

Gestão Aérea e Aeroportuária e o Atendimento ao Passageiro Neurodivergente

Gestão Aérea e Aeroportuária e o Atendimento ao Passageiro Neurodivergente

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 quatro 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.

Conteúdo desta Cartilha

Este material foi elaborado para apoiar a gestão aeroportuária e aérea na oferta de um atendimento mais acessível e respeitoso aos passageiros neurodivergentes, especialmente aqueles com Transtorno do Espectro Autista (TEA), por meio de programas de capacitação e treinamento das equipes.

Neste material, serão abordados os seguintes tópicos:

- O que é neurodiversidade e por que é essencial reconhecer as diferentes formas de perceber e interagir com o mundo;
- Como o ciclo de viagem aérea pode impactar uma pessoa neurodivergente;
- Como identificar sinais de crise sensorial e agir de forma acolhedora e eficaz diante dessas situações;
- Como preparar a equipe nas diferentes etapas de voo; e
- O papel das equipes na oferta de treinamentos específicos para o atendimento de pessoas neurodivergentes.

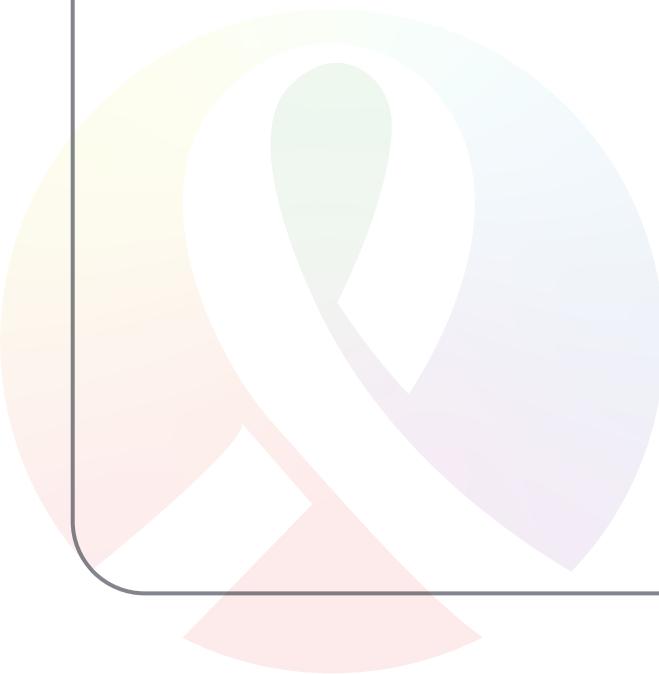
Além disso, os operadores aprenderão formas adequadas de se comunicar e interagir com pessoas neurodivergentes, respeitando seu tempo, modos de expressão e necessidades sensoriais.

O objetivo da cartilha é que, ao final da leitura, os operadores aéreos e aeroportuários se sintam mais preparados para contribuir com um ambiente aeroportuário mais inclusivo.



Sumário

<u>Glossário</u>	06
<u>O que é neurodiversidade?</u>	10
<u>Como identificar e lidar com uma crise sensorial no ambiente aeroportuário?</u>	16
<u>Como preparar a equipe nas diferentes etapas de voo?</u>	30
<u>Treinamentos e Programas de Treinamentos para a Equipe</u>	46
<u>Considerações Finais</u>	51
<u>Para relembrar</u>	52
<u>Referências</u>	53



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.

Abaafador de som:

Equipamento que reduz o impacto de ruídos externos, auxiliando na regulação sensorial de pessoas com hipersensibilidade auditiva.

Acompanhante:

Pessoa que acompanha o passageiro com deficiência ou neurodivergente, prestando apoio durante o ciclo de viagem.

Ambiente sensorialmente controlado:

Espaço com estímulos (luz, som, texturas) organizados para promover conforto e autorregulação sensorial.

Assento acessível:

Lugar preferencial com características que facilitam o embarque e o conforto de passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida.

