. Ambos os esquadrões foram abordados da mesma forma, porém nota-se que a adesão voluntária dos comissários do GTE foi maior.

Formas de transmissão de informações a bordo

Foi questionada qual a forma utilizada para transmitir as instruções de segurança a bordo no início do voo, constatando-se que 66,7% dos Comissários afirmaram que utilizam somente a própria voz para comunicar instruções de

segurança aos passageiros, 19% utilizam gravação de áudio. Já o uso de *Checklist* (Cartilha de Instruções) somado ao emprego da voz totalizou aproximadamente 4,7%. A utilização de “*speech via handset*”, representou 4,7% das respostas, isto é, usar o sistema de som da aeronave para repassar instruções empregando a própria voz. O uso somente da Cartilha de Instruções, para a leitura do passageiro, representou 4,9% das respostas, conforme o gráfico 2.

Gráfico 2 - Formas de instruir passageiros



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Nota-se que o mais comum é dispor de meios sonoros para a comunicação de instruções de segurança a bordo seja por voz ou áudio.

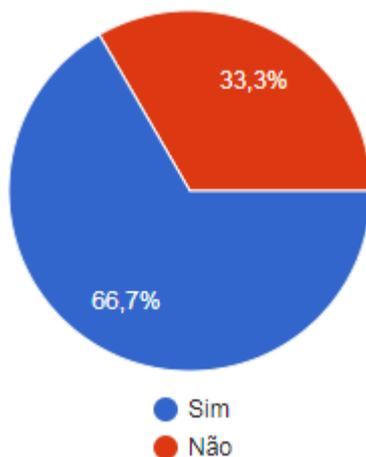
Foi interpelado aos comissários se algum

passageiro já reportou dificuldades em compreender alguma instrução, obteve-se apenas uma resposta na qual o passageiro alegou desatenção às instruções.

Ocorrências de passageiros PCD a bordo

Sobre o transporte de PCD, 66,7% dos comissários afirmaram que já transportaram passageiros com algum tipo de deficiência, conforme gráfico 3.

Gráfico 3 - Ocorrência de PCD a bordo

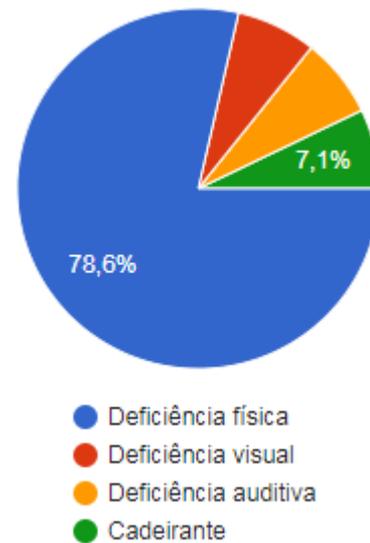


Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Pelo exposto, constata-se que, embora a amostra de comissários reduzida foi possível identificar o transporte de passageiros com deficiência nos voos realizados pelo GTE e/ou Esquadrão Condor.

Dentre esses passageiros com deficiência, 86,6% eram deficientes físicos (Cadeirantes e Deficientes Físicos). Já os deficientes visuais e auditivos totalizaram cada um, 6,7% dos passageiros, conforme gráfico 4.

Gráfico 4 - Divisão de passageiros por tipo de deficiência



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

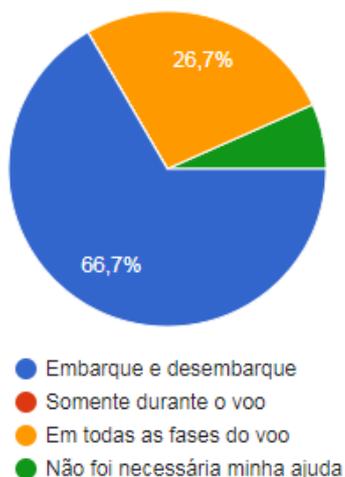
Os resultados do gráfico 4 não confirmam uma das hipóteses levantadas, pois entre os passageiros com algum tipo de deficiência, a auditiva não foi a mais comum.

Assim, como foi identificado o transporte de pessoas com deficiência a bordo desses esquadrões, verifica-se a importância de se pensar sobre a integração desses passageiros, com a eliminação das barreiras. Com foco nos deficientes auditivos, uma possível barreira seria a incompreensão das instruções ministradas ou o recebimento de algum tipo de informação durante o voo, pois, conforme o gráfico 2, o meio dominante de transmitir instruções a bordo seria por meios sonoros, voz ou áudio. O pensamento de eliminar essas barreiras vai ao encontro do disposto na Lei nº 10.098/2000 que dispõe sobre as garantias de um melhor acesso às pessoas

com deficiência ou mobilidade reduzida aos meios de transporte, comunicação, espaços e vias públicas, orientando órgãos e instituições públicas a diminuir e eliminar barreiras no atendimento público e promover a acessibilidade e a integração.

