

# Ciclo de Viagem: guia para pessoas neurodivergentes e seus familiares

# **Ciclo de Viagem: guia para pessoas neurodivergentes e seus familiares**

## **Coordenação:**

Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC  
Ministério de Portos e Aeroportos - MPor  
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

## **Autores:**

Gabriela Ishikawa Boniholi  
Rebeca Baracho Moreira Sirio  
Francieli Xavier B. dos Santos  
João Henrique M. Teixeira  
Bruna de Paiva Bonora  
Rubens Felipe Ribeiro Guelere  
Luiz Antônio Tonin



# APRESENTAÇÃO

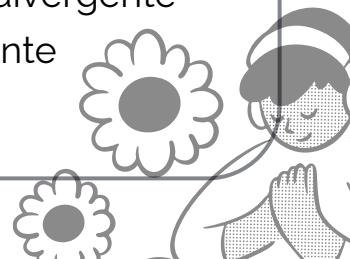
O Programa de Atendimento ao Passageiro com Transtorno do Espectro Autista - TEA é uma iniciativa da Secretaria de Aviação Civil do Ministério de Portos e Aeroportos - SAC/MPor, que tem como objetivo “proporcionar uma melhor experiência aos passageiros neurodivergentes e/ou com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e seus familiares, nos aeroportos brasileiros, por meio da implantação de salas multissensoriais e salas de acomodação sensorial, bem como pela capacitação dos profissionais do setor”.

Outras ações do [Programa TEA](#), assim como materiais de apoio e capacitação, estão disponíveis no site. Para mais informações sobre o transporte aéreo, acesse o site da [Agência Nacional de Aviação Civil \(ANAC\)](#).

Tendo em vista a competência técnica da Universidade Federal de São Carlos - UFSCar para realização de estudos e materiais relacionados ao assunto TEA, foi estabelecida parceria com essa instituição para elaboração de material para capacitação do pessoal do setor.

Como parte das ações voltadas à promoção da inclusão no setor aeroportuário, foi desenvolvida uma série de cartilhas com foco no acolhimento ao passageiro neurodivergente e na promoção de experiências inclusivas no ambiente aeroportuário. Ao todo, foram elaboradas seis cartilhas, sendo quatro destinadas a diferentes perfis de profissionais envolvidos no atendimento ao público nos aeroportos; uma direcionada ao público geral, e outra voltada especificamente para familiares e pessoas neurodivergentes:

- Ciclo de Viagem: guia para pessoas neurodivergentes e seus familiares
- Comissários de Bordo - Atendimento ao passageiro Neurodivergente
- Equipe de solo - Atendimento ao passageiro Neurodivergente



- Gestão Aérea e Aeroportuária e o Atendimento ao Passageiro Neurodivergente
- Informar para Incluir: neurodivergência no Transporte Aéreo
- Utilização das Salas Multissensoriais

É importante ressaltar que todos esses materiais têm caráter **orientativo**. As informações e sugestões contidas nas cartilhas **visam apoiar o acolhimento e a capacitação**, mas não substituem, em hipótese alguma, **a obrigação de verificar, consultar ou conhecer as regulamentações e normativas oficiais vigentes do setor de aviação civil**, como as emitidas pela **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)** e outras autoridades competentes.

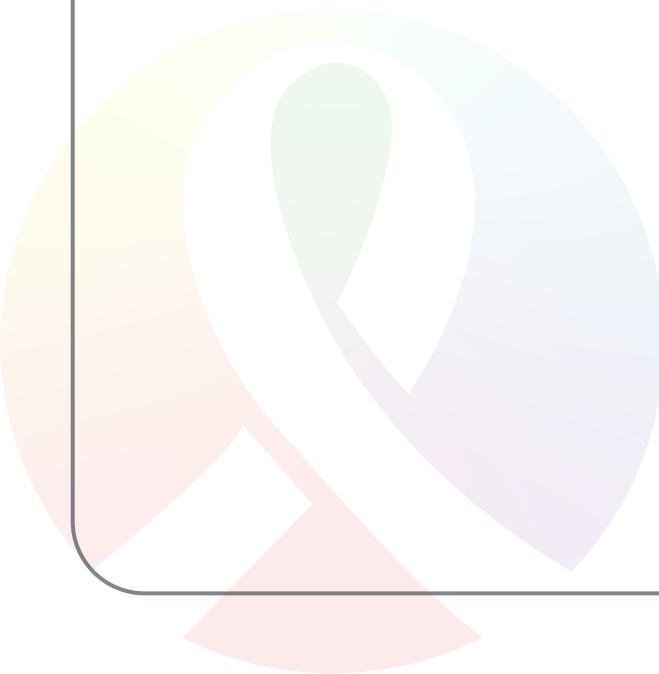
As cartilhas foram estruturadas para oferecer orientações claras, linguagem acessível e conteúdos aplicáveis à rotina aeroportuária. Cada uma das cinco cartilhas voltadas ao atendimento profissional aborda aspectos específicos das atividades de diferentes setores, como segurança, atendimento, serviços de bordo, inspeção, embarque e recepção, com sugestões de posturas acolhedoras, comunicação eficiente e identificação de sinais de sobrecarga sensorial.

A cartilha destinada ao público geral visa sensibilizar os demais passageiros quanto à importância da empatia, respeito e convivência com a diversidade, enquanto a cartilha voltada aos familiares e às pessoas neurodivergentes apresenta estratégias de antecipação, recursos disponíveis no aeroporto e orientações sobre como se preparar para a experiência de viagem.

Este conjunto de materiais busca contribuir para a construção de um ambiente aeroportuário mais acessível e acolhedor para os passageiros neurodivergentes e apoiar a transformação cultural e operacional, fortalecendo o compromisso com a inclusão e o respeito às individualidades dos passageiros.

# Sumário

<u>Glossário</u> .....	05
<u>Viajar de Avião: Orientações para Pessoas Neurodivergentes</u> .....	10
<u>Antes de Viajar</u> .....	11
<u>Chegando no Aeroporto</u> .....	19
<u>O que fazer na sala de embarque?</u> .....	26
<u>Dentro da Aeronave</u> .....	29
<u>Desembarque da Aeronave</u> .....	34
<u>A quem recorrer</u> .....	37
<u>Para relembrar</u> .....	38
<u>Referências</u> .....	39



# GLOSSÁRIO

## **Acessibilidade:**

Conjunto de condições e adaptações que garantem o acesso, a permanência e o uso de serviços, produtos e ambientes por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência ou necessidades específicas.

## **Abafador de som:**

Equipamento utilizado para reduzir ruídos externos, especialmente útil para pessoas com hipersensibilidade auditiva.

## **Acompanhante:**

Pessoa designada a acompanhar o passageiro com deficiência ou neurodivergente, oferecendo apoio emocional, físico ou comunicacional ao longo da viagem.

## **Agentes de inspeção:**

Profissionais responsáveis por conduzir os procedimentos de segurança antes do embarque, como inspeção de bagagens e uso de detectores de metais.

## **Ambulift:**

Equipamento utilizado para embarque e desembarque de passageiros com mobilidade reduzida, especialmente em aeronaves sem ponte de embarque.