Autorregulação sensorial:

Capacidade da pessoa de ajustar suas reações a estímulos sensoriais por meio de estratégias como uso de objetos específicos, pausas e respiração profunda.

Barreiras de acessibilidade:

Obstáculos físicos, sensoriais, comunicacionais, atitudinais ou comportamentais que dificultam ou impedem a plena participação de pessoas com deficiência ou neurodivergência.

Carteira CIPTEA:

Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, que garante prioridade de atendimento e facilita a identificação e o suporte adequado.

Comportamento repetitivo:

Ações como balançar o corpo, bater as mãos ou repetir palavras, que podem estar associadas à autorregulação ou à manifestação de desconforto sensorial.

Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA):

Conjunto de estratégias e recursos (como pictogramas, aplicativos e pranchas) que ampliam ou substituem a fala para facilitar a comunicação de pessoas com dificuldades de expressão verbal.

Cordão de Girassol:

Símbolo nacional que identifica pessoas com deficiências ocultas, como TEA ou TDAH, conforme Lei nº 14.624/2023.

Cordão de Quebra-cabeça:

Símbolo internacional de conscientização sobre o autismo, instituído no Brasil pela Lei nº 13.977/2020.

Crise sensorial:

Estado de sobrecarga causado por estímulos excessivos, levando a reações intensas como choro, agressividade, agitação ou agressão.

Deficiência oculta:

Condição de saúde ou deficiência que não é visível externamente, como autismo, TDAH, doenças crônicas, entre outras.

Ecolalia:

Repetição de palavras, frases ou sons previamente ouvidos. Pode ter função comunicativa, cognitiva ou emocional.

Estereotipias:

Movimentos, sons ou comportamentos repetitivos realizados pela pessoa, como balançar o corpo, bater as mãos, balançar as pernas ou repetir palavras e sons. Em geral, servem para ajudar na autorregulação emocional ou sensorial — ou seja, são formas de se acalmar, se concentrar ou expressar emoções.

Hiperfoco:

Atenção intensa e prolongada a um interesse específico, que pode dificultar mudanças de tarefa ou flexibilização cognitiva.

Hipersensibilidade sensorial:

Reação exagerada a estímulos como luz, som, textura ou cheiro, comum em pessoas com TEA.

Hipossensibilidade sensorial:

A pessoa percebe os estímulos com menos intensidade. Pode não reagir a sons altos, procurar toques mais firmes ou movimentos intensos, ou ter dificuldade em perceber dor ou calor.

Interações sociais:

Trocas interpessoais que podem ser desafiadoras para pessoas neurodivergentes, especialmente em ambientes com regras sociais implícitas.

Neuroatípico:

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

Neurodiversidade:

Conceito que reconhece as variações neurológicas como parte natural da diversidade humana.

Neurotípico:

Pessoa cujo funcionamento neurológico está dentro dos padrões mais comuns da sociedade.

Pistas sociais:

São sinais não verbais ou contextuais que as pessoas usam para entender como agir em situações sociais — como expressões faciais, entonação da voz, gestos, linguagem corporal ou regras implícitas de comportamento.

Previsibilidade:

Capacidade de antecipar o que irá acontecer. Reduz ansiedade e é fundamental para o bem-estar de muitas pessoas neurodivergentes.

Sala multissensorial:

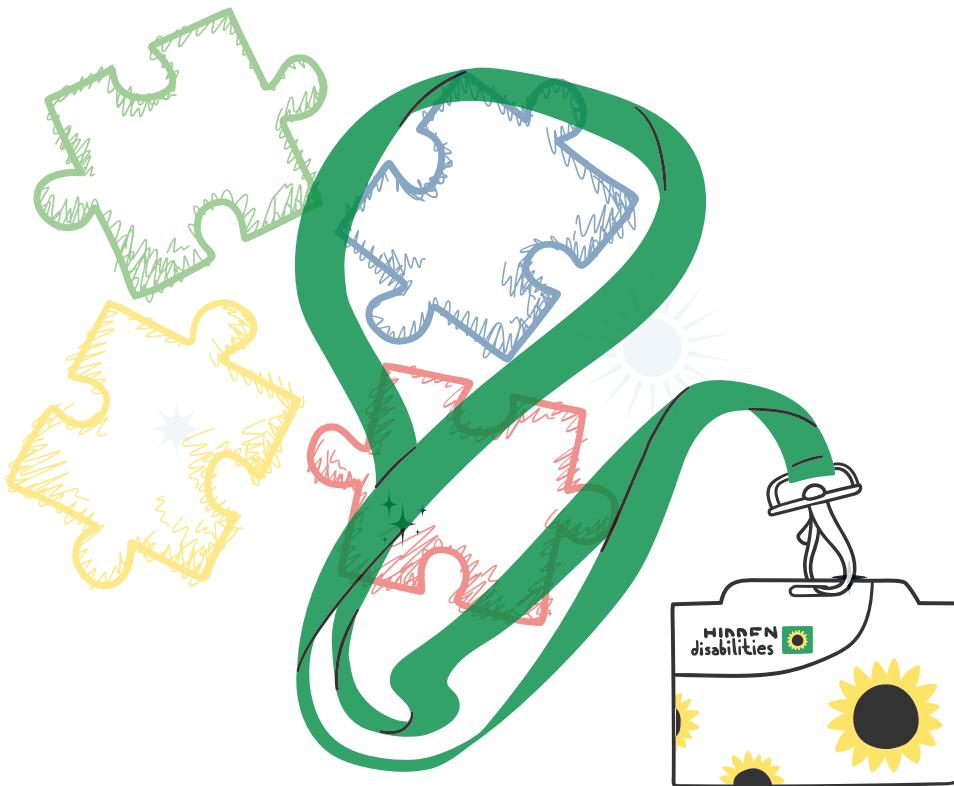
Ambiente com estímulos controlados (luzes suaves, sons, texturas), projetado para ajudar na regulação sensorial e emocional.

Sensibilidade sensorial:

Forma como uma pessoa percebe estímulos do ambiente. Pode variar entre hipersensibilidade e hipossensibilidade.

Tecnologias assistivas:

Dispositivos ou recursos que ampliam as habilidades funcionais de pessoas com deficiência, promovendo independência e participação.



O que é neurodiversidade?

Neurodiversidade é um conceito que reconhece as variações neurológicas dentro da população como parte natural da condição humana¹. Cada indivíduo apresenta um estilo único de funcionamento neurológico — assim como as impressões digitais são únicas, os neurotipos também variam de pessoa para pessoa².

Atualmente, a neurodiversidade abrange uma ampla gama de condições do neurodesenvolvimento e transtornos neurológicos, ampliando seu foco inicial, que era voltado especialmente ao Transtorno do Espectro Autista (TEA)³.

A população neurodivergente é composta por pessoas que têm, ou estão associadas a, padrões de atividade cerebral frequentemente considerados atípicos em relação ao funcionamento esperado em indivíduos neurotípicos⁴.

1 Doyle, 2020; Lang et al., 2024.

2 Lang et al., 2024.

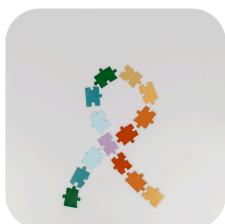
3 Araujo; Silva; Zanon, 2023.

4 Donaghy; Moore; Green, 2023

As **pessoas neurotípicas** são aquelas cujos padrões de funcionamento neurológico estão dentro do que é considerado estatisticamente mais comum ou esperado pela sociedade, especialmente em termos de cognição, comportamento e processamento sensorial.

Já as **pessoas neuroatípicas**, também chamadas de **neurodivergentes**, apresentam modos de funcionamento cerebral que se desviam desses padrões convencionais. É importante destacar que essa diferença não implica em menor capacidade, mas sim em formas distintas de perceber, processar e responder ao mundo ao redor.