Pelo questionário, foi constatado que houve a necessidade de algum tipo de auxílio a passageiros com deficiência durante as fases dos voos, com predominância nas fases de embarque e desembarque, totalizando 66,7% das respostas obtidas. O percentual que respondeu que foi necessária alguma ajuda durante todas as fases do voo (embarque, desembarque e voo em rota) foi de 26,7%. Já os que relataram que não foi solicitado nenhum tipo de ajuda foi aproximadamente 6,7%. O gráfico 5 representa as respostas referentes aos auxílios requisitados durante as fases dos voos.

Gráfico 5 – Fases do voo que houve necessidade de ajuda

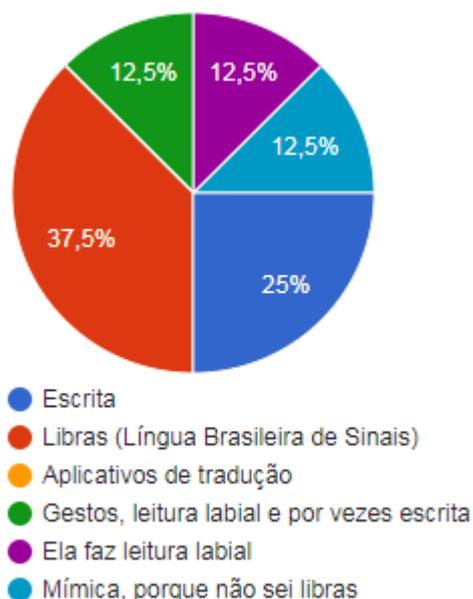


Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Relação pessoal com deficientes auditivos

No que diz respeito à prática de LIBRAS e comunicação, foi perguntando se os respondentes conhecem algum deficiente auditivo. Para os que conhecem 25% afirmaram que se comunicam com essa pessoa por meio da escrita. A leitura labial, feita pelo surdo, somado à utilização de gestos foram respondidos por, aproximadamente, 37,5% dos comissários como formas de comunicação. Por fim, a utilização de LIBRAS foi a opção respondida por 37,5% dos comissários para a comunicação, de acordo com o gráfico 6.

Gráfico 6 - Formas de comunicação com deficientes auditivos



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

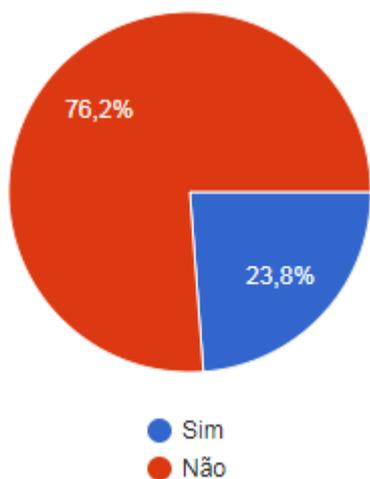
Esses resultados revelam que nem todos os surdos se comunicam somente em LIBRAS. Pode-se pensar qual o motivo para optarem por

outras formas. Seria a falta de utilização da LIBRAS em espaços públicos ou no meio familiar? Talvez essas pessoas possam não se sentir integradas ao meio social. Por isso, Diniz (2007) defende que o conhecimento da LIBRAS pela população pode possibilitar a efetiva inclusão dessas pessoas na sociedade.

Nível de proficiência dos entrevistados em LIBRAS

O percentual dos comissários que estudaram, em algum momento, LIBRAS corresponde a 23,8%, contra 76,2% que nunca estudaram essa língua, conforme gráfico 7.

Gráfico 7 - Divisão entre comissários que estudaram ou não LIBRAS



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Percebe-se a predominância para o não conhecimento de LIBRAS entre os comissários participantes. Entretanto, esse cenário pode ser alterado por meio da capacitação. Para as organizações, investir nos recursos humanos propicia

a garantia de retornos, conforme afirma Andrade (2014), e para a FAB, a capacitação em LIBRAS garantiria um retorno no contexto da integração com a sociedade brasileira, em especial os surdos.

Quanto à autoavaliação dos comissários acerca do seu conhecimento em LIBRAS, 57,1% afirmaram não ter domínio dessa língua e 42,9% relataram conhecer poucos sinais, conforme disposto no gráfico 8.