## **ANAC:**

Agência Nacional de Aviação Civil, responsável por regulamentar e fiscalizar o setor aéreo no Brasil.

**Assento preferencial:**

Lugar reservado para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, que deve ser respeitado por outros passageiros.

**Autorregulação sensorial:**

Capacidade de ajustar e controlar respostas aos estímulos do ambiente. Pessoas neurodivergentes podem usar objetos ou estratégias específicas para lidar com estímulos excessivos.

**Bagagem despachada:**

Mala ou objeto entregue à companhia aérea durante o check-in para ser transportado no compartimento de carga do avião.

**Bagagem de mão:**

Itens que o passageiro pode levar consigo dentro da cabine da aeronave. Está sujeita a regras específicas de tamanho e conteúdo.

**Carteira CIPTEA:**

Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, instituída pela Lei nº 13.977/2020, que facilita o reconhecimento e garante direitos e atendimento prioritário.

**Check-in:**

Procedimento de confirmação da presença do passageiro no voo, com emissão do cartão de embarque e despacho de bagagem, quando necessário.

**Cordão de Girassol:**

Símbolo de identificação para pessoas com deficiências ocultas, como autismo ou doenças crônicas, instituído pela Lei nº 14.624/2023. Auxilia no reconhecimento da necessidade de atendimento diferenciado.

**Cordão de Quebra-cabeça:**

Símbolo de conscientização sobre o autismo, associado mundialmente à diversidade do espectro autista.

**Desembarque:**

Momento em que o passageiro deixa a aeronave e segue para a área pública do aeroporto ou para a conexão com outro voo.

**Detectores de metais:**

Equipamentos de segurança utilizados para verificar a presença de objetos metálicos no corpo dos passageiros durante o embarque.

**Equipamentos de apoio sensorial:**

Objetos como fones com cancelamento de ruído, brinquedos sensoriais ou mantas, utilizados para proporcionar conforto e regulação sensorial.

**Espaço silencioso:**

Área no aeroporto projetada para oferecer um ambiente mais tranquilo e com estímulos reduzidos, indicada para pessoas sensíveis a ruídos e agitação.

**FREMEC:**

Frequent Traveller Medical Card: documento médico com validade de até 1 ano, usado por passageiros com condições médicas permanentes para facilitar o atendimento nos voos.

**Inspeção de segurança:**

Etapa obrigatória do embarque, que inclui verificação de bagagens e inspeção dos passageiros, com foco na segurança da aviação civil.

**MEDIF:**

Medical Information Form: formulário médico necessário em situações específicas, como uso de equipamentos médicos a bordo ou necessidade de acompanhante durante o voo.

**Neurodivergente/Neuroatípico:**

Pessoa cujo funcionamento neurológico diverge do padrão considerado típico, como no caso de TEA, TDAH, dislexia, entre outros.

**Neurotípico:**

É um termo que se refere a sujeitos que apresentam desenvolvimento e funcionamento neurológico típico, isto é, dentro dos padrões regulares.

**Painel de voos:**

Telão ou monitor que informa os horários e os portões de embarque dos voos em tempo real.

**Passageiro com deficiência oculta:**

Pessoa cuja deficiência não é visível, como condições cognitivas, neurológicas ou doenças crônicas.

**Previsibilidade:**

Situação ou ambiente que permite antecipar o que vai acontecer. É um elemento fundamental para proporcionar segurança emocional a pessoas neurodivergentes.

**Resolução ANAC:**

Norma legal que estabelece regras específicas para o setor aéreo.

**Sala multissensorial:**

Ambiente com estímulos sensoriais controlados (luz, som, texturas) criado para ajudar na regulação sensorial e emocional de passageiros neurodivergentes.

**Totem de autoatendimento:**

Equipamento eletrônico onde o passageiro pode realizar o check-in ou o despacho de bagagem de forma autônoma.

**Turbulência:**

Movimento irregular do ar durante o voo, que pode causar sacolejos. Embora possa assustar, é comum e geralmente não representa risco à segurança.

**Voo doméstico:**

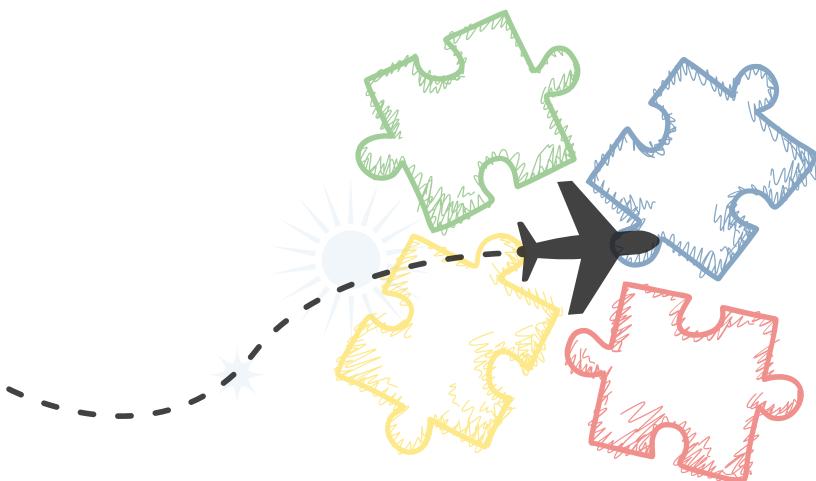
Voo que ocorre dentro do mesmo país, ou seja, tanto a partida quanto a chegada acontecem em cidades do mesmo território nacional, sem atravessar fronteiras internacionais.



## Viajar de Avião: Orientações para Pessoas Neurodivergentes

Viajar de avião envolve diversos processos que podem parecer complexos, especialmente para pessoas neurodivergentes. Desde o planejamento até o desembarque, cada etapa requer atenção a detalhes que garantam conforto, segurança e acessibilidade.

Esta cartilha foi desenvolvida com o objetivo de oferecer informações e orientações para facilitar a experiência de viagem aérea para pessoas neurodivergentes e seus familiares, promovendo autonomia e bem-estar. Aqui, você encontrará dicas práticas para o planejamento da sua viagem, envolvendo processos como check-in, embarque e desembarque, bem como orientações sobre direitos e serviços de acessibilidade disponibilizados pelas companhias aéreas.



## ANTES DE VIAJAR

Você sabia que existem alguns procedimentos que devem ser realizados antes mesmo do início da viagem?

Quando a passagem for adquirida, é fundamental informar à companhia aérea sobre a necessidade de atendimento especial. Essa opção costuma estar disponível durante a compra, especialmente quando realizada pela internet ou aplicativo — o que é o mais comum atualmente. Caso essa informação não seja inserida no momento da compra, recomenda-se voltar algumas etapas do processo para verificar onde incluí-la. Caso o erro ainda permaneça, entre em contato com a central de atendimento da companhia aérea da sua escolha.

A solicitação de assistência deve ser feita com antecedência mínima de 48 a 72 horas antes do embarque, dependendo do tipo de apoio necessário. Já a companhia aérea tem até 48 horas para responder à solicitação, a contar do momento em que a informação for enviada.