Este grupo inclui, mas não se limita a, pessoas diagnosticadas com:



Transtorno do Espectro Autista (TEA): pode envolver dificuldade na comunicação social, padrões repetitivos de comportamento e sensibilidade sensorial;



Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH): envolve desatenção, impulsividade e/ou hiperatividade;



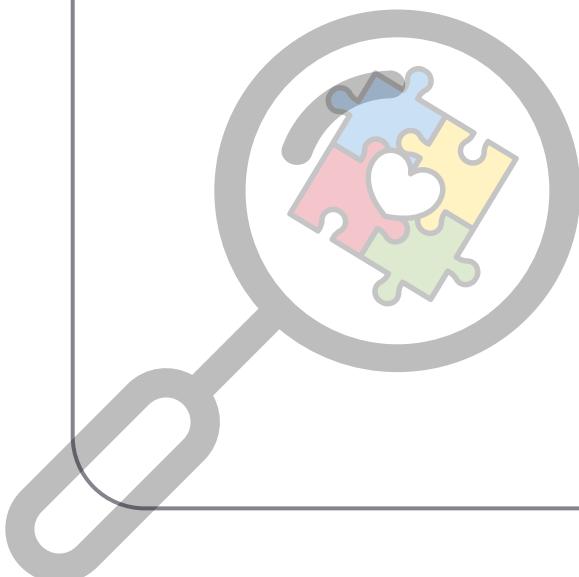
Dislexia: dificuldade de leitura e escrita por causa de alterações no processamento dos sons das palavras;
Dispraxia: dificuldade de coordenação motora que afeta movimentos, fala e tarefas do dia a dia;

entre outras condições.

Segundo o Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais⁵, pessoas dentro do TEA podem apresentar déficit na comunicação social ou interação social (como nas linguagens verbal ou não verbal e na reciprocidade socioemocional) e padrões restritos e repetitivos de comportamento, como estereotipias, movimentos contínuos, interesses fixos e hipo ou hipersensibilidade a estímulos sensoriais, sendo que essas características estão presentes desde o início da infância.

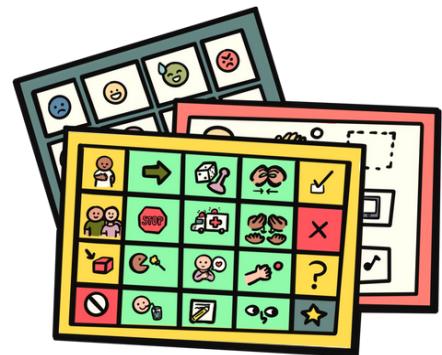
Todas as pessoas com autismo partilham destas dificuldades, **mas cada uma delas será afetada em intensidades diferentes**, resultando em situações bem particulares. Por isso, dizemos que esse transtorno abrange o **“espectro autista”**.

É importante ressaltar que, de acordo com a legislação brasileira, **a pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA) é considerada pessoa com deficiência para todos os efeitos legais**. Essa definição está prevista na Lei nº 12.764/2012 (Lei Berenice Piana), que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. Assim, **os direitos assegurados às pessoas com deficiência** — como acessibilidade, atendimento prioritário, inclusão e respeito às suas especificidades — **também se aplicam às pessoas com TEA**, garantindo a proteção e a promoção de sua plena participação social.

