

Resumos das iniciativas:

Categoria Operador Aéreo nacional:

1. *Latam Linhas Aéreas* – **Vencedor.**

Iniciativa: Latam acessível - Plataforma de Intérpretes de libras do ICOM.

Descrição: A iniciativa se refere a uma parceria da Latam com a ICOM para o desenvolvimento e utilização de ferramenta que viabiliza o atendimento direto em Libras por meio de interpretação remota, em tempo real, via videochamada. A iniciativa está disponível em mais de 40 aeroportos, 24 horas por dia, 7 dias por semana, tendo como público-alvo a população surda.

2. *Gol Linhas Aéreas.*

Iniciativa: Escada Acessível.

Descrição: Trata-se de escada de acesso dos passageiros ao avião com um elevador incorporado a sua estrutura, facilitando o acesso de passageiros PNAEs. A escada possui ajuste de altura por meio de sistema hidráulico acionado por alavanca manual com desenho ergonômico, dispensando a aplicação de força física significativa. A plataforma elevatória é operada por sistema hidráulico elétrico, alimentado por banco de baterias. O equipamento conta, ainda, com baterias dedicadas e independentes para iluminação e sensores de segurança, recarregadas por painéis solares, o que contribui para maior eficiência energética e sustentabilidade.

Categoria Operador Aéreo estrangeiro:

1. *F. B. Lineas Aereas (Flybondi)*

Iniciativa: Comunicação em língua de sinais argentina para passageiros surdos.

Descrição: Iniciativa voltada para passageiros surdos que se comunicam pela linguagem de sinais argentina. O passageiro pode acessar as informações necessárias para a viagem, previamente gravadas em linguagem de sinais, por meio de escaneamento de QRCode no aeroporto, no site da Flybondi ou por meio de comissários de bordo que disponibilizam tablets. A iniciativa está limitada ao mercado argentino.

Categoria Operador Aeroportuário:

1. *Floripa Airport (Zurich)* – **Vencedor.**

Iniciativa: Mapa Digital.

Descrição: Ferramenta que permite a localização de portões, sanitários acessíveis, elevadores, serviços e demais facilidades do terminal, além de oferecer orientação de rotas internas. Compatível com recursos assistivos nativos dos dispositivos móveis como leitores de tela, ampliação de texto e ajustes de contraste. Também permite leitura de informações de voos por meio de linguagem de sinais. O público-alvo da iniciativa são pessoas com deficiência visual, limitações cognitivas ou mobilidade reduzida e surdas.

2. *Salvador Bahia Airport (Vinci) – Menção honrosa.*

Iniciativa: Viagem Azul.

Descrição: O Viagem Azul se refere à promoção de visitas guiadas voltadas a crianças e adolescentes com TEA, nas quais os participantes vivenciam de forma simulada todas as etapas de uma viagem aérea, como acesso ao terminal, check-in, inspeção de segurança, salas de embarque e contato com o ambiente operacional. A iniciativa busca tornar o ambiente aeroportuário mais previsível e acolhedor, reduzindo ansiedade e estimulando autonomia em futuras viagens. Além de reduzir situações de estresse de passageiros neurodivergentes por meio da familiarização prévia, o programa gera ganhos contínuos ao aprimorar o atendimento inclusivo por toda a equipe do aeroporto.

3. *Motiva.*

Iniciativa: Implantação de ambulift compactos para atendimento em aeroportos de menor porte.

Descrição: A iniciativa implantou um ambulift compacto, leve e de fácil operação, que dispensa condutor habilitado e melhora a mobilidade no pátio. O novo modelo aprimora o atendimento a PNAEs, garantindo mais segurança e conformidade com a Resolução ANAC nº 280. A implantação resultou em mais conforto, segurança e agilidade no atendimento a PNAEs (inclusive em aeronaves ATR), operação mais simples e segura para os funcionários, com menor esforço e treinamento facilitado, e ampliação da acessibilidade em aeroportos menores.