Esse direito é garantido por uma norma específica da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC): a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, que estabelece as condições para a prestação de assistência adequada durante todas as etapas da viagem aérea.

Nos casos em que a condição do passageiro exigir a presença de um acompanhante, a solicitação deve ser feita com, no mínimo, 72 horas de antecedência. O operador aéreo deverá designar um acompanhante sem custo adicional, ou permitir que o passageiro indique uma pessoa de sua escolha. Nesse caso, poderá ser cobrado um valor igual ou inferior a 20% do valor do bilhete aéreo adquirido. O acompanhante deverá viajar ao lado do passageiro.

**Atenção:** Em voos com conexões ou escalas, especialmente no caso de passageiros com TEA, recomenda-se fortemente a presença de um acompanhante da confiança da família, para oferecer suporte em situações imprevistas, como atrasos, trocas de portão, ou hospedagens emergenciais em caso de perda de conexão. Isso é especialmente relevante em voos internacionais, nos quais podem haver restrições adicionais quando se trata de menores de idade ou pessoas dependentes.

- **A companhia aérea pode exigir do passageiro a apresentação de documento médico?**

Sim. A companhia aérea pode exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou do Frequent Traveller Medical Card (FREMEC) caso o passageiro:

- necessite viajar em maca ou incubadora;
- necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou
- apresente condições de saúde que possam resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

O MEDIF também pode ser solicitado pelas companhias nos casos de necessidade de acompanhante.

- **O que é o MEDIF?**

O MEDIF (Medical Information Form/Formulário de Informações Médicas) é um documento obrigatório para que pessoas com deficiência possam viajar de avião. Ele é utilizado pelas companhias aéreas para coletar informações detalhadas sobre as condições médicas do passageiro e comprovar a capacidade de realizar a viagem com segurança.

O formulário deve ser preenchido por um médico responsável, que irá avaliar as condições de saúde do passageiro e indicar as medidas de suporte necessárias durante o voo. O documento deve ser enviado à companhia aérea através de um formulário específico no site de cada companhia.

- **O que é FREMEC?**

O FREMEC (Frequent Traveller Medical Card/Cartão Médico de Viajante Frequente) é um documento emitido para pessoas que viajam frequentemente e possuem condições médicas permanentes ou recorrentes. Esse cartão registra informações médicas padronizadas, facilitando o atendimento e garantindo que as necessidades específicas de saúde sejam atendidas durante o voo.

Para emitir o FREMEC, o passageiro precisa:

- Ter uma deficiência ou necessidade de assistência permanente;
- Ter um laudo médico que comprove a deficiência;
- Preencher um formulário de inscrição;
- Ser aprovado pela companhia aérea.



O FREMEC costuma ter validade de 1 ano e é aceito pelas companhias aéreas associadas à IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos), associação de companhias aéreas. Para saber se a companhia aérea é associada à IATA e aceita o FREMEC, consulte o site da IATA para verificar a associação e entre em contato diretamente com a companhia para confirmar se aceita o documento.

- **Diferenças entre o MEDIF e o FREMEC**

A principal diferença entre o MEDIF e o FREMEC é a frequência das viagens e a validade do documento:

- **MEDIF:** Formulário preenchido para cada viagem específica, com informações detalhadas sobre as condições médicas do passageiro no momento da viagem.
- **FREMEC:** Cartão que registra informações médicas permanentes ou recorrentes, com validade de até 1 ano, destinado a viajantes frequentes.



## DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

A apresentação dos documentos corretos é essencial para o embarque. Abaixo estão os principais documentos exigidos:

- **Voos domésticos:**

- Para maiores de 12 anos, documento oficial com foto (como RG ou CNH, inclusive digitais, quando aceitas);
- Para menores de 12 anos, a certidão de nascimento também pode ser aceita;
- Crianças ou adolescentes viajando sozinhos ou com apenas um dos responsáveis podem precisar de autorização do outro, conforme a Resolução 131/2011 do CNJ, com firma reconhecida. Consulte as regras no site da companhia aérea.

- **Voos internacionais:**

- Passaporte válido (verificar a validade mínima exigida pelo país de destino);
- Visto válido, quando necessário;
- Documentos adicionais, como certificado de vacinação, autorização de viagem para menor de idade em conformidade com o passaporte válido emitido, e comprovante de hospedagem ou carta-convite, dependendo do país;
- É fundamental verificar as exigências específicas do destino com antecedência no site da companhia aérea, inclusive regras para quem solicitará assistência.



## BAGAGEM

Bagagem de mão e bagagem despachada **têm regras distintas quanto aos itens permitidos**. Levar itens proibidos pode resultar na sua retenção da sua bagagem pela segurança ou até impedir o embarque.

- **Itens proibidos na bagagem de mão:**

- Conforme a resolução 515/19, armas, explosivos, artefatos ou agentes químicos, biológicos, radioativos, nucleares ou substâncias e materiais proibidos;
- Líquidos em frascos com mais de 100 ml (permitidos apenas em voos internacionais e dentro de sacos plásticos transparentes, com limite total de 1 litro);
- Substâncias inflamáveis, aerossóis e produtos químicos perigosos;
- Armas de brinquedo, ferramentas ou objetos que possam ser usados como arma.

- **Itens proibidos na bagagem despachada:**

- Explosivos, baterias de lítio avulsas, produtos corrosivos, inflamáveis ou tóxicos;
- Objetos de valor (dinheiro, joias, eletrônicos, medicamentos importantes, documentos) devem sempre ser transportados na bagagem de mão.

**Dica importante:** Verifique com a companhia aérea a lista completa de restrições, especialmente se o passageiro usar equipamentos médicos, suplementos ou itens sensoriais que possam precisar de autorização especial para transporte. As regras podem mudar; consulte sempre a lista atualizada disponível no [site da ANAC](#).



## ALIMENTAÇÃO

É importante verificar com antecedência se a companhia aérea oferece serviço de bordo e quais opções de refeição estão disponíveis no voo. Pessoas com alergias alimentares, dietas restritivas ou necessidades específicas devem informar a companhia aérea no momento da compra da passagem, ou pelo menos com 48 a 72 horas de antecedência, conforme a política da companhia.

Em voos mais curtos ou de companhias que não oferecem refeições, recomenda-se que o passageiro leve seus próprios alimentos, desde que estejam de acordo com as regras de segurança do aeroporto. Em caso de restrições alimentares severas, especialmente em passageiros neurodivergentes, levar a própria alimentação pode ser essencial para evitar crises durante a viagem.