Gráfico 8 - Nível de conhecimento de LIBRAS dos comissários



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Assim, como nenhum comissário respondeu ter fluência ou conhecimento satisfatório de LIBRAS e a maioria afirmou, conforme gráfico 7, que nunca estudou essa língua, verifica-se uma menor ocorrência do conhecimento de LIBRAS entre os comissários participantes da pesquisa.

Tal resultado corrobora que, para aprimorar

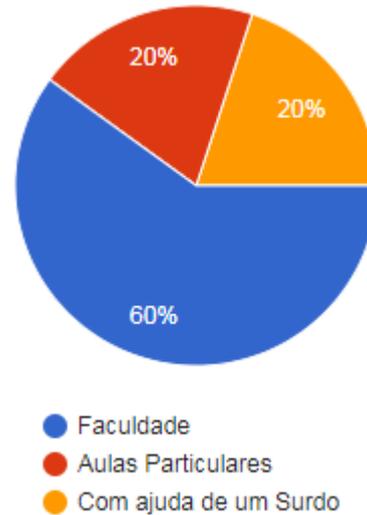
a acessibilidade a bordo, com foco nos passageiros surdos, seria necessário aperfeiçoar o domínio de LIBRAS dos comissários de bordo.

A capacitação dos tripulantes em LIBRAS é importante, pois segundo Deus (2011), quando não há o domínio de uma língua comum entre surdos e ouvintes, ocorre a dificuldade, e até mesmo, o impedimento de interagir e de comunicar conhecimentos, e a integração, algo tão importante para a FAB, vai na contramão de criar dificuldades e impedimentos. Tendo em vista que a pesquisa revelou que há comunicação a bordo entre comissários e passageiros por meio do repasse de instruções, auxílios no embarque ou desembarque e serviços de bordo, a qualificação em LIBRAS seria um facilitador, principalmente para os passageiros que se utilizam da língua Brasileira de Sinais.

Quanto à utilização da LIBRAS no âmbito da FAB, 4,8% dos participantes afirmaram que já presenciaram a utilização dessa língua em outra OM.

Dos que já estudaram LIBRAS, 60% foi durante a faculdade, 20% aulas particulares. O aprendizado via contato com algum surdo representou os 20% restantes das respostas. O gráfico 9 evidencia esses resultados.

Gráfico 9 - Locais em que foi adquirido conhecimento de LIBRAS

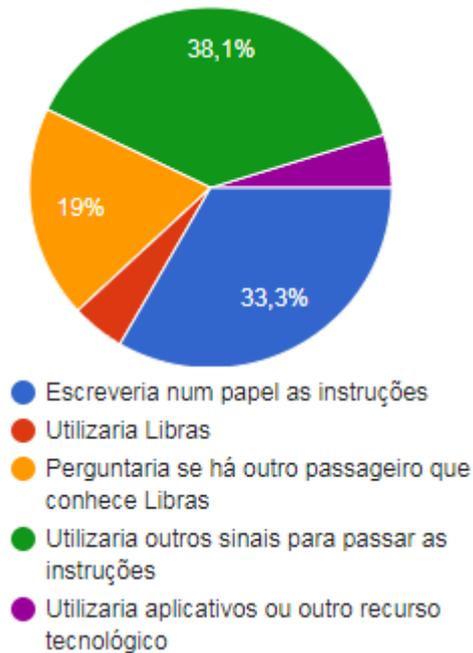


Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Dessa forma, os resultados referentes ao local em que esses tripulantes estudaram LIBRAS não concordam com uma das hipóteses, uma vez que não foi citado o trabalho como o local que corroborou com a aquisição desse conhecimento.

Já quanto à possibilidade de ser necessário o repasse de instruções repentinas a bordo, foi perguntado como seria a comunicação com surdos e 38,1% afirmaram que utilizariam de outros sinais para a comunicação. Para 19% dos pesquisados, a escolha seria perguntar se outro passageiro a bordo se comunica em LIBRAS. Escrever em papel as orientações seria a opção de 33,3% dos respondentes, sinais em LIBRAS seriam utilizados por 4,8% dos pesquisados e outros 4,8% recorreriam ao uso de aplicativos tradutores, conforme gráfico 10.

Gráfico 10 – Formas de comunicar instruções repentinas



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Em relação a recursos tecnológicos para a comunicação em LIBRAS, nenhum pesquisado afirmou utilizar ou conhecer algum aplicativo ou programada tradutor.