4. *Concessionária Bloco Central – Motiva*

Iniciativa: Comitê de Qualidade e Acessibilidade

Descrição: O Comitê de Qualidade e Acessibilidade da Motiva é um fórum que integra diferentes áreas e níveis da empresa para promover acessibilidade, inclusão e melhoria da experiência do passageiro. O grupo identifica barreiras, define ações e fortalece uma cultura organizacional voltada à equidade e à melhoria contínua por meio de uma análise de múltiplas fontes relacionadas aos passageiros com limitações de acessibilidade. O comitê estruturou diversas ações de melhoria da acessibilidade, com 29 iniciativas na primeira rodada (10 concluídas) e 58 na segunda, focadas em ajustes operacionais de baixo custo e rápida implementação. Como resultado, houve aumento nas notas da pesquisa SAC em todos os aeroportos da rede.

5. *Concessionária do Bloco Sul e Central – Motiva*

Iniciativa: Ambientação para Canal de Inspeção

Descrição: A iniciativa Ambientação para Canal de Inspeção busca tornar o processo de segurança mais acolhedor e previsível, especialmente para passageiros neurodivergentes, por meio da ambientação de fila preferencial com elementos lúdicos no piso. Aliada à

sinalização até a sala multissensorial, a ação objetiva reduzir o estresse e incorpora acessibilidade sensorial ao ambiente aeroportuário.

6. *Aena Brasil*

Iniciativa: Projeto Acessibilidade

Descrição: A iniciativa integra o Projeto Aviação Acessível da SAC com a Pesquisa de Acessibilidade aplicada nos 17 aeroportos da Aena Brasil, permitindo relacionar a avaliação da infraestrutura com a percepção dos passageiros PNAE (via NPS). Com isso, amplia-se o programa para toda a rede, viabilizando a padronização de práticas e a disseminação de melhorias em acessibilidade. A pesquisa de acessibilidade junto aos PNAEs busca permitir a avaliação do impacto das estruturas e processos aeroportuários, identificar melhorias e aprimorar serviços.

7. *Concessionária do Bloco Central – Motiva*

Iniciativa: Jornada + Inclusiva

Descrição: A Jornada + Inclusiva busca integrar tecnologia, capacitação e ambientação para tornar a experiência aeroportuária mais acessível, previsível e acolhedora para PNAEs, especialmente pessoas neurodivergentes. A iniciativa combina atendimento acessível desde a chegada (com suporte em Libras), adaptação do processo de inspeção com equipe treinada e elementos lúdicos na fila, além do uso da sala multissensorial como espaço de regulação emocional.

8. *Motiva*

Iniciativa: Totem de Atendimento Acessível

Descrição: O Totem de Atendimento Acessível é um equipamento interativo que permite ao passageiro solicitar apoio de forma autônoma, por meio de videochamada com central especializada, incluindo atendimento em Libras. Com recursos de acessibilidade física, como braile e suporte a pessoas com mobilidade reduzida, o equipamento busca ampliar a inclusão e a independência no atendimento aeroportuário.

9. *Concessionário do Aeroporto Internacional de SP - GRU*

Iniciativa: Canal Inclusivo de Atendimento ao Cliente

Descrição: Canal de atendimento via WhatsApp voltado à comunidade surda, com chatbot que utiliza textos curtos e acessíveis e direciona para site com ferramenta de tradução em Libras.

10. *Bloco dos Onze Aeroportos do Brasil – Aena*

Iniciativa: Projeto Rampa de Ascenso e Descenso

Descrição: A iniciativa consiste na implantação de rampas para embarque e desembarque de passageiros com necessidade de assistência especial. As rampas possuem zero emissão de carbono e utilizam energia gerada por placas fotovoltaicas.

11. Aena Brasil – Uberlândia

Iniciativa: Projeto TEA do Aeroporto de Uberlândia

Descrição: Espaço adaptado para passageiros com TEA, utilizando recursos que aliam criatividade e baixo custo, além de atendimento personalizado para permitir maior conforto e segurança.

12. RioGaleão

Iniciativa: Sala Sensorial e de Acomodação Sensorial

Descrição: A iniciativa se refere a criação de salas sensorial e sala de acomodação sensorial que oferecem previsibilidade, estímulos controlados e acolhimento seguro a passageiros de diferentes perfis, especialmente em momentos de crise.

13. Vitoria Airport (Zurich)

Iniciativa: Espaço de Assistência Prioritária

Descrição: O Espaço de Assistência Prioritária é um ambiente dedicado, localizado em frente ao check-in e disponível 24h, que concentra assentos, equipamentos de apoio e informações de voo para passageiros prioritários.