



## COMUNICADO

# Progresso em direção ao Compromisso da Indústria da Aviação com Passageiros com Deficiência

26 de outubro de 2023 (Chicago) - A Associação do Transporte Aéreo Internacional (IATA) divulgou os resultados deste ano de sua Pesquisa Global de Passageiros (GPS, na sigla em inglês) relacionados à acessibilidade do transporte aéreo para passageiros com deficiência, mostrando níveis significativos de satisfação entre os passageiros que usaram os serviços de assistência especial.

- 80% dos passageiros que utilizaram serviços de assistência especial afirmaram que suas expectativas foram atendidas.

"Em 2019, a Assembleia Geral Anual (AGM, na sigla em inglês) da IATA adotou uma resolução refletindo o compromisso de nossos membros em garantir que cada passageiro tenha acesso a viagens seguras, confiáveis e dignas. Embora todos tenhamos mais trabalho pela frente para apoiar as necessidades de nossos passageiros com deficiência, acreditamos que esse resultado da pesquisa demonstra progresso em direção a esse compromisso", disse Conrad Clifford, Diretor Geral Adjunto e Secretário Corporativo da IATA.

A pesquisa também está alinhada com a experiência das companhias aéreas de que, mais do que nunca, os passageiros estão solicitando assistência. Com o envelhecimento das populações em muitos dos principais mercados de transporte aéreo, essa tendência provavelmente continuará, e a aviação, como muitas outras indústrias, terá desafios para encontrar os recursos necessários para atender a esse importante grupo demográfico.

"À medida que a demanda por assistência especial cresce, precisaremos encontrar maneiras cada vez mais personalizadas de atender às necessidades dos passageiros com necessidades especiais. Atualmente, um pedido de assistência especial é quase sempre atendido com serviços de cadeira de rodas. Mas a necessidade real do passageiro pode ser muito diferente. O passageiro pode simplesmente precisar de ajuda para se orientar em aeroportos lotados, ou ter dificuldade em subir escadas. Seu problema pode não ser a mobilidade, mas uma deficiência visual. Estamos trabalhando em maneiras de garantir que as cadeiras de rodas estejam disponíveis quando necessário, bem como as melhores opções para as diversas necessidades dos passageiros", disse Linda Ristagno, Diretora Assistente de Assuntos Externos da IATA.

### **Necessidade Crítica de Informações Claras**

A pesquisa também destacou a acessibilidade ao website como uma área a ser aprimorada: 20% dos passageiros destacaram que melhorar a acessibilidade ao website para reservas e compras deve ser uma prioridade.



Reconhecendo isso, a IATA publicou recentemente um material de orientação para garantir que os sites das companhias aéreas ofereçam fácil acesso a todas as informações necessárias para os passageiros com deficiência. Com o objetivo de garantir acesso igualitário para todos os passageiros, estão incluídos:

- Desenvolvimento de um portal de fácil utilização para a área dedicada à acessibilidade dos sites das companhias aéreas;
- Esclarecimento dos critérios para o direito à assistência;
- Reforço da importância dos passageiros solicitarem assistência com antecedência, de preferência durante o processo de reserva.

O material de orientação enfatiza uma abordagem simplificada, permitindo que os passageiros com deficiência acessem informações cruciais com apenas um clique na página inicial. Além disso, oferece práticas recomendadas para a criação de caminhos de informação claros e intuitivos nos sites das companhias aéreas, tanto para passageiros com deficiência quanto para aqueles com mobilidade reduzida, garantindo que eles tenham acesso direto a detalhes essenciais sobre os preparativos da viagem e seus direitos.

"Informações claras são cruciais para qualquer pessoa que deseje viajar. Isso é particularmente relevante para pessoas com deficiência que precisam de assistência e devem preparar cuidadosamente seus planos de viagem. Embora as companhias aéreas tenham feito progressos ao fornecer orientações abrangentes em seus sites, ainda há espaço para melhorias, principalmente no que se refere a facilitar a busca por informações específicas", disse Ristagno.

**- IATA -**

Para obter mais detalhes, entre em contato com:

Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: [corpcomms@iata.org](mailto:corpcomms@iata.org)

Nota aos editores:

- A IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo) representa cerca de 300 companhias aéreas que compreendem 83% do tráfego aéreo global.
- Você pode nos seguir em [twitter.com/iata](https://twitter.com/iata) para receber anúncios, posições de políticas e outras informações úteis do setor.