



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

## DO CHECK-IN AO CHECK-OUT: ACESSIBILIDADE AEROPORTUÁRIA NO AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES EM MANAUS

Marklea da Cunha Ferst<sup>1</sup>  
Francine Vieira De Oliveira<sup>2</sup>  
Ana Marta Cardoso Soares<sup>3</sup>

### Resumo

O turista é um passageiro que está em trânsito temporário entre diversas cidades ou países para conhecê-los e explorar suas belezas, cultura etc. sendo a atividade turística de alta relevância para o bem-estar social e o desenvolvimento da economia. Todavia, se questiona se os produtos e serviços turísticos ofertados estão preparados para atender com qualidade, eficiência e igualdade a todas as demandas turísticas. Dados oficiais indicam a existência de mais de um bilhão de pessoas no mundo com algum tipo de deficiência. No Brasil este número corresponde a quase 24% da população. Pesquisadores apontam os meios de transporte como um dos principais pilares da atividade turística, motivo pelo qual este trabalho tem como objetivo averiguar o atendimento às normativas brasileiras de acessibilidade no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes na cidade de Manaus. O estudo apresenta um conceito de acessibilidade aeroportuária desenvolvido a partir das normativas legais sobre o tema. Trata-se de um estudo de natureza aplicada, com objetivo descritivo. Caracteriza-se ainda como um estudo bibliográfico, documental, de levantamento e estudo de casos. Com a utilização de método indutivo e análise qualitativa, foi realizada visita técnica ao aeroporto a fim de averiguar *in loco* as especificidades de infraestrutura de acordo com as normas brasileiras de acessibilidade e aplicada uma pesquisa com os funcionários do aeroporto no período de 30/03/2021 a 30/04/2021 que alcançou o número de 42 respondentes com a finalidade de averiguar a percepção sobre a acessibilidade no referido aeroporto. Os resultados demonstram que embora o aeroporto atenda muito bem aos requisitos de acessibilidade física, há em termos gerais o parcial atendimento da acessibilidade no aeroporto e a necessidade de se investimentos especialmente na acessibilidade comunicacional, informacional e atitudinal. A contribuição teórica se dá a partir do desenvolvimento do conceito de acessibilidade aeroportuária e como implicações práticas servirá de suporte para a tomada de decisão de gestores que desenvolvem suas atividades no transporte aéreo para a promoção da acessibilidade na oferta de produtos e serviços.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; turista com deficiência; aeroporto; acessibilidade aeroportuária

<sup>1</sup> Doutora em Turismo e Hotelaria. Mestre em Direito das Relações Sociais e Graduada em Direito. Universidade do Estado do Amazonas. Fundação de Amparo à Pesquisa do Amazonas (FAPEAM) <http://lattes.cnpq.br/1987912722418223>. [mferst@uea.edu.br](mailto:mferst@uea.edu.br).

<sup>2</sup> Graduada em Turismo. Universidade do Estado do Amazonas. <http://lattes.cnpq.br/8202568991031028>. [frameques@gmail.com](mailto:frameques@gmail.com).

<sup>3</sup> Graduada em Turismo. Universidade do Estado do Amazonas. Fundação de Amparo à Pesquisa do Amazonas (FAPEAM). <http://lattes.cnpq.br/1160278581357938>. E-mail [amcs.tur19@uea.edu.br](mailto:amcs.tur19@uea.edu.br)