Cenário atual na Força Aérea Brasileira

A última pergunta do questionário foi sobre qual seria, na opinião do pesquisado, o tripulante que possui maior interação com os passageiros a bordo e para 100% dos pesquisados é o Comissário de Bordo.

Assim, conforme os dados coletados, ainda que não se tenha alcançado uma amostra maior de pesquisados, constatou-se que o cenário de acessibilidade a bordo no Esquadrão Condor e GTE pode ser aprimorado. Também, conforme a pesquisa notou-se a ocorrência de passageiros PCD a bordo, sem especificar se esses passa-

geiros integravam alguma comitiva governamental ou utilizavam-se de voos por meio do CAN. Outro fato constatado pela coleta de dados é que aqueles que estudaram LIBRAS, o aprendizado não ocorreu nas dependências da FAB.

A pesquisa documental trouxe a reflexão sobre como um passageiro PCD pode informar, previamente, sua necessidade para realização de um voo do CAN. O subitem 5.2.1 da ICA 4 - 1/2021, abrange esse assunto:

As pessoas que necessitam de assistência especial para prioridade de embarque deverão informar essa condição ao PCAN no ato da inscrição, especificando tal necessidade para avaliação da possibilidade ou não de apoio solicitado.

Também, no subitem 5.2.2 da ICA 4 - 1/2021, existe a informação que o PCAN poderá requerer atestado médico:

O PCAN poderá requerer a apresentação de atestado médico (...) à pessoa com necessidade especial (...).

Conforme essa Instrução, as informações referentes às necessidades especiais devem ser registradas no ato da inscrição. Porém, ao acessar, por exemplo, o *site* do CAN-GL ou CAN-BR pela rede intraer, não foi possível identificar um campo reservado para esses registros, conforme anexo C.

Também, na janela de orientações e avisos para o interessado em realizar a inscrição no CAN, não há a informação sobre a possível solicitação de atestado médico para passageiros com necessidades especiais, conforme anexo E.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Força Aérea Brasileira desde a sua concepção tem como premissa básica integrar o vasto território nacional, encurtando distâncias e promovendo acessibilidade aos recursos por toda a população. Possui uma estrutura que está em constante evolução, para que seja possível cumprir com sua missão, “Manter a soberania do espaço aéreo e integrar o território nacional, com vistas à defesa da pátria”. Ainda, preocupa-se em adequar suas estruturas para que o acesso pelas pessoas seja facilitado, como por exemplo, instalação de piso tátil direcional e de alerta e, a criação de rampas de acesso.

A partir deste trabalho acadêmico foi possível atingir os objetivos geral e específico, por meio de pesquisa da disponibilidade e avaliação da capacitação de recursos humanos em relação ao atendimento de passageiros com deficiência auditiva nos esquadrões Condor e GTE, somado a aplicação de possíveis melhoramentos no atendimento e integração do público-alvo. Por meio de questionário enviado a população de comissários de bordo, foi possível observar na

análise e discussão dos resultados que as hipóteses foram refutadas totalmente, porque se verificou mediante aos respondentes que a maior parte dos passageiros deficientes transportados pelos esquadrões pesquisados são os que possuem deficiência física e não como pressuposto, ser composto por maioria deficiente auditiva. E, a capacitação em LIBRAS adquirida pelos tripulantes foram a partir de cursos fornecidos por entidades públicas ou privadas não pertencentes a FAB.

Assim sendo, após realizar uma pesquisa bibliográfica, questionário e abordagem qualitativa foi possível verificar, a partir de uma pequena amostra, o cenário da acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva ao serviço do Correio Aéreo Nacional fornecido pela FAB. É importante salientar que existem normas internas da Aeronáutica, como a ICA 4 - 1/2021, que explicitam a preocupação do acesso por todos os cidadãos brasileiros, inclusive portadores de necessidades especiais. Também, as Organizações Militares emitem Normas Padrões de Ação com conteúdo específico aos postos serviços que possuam contato direto ao público, permitindo proporcionar um trabalho de excelência.

Entretanto, mesmo assim, foi possível observar pontos de melhoria no tocante a função de Comissário de bordo dos Esquadrões GTE e 1º/2º GT, e no sistema de inscrição online do

CAN. Portanto, baseado na pesquisa e conhecendo o organograma da FAB, verificou-se a possibilidade de propor a criação de uma disciplina com noções básicas em LIBRAS que atenda a função de tripulante orgânico de Comissário de Bordo, sendo ministrado no curso inicial de formação de Comissário, utilizando o método de ensino a distância, podendo ser criado e amparado pelo Instituto de Educação a Distância (IEAD) presente no CIAAR. Com relação ao sistema de inscrição online do CAN, notou-se a necessidade de se criar um campo no formulário de inscrição (ANEXO C) para que seja

possível assinalar se o passageiro é possuidor de alguma necessidade especial, como também, assinalar no termo de ciência (ANEXO E) que poderá ser solicitado o atestado médico para comprovação do estado clínico no ato da retirada de faltas, conforme ICA 4 - 1/2021.