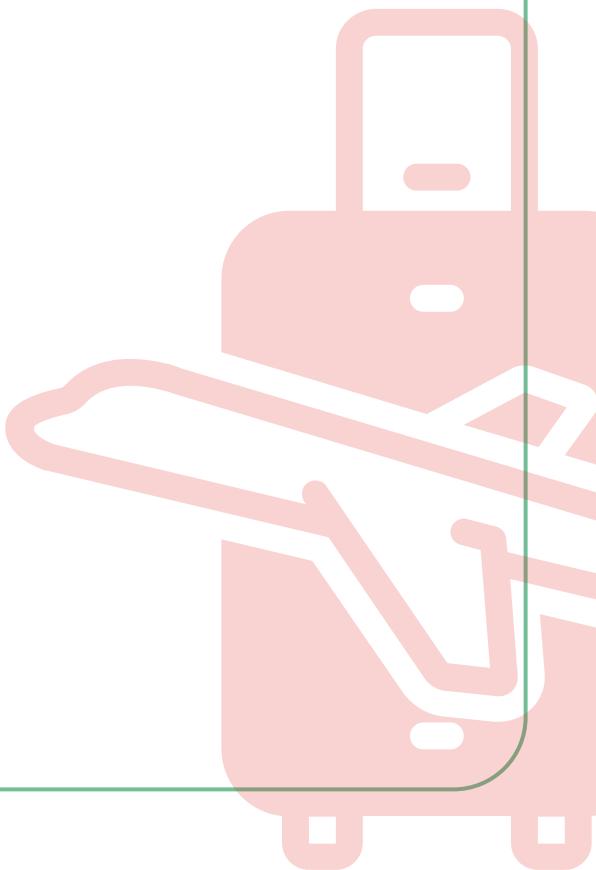
Em voos internacionais, é permitido levar alimentos industrializados e lacrados na bagagem de mão, mas alimentos perecíveis, frescos ou em grandes quantidades podem ser proibidos pela alfândega do país de destino.

Para que você e/ou seu familiar tenha uma boa experiência de viagem, é importante que **ocorra um planejamento em relação aos serviços que são oferecidos na unidade aeroportuária em que sua viagem irá acontecer.**

Para acessar essas informações, visite o site do aeroporto e verifique se há uma seção dedicada aos serviços oferecidos, especialmente aqueles voltados para passageiros com deficiência. Nessa área, é possível encontrar detalhes sobre os serviços de assistência disponíveis, além de mapas do aeroporto que ajudam a prever a localização de espaços importantes, como o check-in, embarque, desembarque e banheiros acessíveis.

Algumas das informações frequentemente disponibilizadas incluem:

- Existência de Sala Multissensorial ou de Espaços Silenciosos;
- Filas ou canais prioritários;
- Elevadores;
- Banheiros adaptados;
- Vagas reservadas;
- Rotas acessíveis;
- Ambulift e outros equipamentos para auxílio no embarque e desembarque.





Além disso, você pode entrar em contato com o aeroporto para verificar **se o seu aeroporto de embarque/desembarque disponibiliza programas de visitação com o objetivo de familiarizar interessados** (principalmente pessoas com deficiência) com relação à acessibilidade do aeroporto e aos procedimentos típicos da viagem aérea.

Essa visita deve ser realizada antes da data da viagem, permitindo que o passageiro neurodivergente antecipe os procedimentos e reduza a ansiedade no dia do embarque.

Se a visita presencial não for possível, devido à logística ou outros fatores, procure vídeos na internet ou outras fontes de informação sobre o aeroporto. Isso pode ajudar a criar uma familiaridade com o ambiente aeroportuário. Além disso, revise cuidadosamente os processos pré-viagem descritos nesta cartilha para garantir que todos os procedimentos sejam realizados corretamente.



## CHEGANDO NO AEROPORTO

O atendimento preferencial no check-in e no embarque é um direito das pessoas com deficiência, inclusive das pessoas neurodivergentes, com ou sem solicitação de assistência.

Se você possuir qualquer dúvida, na área de check-in do aeroporto, você pode encontrar serviços de balcão de informações, perdidos e achados, ouvidoria e apoio de órgãos públicos como a Anac, Polícia Federal, Receita Federal, Anvisa, Polícia Civil, Polícia Militar, entre outros.

Uma forma de facilitar a identificação dos operadores aéreos e aeroportuários em relação ao passageiro que requer assistência, **é o uso de cartões e/ou cordões de identificação**.

O **cordão de fita com desenhos de girassóis**, instituído pela Lei nº 14.624/2023, é um símbolo nacional para identificar pessoas com **deficiências ocultas**. Já o **cordão de fita com quebra-cabeça** é o símbolo mundial da conscientização do transtorno do espectro autista, pela Lei nº 13.977/2020. **O uso desses símbolos é opcional e sua ausência não interfere no exercício de direitos e garantias previstos em lei, porém são itens de muita importância para facilitar o atendimento acolhedor por parte da equipe do aeroporto.**

**Passageiros com deficiência oculta** são aqueles que possuem condições de saúde ou deficiências que não são visíveis externamente, ou seja, não apresentam sinais ou características evidentes para quem os observa. Elas podem ser neurológicas, cognitivas, físicas, visuais, auditivas e também incluem doenças raras e condições crônicas (HD SUNFLOWER, s.d.)

Além disso, a CIPTEA (Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista) é um documento instituído pela Lei de nº 13.977/2020 que tem como objetivo facilitar a identificação e garantir direitos e benefícios para pessoas com TEA em serviços públicos e privados. Ela ajuda a garantir atendimento prioritário, acesso a vagas preferenciais e outros benefícios.

- **Check-in**

O check-in é um procedimento de **responsabilidade compartilhada entre o passageiro e a companhia aérea**, geralmente realizado no aeroporto. É dever do passageiro apresentar-se para o voo no qual possui um bilhete válido, na data e hora estabelecida pela companhia, dentro do prazo estipulado pela companhia aérea e conforme as condições previstas no contrato de transporte. Já à companhia aérea cabe confirmar a presença do passageiro no voo, realizar sua identificação, despachar as bagagens (quando contratado esse serviço) e emitir o cartão de embarque, necessário para acessar a área restrita do aeroporto.

O check-in pode ser feito presencialmente, em balcões de atendimento ou totens de autoatendimento, bem como de forma remota, por meio do site ou de aplicativos para celular e *tablet*, de acordo com as opções disponibilizadas pela companhia aérea.