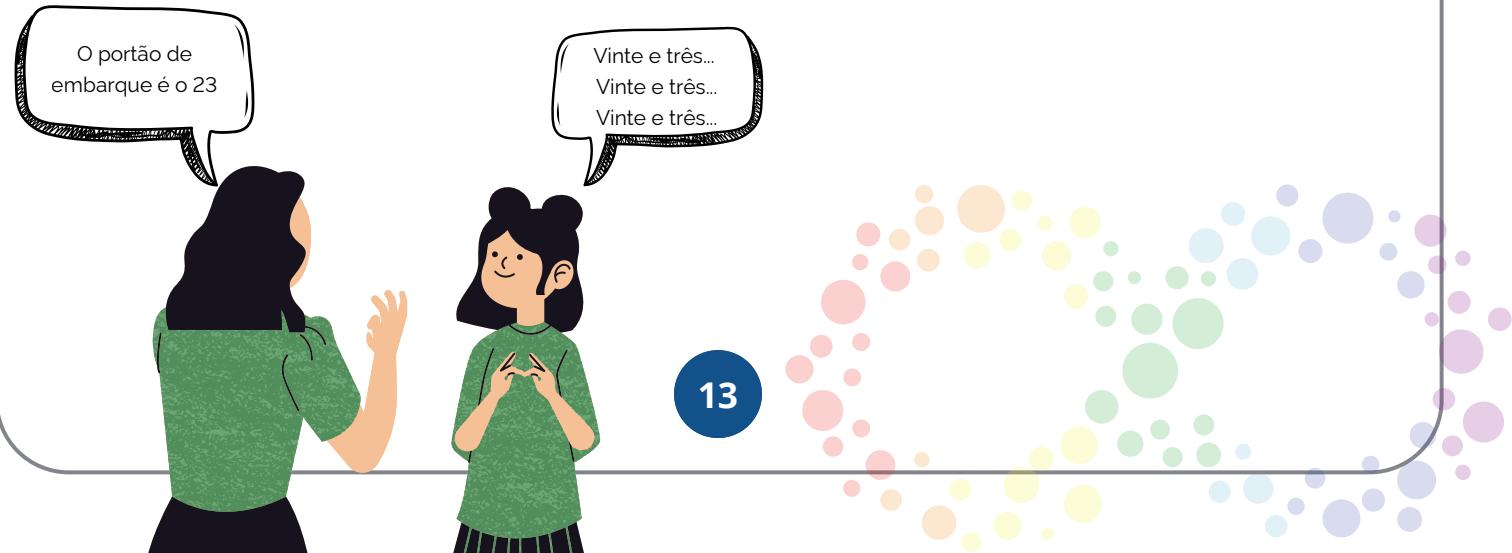




É importante também destacar que nem todas as pessoas com TEA utilizam a fala como forma principal de comunicação. Algumas se expressam por meios alternativos, como o uso de figuras (pictogramas) impressas ou em aplicativos específicos de **Comunicação Aumentativa e Alternativa** (CAA). Essas estratégias ajudam a tornar a interação mais clara e acessível para todos os envolvidos.



Entre os comportamentos comunicativos comuns no TEA, **destaca-se a ecolalia**, que pode causar estranhamento em quem não conhece essa forma de expressão. **A ecolalia consiste na repetição de palavras, frases ou sons previamente escutados.** Essa repetição pode acontecer imediatamente após o que foi ouvido — sendo chamada de ecolalia imediata — ou ocorrer após algum tempo, caracterizando a ecolalia tardia.



Embora muitas pessoas não estejam familiarizadas com esse comportamento, ele é bastante presente entre pessoas com TEA, especialmente em fases do desenvolvimento da linguagem. **A ecolalia não deve ser interpretada como “imitação sem sentido”**, pois pode ter função comunicativa, emocional ou até cognitiva. É importante respeitar esse modo de expressão, compreendendo que ele faz parte das diferentes maneiras de se comunicar e interagir com o mundo.

Uma outra forma pela qual o TEA pode se manifestar é por meio do **hiperfoco** — um padrão de atenção intenso, restrito e de difícil flexibilização, bastante comum em pessoas autistas.

Diferente de um simples interesse ou hobby, o hiperfoco **envolve uma imersão profunda em determinado tema ou atividade**, a ponto de a pessoa se desligar do ambiente ao redor e até negligenciar necessidades básicas, como alimentação ou descanso. Esse comportamento pode perdurar por horas ou dias, e costuma estar associado a uma **rigidez cognitiva**, dificultando a aceitação de variações ou novas formas de apresentar o tema.