E, esta pesquisa não esgota o tema, podendo num trabalho futuro, ocorrer a observação da viabilidade e praticidade da utilização de meios eletrônicos na comunicação entre ouvintes e deficientes auditivos.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013**. Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 28 fev 2022.

ANDRADE, Susanne. **O segredo do sucesso é ser humano**. 1 ed. São Paulo: Primavera Editorial, 2014.

BISOL, C. A.; VALENTINI, C. B. Surdez e deficiência auditiva - Qual a diferença? **Objeto de Aprendizagem Incluir – UCS/FAPERGS**, 2011. Disponível em: http://www.grupoelri.com.br/Incluir/downloads/OA_SURDEZ_Surdez_X_Def_Audit_Texto.pdf. Acesso em: 08 out 2022.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto - Lei nº 5296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou como mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 28 ago 2022.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 8213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 05 out 2022.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 10436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 31 mar 2022.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 10098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 22 fev 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 fev 2022.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Comando - Geral de Apoio. **Instrução do Comando da Aeronáutica. ICA 4 – 1**. Boletim do Comando da Aeronáutica nº 224 de 8 de dezembro de 2021. Brasília, DF, 2021.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Estado – Maior da Aeronáutica. **Doutrina Básica da Força Aérea Brasileira. DCA 11- 45**. Boletim do Comando da Aeronáutica nº 180 de 15 de outubro de 2018. Brasília, DF, 2018.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Estado – Maior da Aeronáutica. **Manual do Comando da Aeronáutica. MCA 909 – 1**. Portaria EMAER nº 2/1SC, de 26 de fevereiro de 2021. Brasília, DF, 2021.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Grupo de Transporte Especial. **Histórico**. Disponível em: <http://www.gte.intraer/index.php/historico>. Acesso em: 28 jun 2022.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Grupo de Transporte Especial. **Manual do Comissário de Bordo VC-2**. Brasília: Seção de Doutrina do GTE-1.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. 1º Esquadrão do 2º Grupo de Transporte – Esquadrão Condor. **Histórico**. Disponível em: <http://www.12gt.intraer/index.php/historico>. Acesso em: 28 jun 2022.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 4848, de 2019**. Altera a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências, para dispor sobre a inclusão da tecnologia assistiva de legendagem descritiva em obras audiovisuais. Brasília, DF: Senado Federal, 2019. Disponível em:

<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/138499>. Acesso em: 24 fev 2022.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 6284, de 2019**. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para estabelecer condições de oferta de ensino da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, em todas as etapas e modalidades da educação básica. Brasília, DF: Senado Federal, 2019. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/140061>. Acesso em: 24 fev 2022.

BRITO, M. Surdos têm dificuldade no atendimento em serviços de saúde. **Educação, Inclusão, Libras, Saúde Pública, Surdez**. Minas Gerais, 2019. Disponível em: <https://www.medicina.ufmg.br/surdos-tem-dificuldade-no-atendimento-em-servicos-de-saude/>. Acesso em: 02 set 2022.

DEUS, M. L. F. **Surdez: linguagem, comunicação e aprendizagem do aluno com surdez na sala de aula comum**, 2011. Disponível em: <https://portaleducacao.anapolis.go.gov.br/revistaanapolisdigital/wp-content/uploads/2013/05/Maria-de-Lourdes-Fonseca.pdf>. Acesso em: 18 set 2022.

DINIZ, Débora. **O que é deficiência**. 1 ed. São Paulo: Brasiliense, 2007.

DUTRA NETO, J. G. Evolução histórica do tratamento conferido às pessoas portadoras de necessidades especiais pelo ordenamento jurídico brasileiro. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, n. 4065, 2014. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/29205>. Acesso em: 26 set. 2022.

FIOCRUZ. Cogead: Coordenação – Geral de Administração, 2007. Página inicial. Disponível em: <http://www.dirad.fiocruz.br/?q=node/118>. Acesso em: 06 out 2022.

FORÇA AÉREA BRASILEIRA. Ministério da Defesa. **Dia da Aviação de Transporte: conheça a história dos pioneiros do Correio Aéreo Nacional**. Disponível em: <https://www.fab.mil.br/noticias/mostra/11465/>. Acesso em: 22 jun 2022.