- **Como fazer o check-in no totem do autoatendimento?**

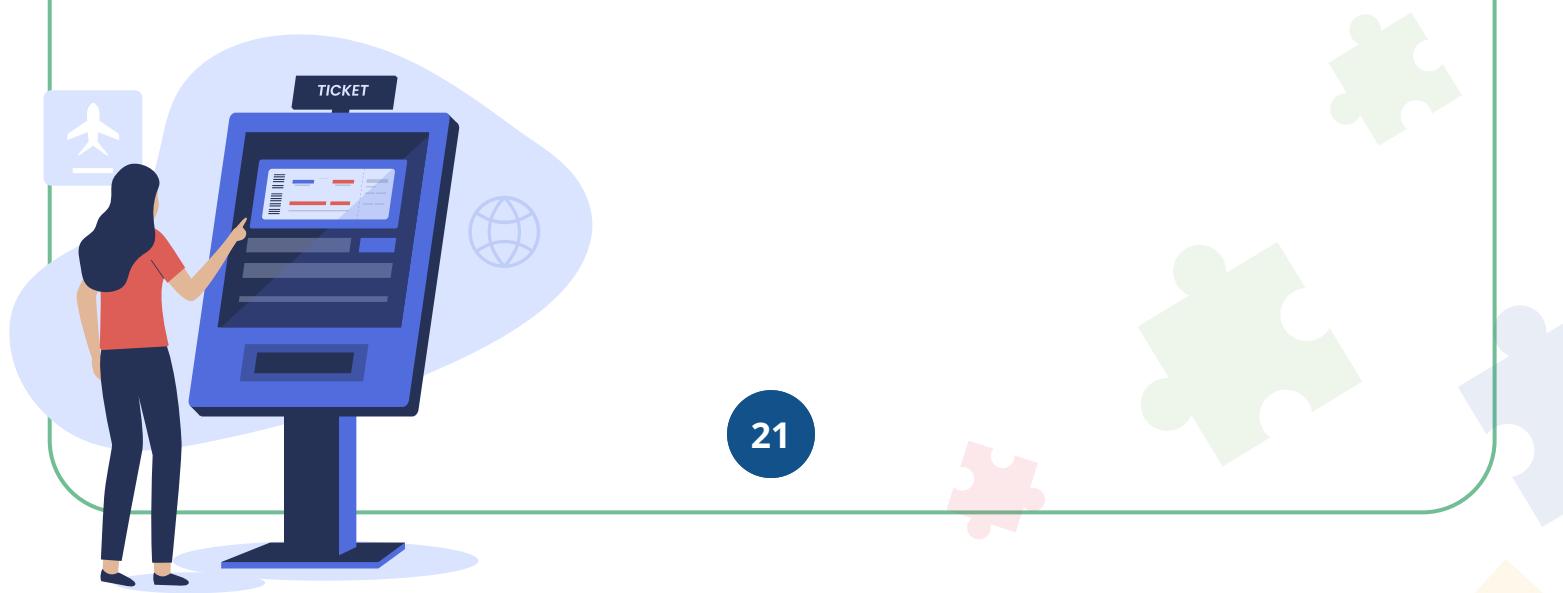
Caso você não queira realizar o check-in em um balcão de atendimento com os funcionários da companhia aérea, poderá utilizar o totêm de autoatendimento. Os totens geralmente **ficam próximos ao balcão de check-in da companhia aérea**. Eles têm tela sensível ao toque e são identificados com a marca da companhia.

Para iniciar o atendimento, você poderá se identificar de diversas formas, dependendo da companhia aérea, disponibilizando seu:

- Código localizador da reserva; ou
- Número do bilhete eletrônico; ou
- Documento de identidade (CPF ou número do passaporte).

**Após sua identificação**, o sistema mostrará seu nome, o número do voo, o horário e o seu destino. O sistema mostrará um **mapa de assentos disponíveis**, e você **deverá escolher onde deseja se sentar**.

Após confirmar os dados, o totêm imprimirá o cartão de embarque. Caso tenha bagagem para despachar, dirija-se ao balcão de bagagem da companhia aérea com o cartão de embarque em mãos. Algumas companhias têm também totens de despacho automático de bagagem, que leem a etiqueta e despacham sem intervenção de um atendente.



Após o check-in, você deve entrar na sala de embarque, e passar pelos procedimentos de inspeção de segurança.

### Como fazer o check-in pela internet?



Para fazer seu check-in antecipadamente, acesse o site ou aplicativo da companhia aérea e procure pela opção "Check-in".

Informe seus dados para localizar a reserva. Você poderá usar:

- Código localizador (geralmente uma combinação de 6 letras/números)
- CPF ou nome completo
- Número do bilhete eletrônico

O sistema mostrará o(s) voo(s) associados à sua reserva. Verifique o nome, destino, horários e número do voo. A maioria das companhias aéreas permite que você escolha assentos de forma gratuita no check-in online, geralmente a partir de 48 horas antes do voo.

Após confirmar os dados, o sistema finaliza o check-in e **você receberá o seu cartão de embarque**. Ele será disponibilizado no próprio aplicativo da companhia aérea, pelo e-mail ou em pdf. **Você poderá imprimi-lo** ou deixar o acesso apenas pelo celular. Caso opte pela segunda opção, certifique-se que estará com internet no dia da sua viagem.

### E se tiver bagagem para despachar?

Caso você tenha bagagem para despachar, você deve ir até o balcão de despacho de bagagem da companhia no aeroporto. Alguns aeroportos possuem balcões exclusivos para quem já fez check-in online, que são mais rápidos.

- **Acesso às Salas de Embarque**

Após realizar os procedimentos descritos nas páginas anteriores sobre o check-in realizado de maneira presencial ou online, você poderá acessar as salas de embarque. O acesso é restrito a passageiros que possuam cartões de embarque válidos, emitidos pela companhia aérea.

- **Inspeção de Segurança**

O uso de **detectores de metais e equipamentos de raio-x** para bagagens de mão é uma norma internacional de segurança e ocorre antes do acesso à sala de embarque. O procedimento é regulamentado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), por meio da Resolução nº 515/2019, e deve ser seguido por todos os passageiros.

- Não porte objetos cortantes ou perfurantes (veja a página 15 para maiores detalhes). Esses itens deverão ser descartados se não forem despachados.
- Toda mala ou bolsa poderá ser aberta somente na presença do passageiro.
- Cada passageiro **deve passar individualmente** pelo detector de metais.
- O agente de inspeção **pode solicitar que a pessoa repita a passagem pelo equipamento até que a análise seja feita corretamente.**
- É importante ouvir com atenção as instruções dos agentes e segui-las com calma.
- Remova moedas, celulares, relógios, chaves, cinto e outros objetos metálicos dos bolsos e coloque-os na bandeja para inspeção por raio-x.
- Em alguns casos, a retirada dos sapatos e cintos pode ser solicitada.



Na inspeção de segurança, existe um procedimento chamado busca pessoal. A busca pessoal é um procedimento aleatório, obrigatório e previsto pela legislação da ANAC. Os detectores de metais conseguem identificar e quantificar a passagem de uma pessoa. A partir da contagem, o equipamento fará a seleção aleatória do passageiro de acordo com uma programação que especifica o percentual de passageiros que devem ser inspecionados.

Assim, a inspeção é aleatória, **independente** de origem, raça, sexo, idade, profissão, cargo, orientação sexual, orientação religiosa **ou qualquer outra característica da pessoa**. Não são os agentes de segurança que decidem qual passageiro será selecionado para a inspeção aleatória.

Esse procedimento da busca pessoal pode acontecer no ambiente público, ou caso o passageiro desejar, em uma sala reservada. Menores de idade, idosos e pessoas com deficiência podem solicitar a presença de um acompanhante de sua escolha.



A inspeção de segurança **pode ser um momento sensível para pessoas com TEA**, especialmente devido a ruídos intensos, filas, contato físico, mudança de rotina ou regras rígidas.

