

BRASIL - INFRAERO COM CURSO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL (PNAE)

No Brasil, cerca de 24% da população tem algum tipo de deficiência. O dado é o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que em seu último censo contabilizou 45,6 milhões de pessoas com deficiência. Para essa parcela expressiva de brasileiros, a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero) destacou, no Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência (21/9), suas ações para garantir a acessibilidade e autonomia nos embarques e desembarques em sua rede de 55 aeroportos pelo Brasil. São pessoas capacitadas em atendimento, além de equipamentos e outros investimentos para garantir que a experiência de todos os passageiros seja inclusiva e acessível. Uma das principais ações nesse sentido é o Curso de Atendimento ao Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), que completou onze anos e alcançou a marca de 19,7 mil pessoas capacitadas em 258 cursos nas unidades da Infraero pelo País. Nas atividades, empregados da Infraero, das empresas de assistência em escala e comunidade aeroportuária passam por experiências sensoriais e de mobilidade, fazendo o uso de vendas, cadeiras de rodas, muletas e bengalas. A ideia é que os funcionários sintam o dia-a-dia de uma pessoa com deficiência, visitando as instalações dos aeroportos. Além disso, aprendem sobre o trato adequado a cada deficiência e o cumprimento às normas e leis e fazem exercícios práticos e troca de experiências entre os participantes. A capacitação tem o foco na aviação civil, envolve todas as áreas da Infraero e contempla também o respeito e a diversidade, conforme definição da Organização das Nações Unidas (ONU), que instituiu o dia 3/12 como o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. Os cursos de acessibilidade da Infraero têm padrão de excelência e já atenderam a clientes como o Aeroporto Internacional de Florianópolis, que passou para a iniciativa privada em janeiro deste ano. Isso demonstra o compromisso e a capacidade da empresa com esse tema tão importante. Outra demonstração nesse sentido está no Aeroporto Santos Dumont. Em 2014 o terminal recebeu o selo de participação no projeto Rio Acessível, com a classificação Diamante. O terminal foi o único entre os 250 pontos analisados na cidade que obteve mais de 90% de acessibilidade. Além de empregados devidamente treinados, o aeroporto conta com balcões de informações, bebedouros e sanitários adaptados, semáforo sonoro, telefones para surdo com teclado acoplado, rampas nas calçadas em frente aos terminais, pisos táteis, 55 balcões de check-in e 51 totens de autoatendimento adaptados, ambulifts que auxiliam o embarque e o desembarque nas aeronaves que estão estacionadas fora das pontes de embarque, ônibus e micro-ônibus 100% adaptados, além das vagas exclusivas no estacionamento para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Evolução Os procedimentos para atender ao público com deficiência e mobilidade reduzida também têm sido atualizados, com elaboração de fluxo de informação e comunicação junto às companhias aéreas, sempre com o objetivo de oferecer o melhor atendimento de acordo com a realidade de cada aeroporto. A Infraero também vem realizando adaptações em todos os terminais de passageiros dos aeroportos da Rede para torná-los acessíveis, cuidado que se estende também aos contratos de concessão de áreas comerciais, como braile, nos cardápios das lanchonetes e restaurantes nas praças de alimentação dos aeroportos da Rede. Outro destaque é a presença de empregados treinados na Língua Brasileira de Sinais (Libras) em todos os aeroportos da Infraero.