FRANÇA, T. H. Anormalidade: uma breve introdução à história social da deficiência. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, Rio Grande, v. 6, n. 11, jul. 2014.

GIL, A. C.; **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C.; **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE. Censo 2010 - IBGE. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html?edicao=9749&t=destaques>. Acesso em: 28 fev 2022.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado**. 25 ed. São Paulo: Saraiva 2021.

- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**: metodologia, planejamento, execução e análise. 2 ed.vol. 1 e 2.São Paulo: Atlas, 1994.
- MIRANDA, A. A. B. História, deficiência e educação especial. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, v. 15, p. 1-7, 2004.
- OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. 1 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.
- ORSOLINI, A. V. P.; OLIVEIRA, S. F. P. Estudo de caso como método de investigação qualitativa: uma abordagem bibliográfica. **Franca: Uni-FACEP [Internet]**, Franca, 2010. Disponível em: https://pos.unifacef.com.br/_livros/Cultura_Desenv/Artigos/Alba_Sheila.pdf. Acesso em: 27 set 2022.
- PACHECO, K. M. B; ALVES, V. L. R. A história da deficiência, da marginalização à inclusão social: uma mudança de paradigma. **Acta fisiátrica**, v.14, n. 4, p. 242-248, 2007.
- PNUD BRASIL. Sobre o Brasil – PNUD Brasil. Disponível em: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/countryinfo.html>. Acesso em: 28 fev 2022.
- RECH, G. C.; SELL, F. S. F. Motivações/Orientações para o aprendizado de LIBRAS por ouvintes: um estudo de caso. **Revista Eletrônica do Instituto de Humanidades**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 49, p. 33-49, 2020. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/reihm/article/view/5576/3276>. Acesso em: 19 set 2022.
- ROSSETO, E *et al.* Aspectos históricos da pessoa com deficiência. **Educere et Educare**, Cascavel, v. 1, n. 1, p. 103-108, 2006.
- RUSSO, I. C. P.; PEREIRA, L. D.; CARVALHO, R. M. M.; ANASTÁSIO, A. R. T. Encaminhamentos sobre a classificação do grau de perda auditiva em nossa realidade. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, São Paulo, v. 14, n.2, 2009.
- RUI, L. R.; STEFFANI, M. H. **Física: Som e Audição Humana**, 2006. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/30450/000675255.pdf>. Acesso em: 08 out 2022.
- TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; MELLO, A. G. Nem toda pessoa cega lê em Braille nem toda pessoa surda se comunica em língua de sinais. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 33, n. 2, 2007.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOBRE ACESSIBILIDADE A BORDO PARA DEFICIENTES AUDITIVOS

Questionário sobre acessibilidade a bordo para deficientes auditivos.

Este questionário pretende verificar a existência e a disponibilidade de recursos materiais e humanos em relação ao atendimento a bordo de passageiros com deficiência auditiva nos Esquadrões Condor e GTE. Desse modo, as questões abaixo serão pautadas nas experiências e formação do respondente.

**Obrigatório*

1. Email: *

2. Sexo: *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. Idade: *

Marcar apenas uma oval.

18 a 29 anos

30 a 40 anos

41 a 50 anos

Mais de 50 anos

4. Formação: *

Marcar apenas uma oval.

Ensino Médio

Ensino Superior Completo

Ensino Superior Incompleto

Pós-Graduação

Mestrado

Doutorado

PHD

5. Esquadrão: *

Marcar apenas uma oval.

- Condor
- GTE - 1
- GTE - 2
- Outro Esquadrão

6. Quando em missão, como você comunica as instruções de segurança aos passageiros? *

Marcar apenas uma oval.

- Por meio de áudio gravado
- Utiliza-se da própria voz
- Utiliza-se de cartilha de instruções
- Outro: _____

7. Algum passageiro já reportou que não compreendeu essas instruções? Se sim, o que o impediu de compreender? (Desatenção, não conseguiu ouvir, estrangeiro, possuía alguma deficiência etc.) *

8. Você já transportou algum passageiro com deficiência? (Caso responda sim, as duas próximas questões devem ser respondidas) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

9. Qual era a deficiência?

Marcar apenas uma oval.

- Deficiência física
- Deficiência visual
- Deficiência auditiva
- Outro: _____

10. Em qual fase do voo foi necessária sua ajuda para esse passageiro?

Marcar apenas uma oval.