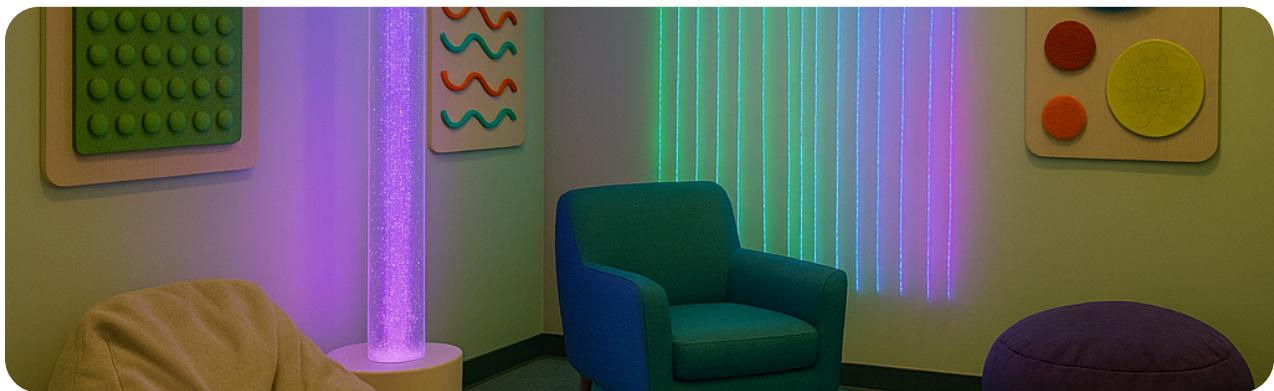
Por isso, **é importante saber que o procedimento é obrigatório para todos os passageiros**. Caso a pessoa com TEA se sinta desconfortável ou agitada, o agente de segurança pode solicitar que se afaste da fila por um momento para se acalmar, e então, quando mais calma, pode retornar para concluir a inspeção.

A identificação do passageiro com TEA, seja por meio do cordão ou pela simples comunicação ao agente de segurança, ajuda esses profissionais a compreenderem suas necessidades e a oferecerem um atendimento mais acolhedor, respeitando os critérios legais.

**Se preferir, é possível solicitar a inspeção manual em sala reservada** — mas é recomendável antecipar essa escolha com a equipe de apoio e com o próprio passageiro TEA, **já que o toque físico pode ser percebido como invasivo**.



Sempre que possível, **é útil ensaiar esse momento previamente, com simulações ou vídeos explicativos**, preparando o passageiro para o que irá acontecer. O acompanhante pode ajudar com explicações simples e diretas, reforçando que o procedimento é necessário para garantir a segurança de todos a bordo.



## O QUE FAZER NA SALA DE EMBARQUE?

A sala de embarque é o local onde você aguardará o momento de embarcar na aeronave. **Esses espaços devem contar com assentos reservados para passageiros com deficiência.** Além disso, alguns aeroportos **oferecem salas silenciosas**, proporcionando um ambiente mais tranquilo para que passageiros neurodivergentes aguardem o voo de forma mais confortável.

Também é possível encontrar **Salas Multissensoriais em alguns aeroportos**. As salas multissensoriais são espaços capazes de oferecer calma e proteção, onde por meio de diferentes estímulos sensoriais, como luzes suaves, sons específicos e texturas variadas, são desenvolvidas estratégias para garantir o suporte para a redução da hiperestimulação sensorial, estando intrinsecamente ligado a aspectos psicológicos, sociais e emocionais. O acesso às salas multissensoriais auxilia o público neurodivergente a aumentar a atenção, reduzir comportamentos repetitivos e diminuir vocalizações e níveis de atividade.

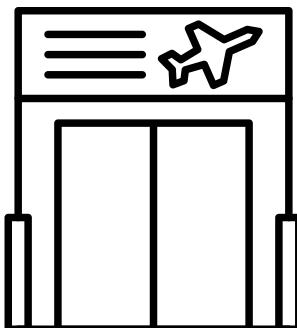


É importante observar que **as salas são desprovidas de autofalantes**, logo o passageiro deve ficar **atento ao painel de voos**, que pode estar dentro ou fora da sala.

Para verificar se o aeroporto onde você irá embarcar possui uma sala multissensorial, acesse o site oficial do próprio aeroporto ou consulte o [Programa TEA](#).

### Mudança de Portão de Embarque

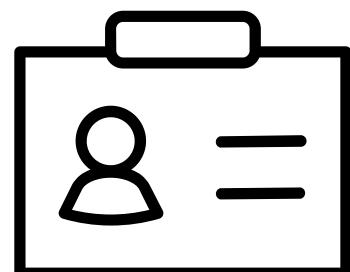
Os portões de embarque podem mudar devido à acomodação de aeronaves ou para cumprir horários de voo. Mantenha-se atento aos avisos sonoros e aos painéis de chegadas e partidas.

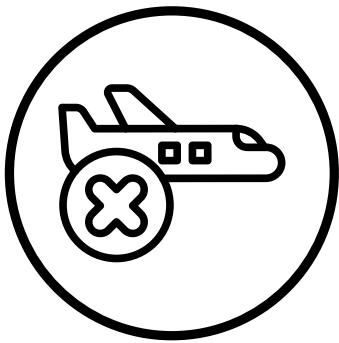


**Voos internacionais** costumam seguir regras mais rígidas de documentação, segurança e controle de bagagens, sendo essencial verificar com antecedência os requisitos específicos do país de destino.

### Identificação no Embarque

Ao entrar no avião, é necessário apresentar um **documento oficial com foto** ao funcionário da companhia aérea e o **cartão de embarque**. Como mencionado anteriormente, o passageiro com deficiência possui prioridade no embarque. Nesse momento, é importante seguir as orientações realizadas pela companhia aérea.

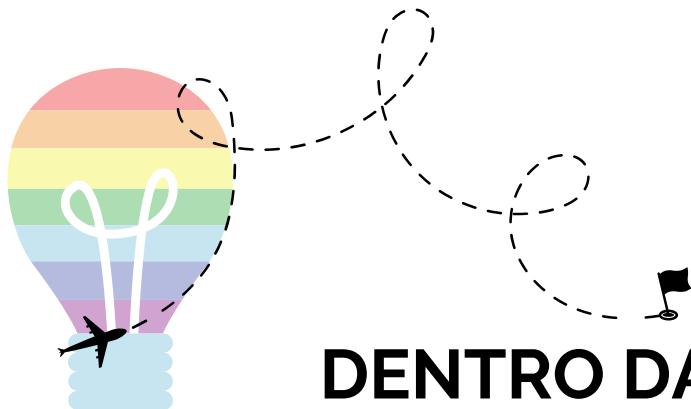




## Cancelamento de Voo

O cancelamento de um voo pode ocorrer por diversos motivos, **como condições meteorológicas adversas** (chuvas fortes, neblina, tempestades) ou **problemas operacionais que impedem pousos e decolagens com segurança**. Nesses casos, chegadas e partidas podem ser suspensas ou canceladas até a normalização da situação ou a reabertura do aeroporto.

Caso isso aconteça, dirija-se ao balcão da companhia aérea responsável pelo voo. Se necessário, busque o atendimento da ANAC no aeroporto ou solicite orientações pelo site oficial da ANAC. O passageiro **tem direitos garantidos pela ANAC**, conforme a Resolução nº 400/2016, **especialmente nos artigos que tratam da assistência material** (comunicação, alimentação, hospedagem, conforme o tempo de espera), **remarcação do voo** ou **reembolso**, caso você opte por cancelar seu voo.



## DENTRO DA AERONAVE

**A marcação de assentos pode ser realizada:**

- No momento da compra da passagem (pela internet ou presencialmente);
- Durante o check-in online;
- Ou diretamente no balcão da companhia aérea no aeroporto.

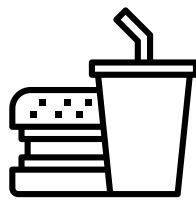


Contudo, por necessidade operacional, a companhia aérea pode alterar os assentos previamente marcados, inclusive sem aviso prévio, conforme previsto na regulamentação da ANAC. Em alguns casos, pode até permitir que os passageiros escolham seus lugares diretamente a bordo.

Pessoas com deficiência (incluindo pessoas com TEA) têm direito de viajar acompanhadas, quando necessário, e devem ser acomodadas ao lado de seu acompanhante, conforme estabelece a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e reforçado pela Resolução nº 280/2013 da ANAC, podendo ser cobrado um valor adicional pelo acompanhante.

## Alimentação a Bordo

O serviço de bordo varia de acordo com a companhia aérea:



- Algumas oferecem lanches ou refeições gratuitamente;
- Outras cobram à parte, com cardápio disponível a bordo ou no site da companhia.

Pessoas com TEA podem apresentar **restrições alimentares** (como alergias ou intolerâncias) e **preferências sensoriais** (textura, cor, cheiro, temperatura dos alimentos).

Por isso, recomenda-se **consultar a companhia aérea com antecedência para saber quais alimentos estarão disponíveis**. Se necessário, levar seu próprio lanche, desde que respeitadas as regras de segurança da aviação civil.

Para voos nacionais e internacionais, a ANAC, em sua Resolução ANAC nº 515/2019, **estabelece regras sobre o que pode ser levado na bagagem de mão**:

- Alimentos sólidos (como bolachas, frutas secas, pão, barras de cereal) são permitidos.
- Líquidos (como sucos, iogurtes, sopas) devem respeitar as regras de segurança, principalmente em voos internacionais: máximo de 100 ml por frasco, acondicionados em um saco plástico transparente de até 1 litro, que deve ser apresentado separadamente na inspeção. Porém, bebidas para consumo a bordo podem ser adquiridas nas lanchonetes localizadas após a inspeção de segurança.

**💡 Importante: essas restrições podem ser flexibilizadas em casos de necessidades médicas ou dietéticas especiais**, desde que acompanhadas de justificativa médica e que os produtos passem pela inspeção de segurança.

## Uso de Aparelhos Eletrônicos

O uso de aparelhos eletrônicos a bordo é **permitido em certas fases do voo**, mas é restrito durante pousos e decolagens. Nesses momentos, dispositivos que emitem ondas eletromagnéticas, como celulares, notebooks e tablets, devem permanecer desligados ou em modo avião. Considere baixar as músicas e ou vídeos para que você tenha acesso offline. Algumas companhias aéreas oferecem serviços de entretenimento de bordo.



## Voar em Condições Climáticas Adversas

Aviões são projetados para operar com segurança mesmo sob condições meteorológicas adversas, como chuva intensa, ventos fortes ou nuvens carregadas. Em algumas situações, essas condições podem restringir pousos ou decolagens, especialmente em aeroportos que operam por regras de voo visual, o que pode causar atrasos ou mudanças de rota. Ainda assim, durante o voo em cruzeiro, essas condições não comprometem a segurança da operação, sendo situações comuns e gerenciadas rotineiramente na aviação.

A turbulência é um movimento instável do ar que pode causar sacolejos no avião, mas não representa risco à estrutura da aeronave. Ela pode ser causada por: correntes de ar quente (correntes térmicas); mudanças bruscas de relevo; alterações na velocidade do vento e diferenças de temperatura ou pressão atmosférica.

Os pilotos e a equipe de bordo utilizam radares meteorológicos para tentar desviar das áreas mais turbulentas, mas nem sempre é possível evitá-las totalmente.

### **Em caso de turbulência:**

- Permaneça sentado com o cinto de segurança afivelado;
- Se estiver em pé (no corredor ou sanitário), retorno ao assento imediatamente;
- O cinto deve estar visível, passado por cima do cobertor ou casaco.

### **Regras de movimentação na cabine**

O espaço entre as poltronas geralmente é reduzido, especialmente na classe econômica. Caso o passageiro com TEA sinta necessidade de andar ou se movimentar:

- É permitido circular pela cabine em momentos seguros, quando as luzes de cinto de segurança estiverem apagadas;
- Durante decolagem, pouso ou turbulência, é obrigatório permanecer sentado e com o cinto afivelado;
- Nestes mesmos momentos, é obrigatório:
  - Recolher a mesa de refeição,
  - Endireitar o encosto da poltrona para a posição vertical.

Os Assentos mais espaçosos (como os da saída de emergência ou primeiras fileiras) **podem ser escolhidos no check-in**, mas geralmente há cobrança adicional.

Passageiros com TEA **não devem ocupar assentos na saída de emergência**, pois esses assentos são reservados a quem possa ajudar em evacuações e exigem autonomia e entendimento das instruções de segurança.

Algumas aeronaves produzem ruídos constantes, que podem incomodar passageiros sensíveis. Assentos próximos à asa ou à cauda do avião tendem a ser mais barulhentos.

- É recomendável o uso de abafadores de som, fones com cancelamento de ruído ou protetores auriculares;
- A cabine pode ter variações de temperatura, com ar-condicionado frio. Levar uma manta leve ou agasalho é indicado;
- As luzes podem ser fortes no início, mas geralmente são reduzidas durante o voo.

A **despressurização** (queda de pressão na cabine), embora seja um evento raro, ela pode ocorrer. Se a despressurização ocorrer durante um voo, a tripulação de cabine é treinada para agir rapidamente. **Máscaras de oxigênio cairão automaticamente dos compartimentos superiores, e os passageiros devem colocá-las imediatamente.** Isso fornecerá oxigênio suficiente para respirar até que a aeronave desça a uma altitude segura.

A despressurização é um incidente sério, mas, com os procedimentos e equipamentos corretos, as aeronaves são projetadas para lidar com essas situações de forma segura, minimizando os riscos para os ocupantes. Neste caso:

- Coloque a máscara primeiro em você, depois ajude o acompanhante;
- Respire normalmente e aguarde instruções da tripulação;
- O avião descerá rapidamente para uma altitude segura, mas isso faz parte do protocolo de segurança.

 Dica para passageiros com TEA: se possível, antecipe com a companhia aérea qualquer necessidade especial para o conforto durante o voo (como restrição sensorial ou necessidade de acompanhante). Leve itens de apoio, como mantas, fones de ouvido, alimentos familiares e objetos de regulação sensorial.



## DESEMBARQUE DA AERONAVE

O desembarque das pessoas com deficiência é feito por último, exceto nos casos em que o tempo disponível para a conexão ou outro motivo justifique a priorização. O desembarque pode ser um momento: **barulhento**, com avisos sonoros e conversa entre passageiros; **demorado**, já que acontece fila por fileira; e **estressante**, principalmente se houver aglomeração ou movimentação intensa.

Enquanto aguarda, **permaneça sentado com cinto afivelado**, se preferir, utilizando fone de ouvido, abafador ou outra estratégia de autorregulação. Respire fundo, evite pressa e tente aguardar com calma até o momento seguro para sair.