- Embarque e desembarque
- Somente durante o voo
- Em todas as fases do voo
- Não foi necessária minha ajuda

11. Você conhece alguma pessoa Surda? (Caso responda sim, as duas próximas questões devem ser respondidas) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

12. Qual é a proximidade dessa pessoa com você?

Marcar apenas uma oval.

- Parente
- Cônjuge
- Filho(a)
- Amigo(a)

13. Como você se comunica com essa pessoa?

Marcar apenas uma oval.

- Escrita
- Libras (Língua Brasileira de Sinais)
- Aplicativos de tradução
- Outro: _____

14. Como você avalia seu conhecimento em Libras? *

Marcar apenas uma oval.

- Não tenho domínio
- Sei poucos sinais
- Considero meu conhecimento satisfatório
- Fluente

15. Você já utilizou ou teve conhecimento da utilização de Libras por alguém no âmbito da FAB? (Caso responda sim, a próxima questão deve ser respondida) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

16. Onde?

Marcar apenas uma oval.

- Seção de Trabalho
- Durante uma missão
- Durante uma reunião ou formatura
- Em outra Organização Militar (OM) da FAB

17. Você já estudou Libras alguma vez? (Caso responda sim, a próxima questão deve ser respondida) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

18. Onde?

Marcar apenas uma oval.

- Faculdade
- Aulas Particulares
- Com ajuda de um Surdo
- Outro: _____

19. Suponha um voo no qual o Comandante da aeronave comunique uma emergência e você necessite repassar instruções aos passageiros, caso haja um passageiro Surdo, qual método você utilizaria? *

Marcar apenas uma oval.

- Escreveria num papel as instruções
- Utilizaria Libras
- Perguntaria se há outro passageiro que conhece Libras
- Utilizaria outros sinais para passar as instruções
- Utilizaria aplicativos ou outro recurso tecnológico

20. Já utilizou recursos tecnológicos (Aplicativos, tablets, programas de computador etc.) para a comunicação com pessoas Surdas? (Caso responda sim, as quatro próximas questões devem ser respondidas) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

21. Nome do aplicativo ou site:

22. Em sua opinião, esse recurso tecnológico é de fácil utilização?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

23. A comunicação com o passageiro deficiente auditivo foi alcançada?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

24. Como você adquiriu esse recurso tecnológico?

Marcar apenas uma oval.

- Por equipamentos próprios
- Por equipamentos fornecidos pelo Setor de Trabalho

25. Durante a realização de uma missão, você considera que o comissário de voo é o tripulante com maior interação com os passageiros? *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo
- Discordo
- Não concordo nem discordo

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

ANEXO A – FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO DE PASSAGEIROSFrente

FICHA DE INSCRIÇÃO DE PASSAGEIROS			
SOLICITANTE (POSTO/GRAD/NOME: _____)			
OM: _____ ID: _____ TEL.: _____			
MOTIVO DA VIGEM: _____ DESTINO: _____ DATA DO VOO: _____			
CÓPIA DO COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA: _____			
CÓPIA DA CARTEIRA DE IDENTIDADE: _____			
ASSINATURA: _____		PRIO: _____	
POSTO GRAD.	NOME COMPLETO DO PASSAGEIRO	GRAU DE PARENTESCO	PESO (KG)

Verso

COMANDO DA AERONÁUTICA CORREIO AÉREO NACIONAL	
<p>“NO TRANSPORTE GRATUITO REALIZADO PELO CORREIO AÉREO NACIONAL NÃO HAVERÁ INDENIZAÇÃO POR DANOS A PESSOA OU BAGAGEM A BORDO, SALVO SE HOVER COMPROVAÇÃO DE CULPA OU DOLO DOS OPERADORES DA ERONAVE.”</p> <p style="font-size: small;">Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 Inciso III, Art. 267. Cap II</p>	
AUTORIZAÇÃO	
<p>AUTORIZO A VISTORIA DE MINHA BAGAGEM PESSOAL E/OU DE MÃO, POR OCASIÃO DO EMBARQUE OU SEMPRE QUE SOLICITADA POR AUTORIDADE COMPETENTE.</p>	
<hr style="border: 1px solid black;"/> <p>Assinatura do Solicitante</p>	

ANEXO B – RELAÇÃO TELEFÔNICA CAN**CORREIO AÉREO NACIONAL****Correio Aéreo Nacional****1. É possível embarcar em uma aeronave da FAB?**

É possível sim, em território nacional, por meio de inscrição no Correio Aéreo Nacional (CAN) da localidade onde se deseja embarcar. Entretanto, a viagem está condicionada à disponibilidade de vagas e de aeronave com destino ao lugar requerido. Para mais informações, entre em contato com uma das seguintes unidades:

Região Sul:

Canoas/RS - (51) 3462-5166

Florianópolis/SC - (48) 3229-5021

Santa Maria/RS - (55) 3220-3309

Curitiba/CT - (41) 3381-1132

Região Sudeste:

Pirassununga/SP - (19) 3565-7025 / (19) 3565-7205

Rio de Janeiro/RJ - (21) 2138-4205 / 2157-2317 / 2138-4020

São Paulo/SP - (11) 2465-2038 / 2465-2039

Lagoa Santa/LS - (31) 3689-3526

Região Centro-Oeste:

Brasília/DF - (61) 99988-8740

Campo Grande/MS - (67) 3368-3126

Anápolis/AN - (62) 3329-7572 / 3329-7573 / 3329-7047 / 3329-7048

Região Norte:

Belém/PA - (91) 3182-9517 / 3182-9519

Boa Vista/RR - (95) 4009-1036 / 3194-1036 / 3194-1088

Manaus/AM - (92) 2129-1729

Porto Velho/RO - (69) 3211-9722 / 3211-9725

ANEXO C – CADASTRO PASSAGEIROS INTRAER



COMANDO DA AERONAUTICA
CENTRO DE TRANSPORTE LOGISTICO DA AERONAUTICA
 Posto CAN-BR (61) 3365-1002
Inscrição CAN



SOLICITANTE

Posto	Nome de Guerra	OM	E-mail	Data última promoção
AL	FULANO DE TAL	CIAAR	xxxxxxx@fab.mil.br	01/01/1900
	Telefone	Identidade	CPF	
	31 XXXXXXXX	000000	000000	

PASSAGEIROS

Parent. Mil/Civil	Nome Completo	CPF	Peso	Origem	Destino	De	Até	Tel.1	Tel.2	Celular	Vínc.	Mot.
-------------------	---------------	-----	------	--------	---------	----	-----	-------	-------	---------	-------	------

[+ Adicionar PASSAGEIRO](#)



COMANDO DA AERONAUTICA
CENTRO DE TRANSPORTE LOGISTICO DA AERONAUTICA
 Posto CAN-BR (61) 3365-1002
Inscrição CAN



SOLICITANTE

Posto	Nome de Guerra	OM	E-mail	Data última promoção
AL	FULANO DE TAL	CIAAR	xxxxxxx@fab.mil.br	01/01/1900
	Telefone	Identidade	CPF	
	31 XXXXXXXX	000000	000000	

Inclusão de Passageiro

Parentesco: ▼

Vínculo: ▼

Mil/Civil: ▼

Nome Completo:

CPF: (se for menor de idade, colocar o do Solicitante)

Peso: Kg

Motivo da viagem : ▼

Itens acima com (*) Necessitam de documento comprobatório

Origem: ▼

Destino: ▼

Período de Permanência na Lista

De: ▼ mais ▼

Telefone 1:

Telefone 2:

Celular:

[Voltar](#) [Incluir](#)

ANEXO E – TERMO DE CIÊNCIA



COMANDO DA AERONAUTICA
CENTRO DE TRANSPORTE LOGISTICO DA
AERONAUTICA
Posto CAN-BR (61) 3365-1002
Inscrição CAN

**ICA 4-1/2021**

"9.1 O COMAER se reserva no direito de, a qualquer momento, interromper e/ou alterar uma missão em andamento, em função de suas necessidades operacionais, independentemente do destino dos passageiros a bordo, viajando em aproveitamento de missão de Transporte Aéreo Logístico."

LEI Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986
INCISO III, ART. 267, CAP. II

"NO TRANSPORTE GRATUITO REALIZADO PELO CORREIO AÉREO NACIONAL, NÃO HAVERÁ IDENIZAÇÃO POR DANOS A PESSOA OU BAGAGEM A BORDO, SALVO SE HOVER COMPROVAÇÃO DE CULPA OU DOLO DOS OPERADORES DA AERONAVE."

As informações da inscrição a seguir, são de inteira responsabilidade do Solicitante. A não veracidade implicará em sanções previstas na legislação em vigor.

ALÉM DA PASSAGEM POR EQUIPAMENTO DE RAIOS X, AS BAGAGENS DOS PASSAGEIROS PODERÃO SER SELECIONADAS, ALEATORIAMENTE, PARA A REALIZAÇÃO DE INSPEÇÃO DE FARO.

Concorda com os termos acima?

NÃO CONCORDO

CONCORDO