Após a saída da aeronave, o deslocamento acontecerá dentro da área de desembarque. Em casos de desembarque remoto, o transporte até o terminal será feito por ônibus oferecido pelo aeroporto. Se você despachou bagagem, siga até a área de restituição de bagagens, localizada dentro da área de desembarque.

Caso não tenha despachado bagagem, basta seguir as placas que indicam a saída da sala de desembarque e prosseguir para a área pública do aeroporto (saguão de chegada).

- **Quem é responsável pela devolução da minha bagagem?**

A companhia aérea é responsável por devolver a bagagem ao passageiro, retirando da aeronave e colocando nas esteiras do aeroporto, nas mesmas condições em que foi despachada. O administrador do aeroporto é responsável por manter as esteiras e os equipamentos funcionando.

- **O que fazer se houver problemas com a devolução da minha bagagem?**

Caso haja algum problema com a devolução da sua bagagem:

- Relate o problema na sala de desembarque, preferencialmente logo após a chegada, ou até 15 dias após o desembarque, procurando um representante da companhia aérea responsável pela sua viagem.
  - Apresente o comprovante de despacho da bagagem ao fazer a reclamação.
  - Você pode registrar a reclamação em um documento fornecido pela companhia ou em qualquer outro comunicado por escrito.
  - Se a bagagem for localizada pela companhia aérea, ela será entregue no endereço informado pelo passageiro.
  - Se a bagagem não for localizada dentro de 30 dias (para voos nacionais) ou 21 dias (para voos internacionais), a companhia deve indenizar o passageiro.
- 
- **O que acontece se a bagagem for danificada?**
  - Se a bagagem for danificada, informe à companhia aérea assim que perceber o dano, de preferência na sala de desembarque. A reclamação pode ser registrada até sete dias após o desembarque.



**Assim que você sair da sala de desembarque, não será possível retornar a essa área, pois ela é restrita a passageiros.**

Antes de sair, aproveite o tempo com calma. Não é necessário correr para buscar a bagagem, caso você tenha despachado.

A sala de desembarque conta com banheiros, caso precise utilizá-los.

Alguns aeroportos oferecem salas multissensoriais ou espaços tranquilos. Se estiver se sentindo sobrecarregado, informe-se com a equipe do aeroporto se há esse recurso disponível.

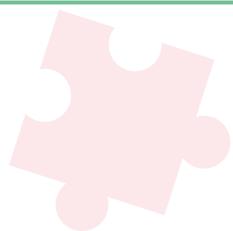
### **Como sair do aeroporto?**

Após deixar a sala de desembarque, **você estará no saguão de desembarque (área pública)**. A partir daí, há diferentes opções para se deslocar até o seu destino final:

- Os pontos de táxi ou carros de aplicativo geralmente ficam bem sinalizados logo após a saída. Em alguns aeroportos, há balcões oficiais para solicitar táxi com tarifa fixa.
- Se alguém for buscá-lo, combine um ponto de encontro no saguão de desembarque;
- Em alguns aeroportos, há áreas específicas de estacionamento rápido ("Embarque/Desembarque").

### **Se estiver em dúvida ou se sentindo confuso:**

- Procure um funcionário do aeroporto (identificado por uniforme ou crachá);
- Dirija-se a um balcão de informações, normalmente localizado próximo à saída do desembarque.



A inclusão no transporte aéreo é um direito respaldado por legislações específicas da ANAC e pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Também é fundamental que familiares, acompanhantes e profissionais envolvidos estejam atentos às necessidades individuais, promovendo acolhimento e autonomia.

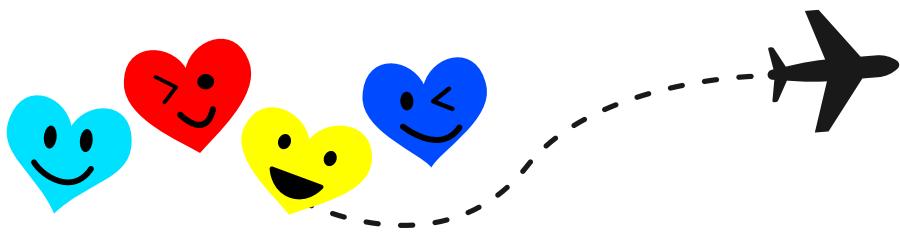


## A QUEM RECORRER?

Se os seus direitos forem de alguma forma violados, entre em contato com os seguintes órgãos:

- Ouvidoria da companhia aérea prestadora do serviço;
- Ouvidoria da administradora do aeroporto;
- ANAC (163);
- Disque 100 – Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos;
- Poder Judiciário;
- Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Conade





## PARA RELEMBRAR...

Viajar de avião pode representar um desafio para passageiros neurodivergentes, mas, com o planejamento adequado, é possível tornar essa experiência mais acessível e confortável. Esta cartilha tem como objetivo orientar sobre as principais etapas do ciclo de viagem, começando pelo planejamento e pelos documentos importantes, como o MEDIF e o FREMEC, que possibilitam a solicitação de suporte específico durante o voo. Também foi destacada a importância de consultar, com antecedência, os serviços de acessibilidade oferecidos pelo aeroporto e de buscar familiarização com o ambiente, por meio de visitas presenciais ou informações disponíveis online.

Durante o embarque, foram reforçados os direitos relacionados ao atendimento preferencial, bem como o que esperar durante o processo de inspeção de segurança. Já na etapa a bordo, abordaram-se questões como mudanças de assento, alimentação, uso de aparelhos eletrônicos e estratégias para lidar com turbulências. Entre os recursos úteis nesse momento, destacam-se os abafadores de som e fones de ouvido com cancelamento de ruído, que podem ajudar na redução da sobrecarga sensorial, especialmente em ambientes com muitos estímulos sonoros. Por fim, foram apresentadas orientações sobre o desembarque e sobre como proceder em casos de extravio ou problemas com a bagagem.

Antecipar procedimentos, conhecer os próprios direitos e adotar estratégias sensoriais de apoio são medidas que contribuem para uma viagem mais tranquila, segura e acolhedora para passageiros neurodivergentes.

# Referências

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo de passageiros com necessidade de assistência especial. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 30, 15 jul. 2013. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 240, p. 28-31, 14 dez. 2016. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/KujrwOTZC2Mb/content/id/22830561](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/KujrwOTZC2Mb/content/id/22830561).

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 515, de 8 de maio de 2019. Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 34, 9 maio 2019. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/2019/resolucao-n-515-08-05-2019>.

BRASIL. Lei nº 13.977, de 8 de janeiro de 2020. Institui a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (CIPTEA). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 158, n. 6, p. 1, 9 jan. 2020.

BRASIL. Lei nº 14.624, de 17 de julho de 2023. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 160, n. 136, p. 1, 18 jul. 2023.

HD SUNFLOWER. O que são deficiências ocultas? Hidden Disabilities Sunflower, [s.d.]. Disponível em: <https://hiddendisabilitiesstore.com/br/>.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION – IATA. Medical Manual: Guidance Material for Medical Clearance. Montreal, [s.d.]. Disponível em: <https://www.iata.org>.