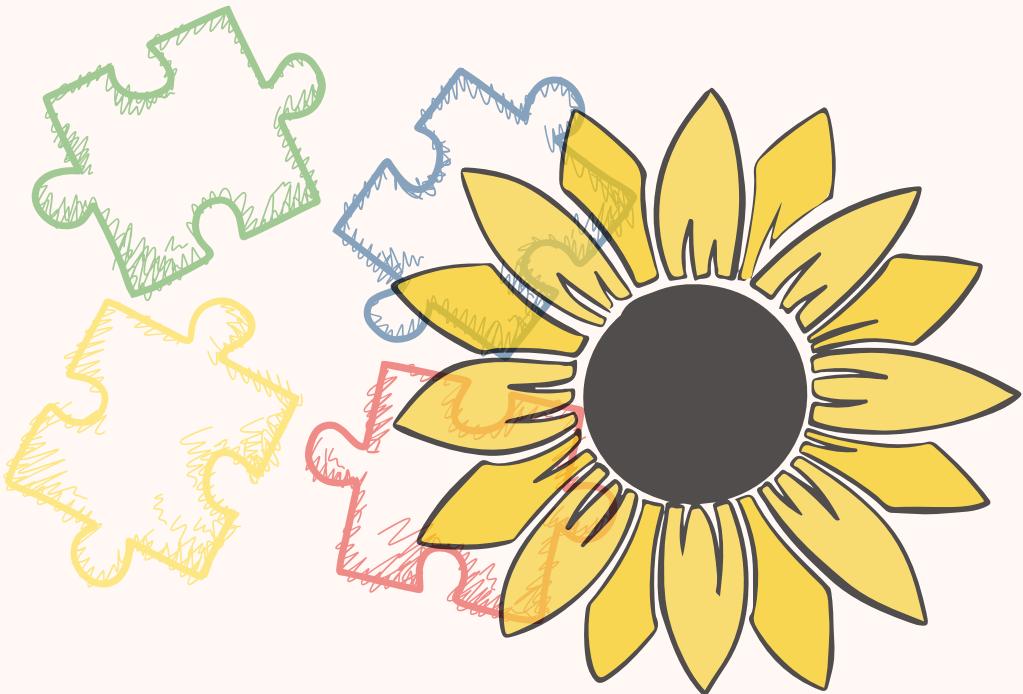
Interesses como dinossauros, números, máquinas ou personagens animados são exemplos frequentes. Embora o hiperfoco possa trazer benefícios quando bem conduzido, também pode levar ao isolamento social e ao prejuízo na aprendizagem se não for acompanhado com estratégias adequadas. Por isso, recomenda-se que profissionais e famílias trabalhem com foco na expansão do repertório, na regulação emocional e na flexibilização cognitiva, evitando que o hiperfoco se torne uma barreira para o desenvolvimento global da pessoa.



Em uma viagem aérea, estamos expostos a um ambiente novo, com muitos estímulos sensoriais (novos sons, imagens, pessoas, texturas, etc.). Para uma pessoa neurodivergente, essa mudança de rotina e a intensidade dos novos estímulos podem gerar desconforto, dependendo de como a pessoa os interpreta.

O nível de resposta pode variar de pessoa para pessoa, dependendo da forma como ela processa essas informações sensoriais. Por exemplo:

- Algumas pessoas possuem uma **sensibilidade sensorial mais alta (hipersensibilidade)**, o que significa que elas reagem de forma intensa a estímulos que podem ser considerados neutros ou até imperceptíveis para pessoas neurotípicas. Exemplos incluem uma luz branca forte, sons de conversas ao fundo ou outros estímulos comuns, que podem ser percebidos de maneira desconfortável por essas pessoas, gerando reações de sobrecarga sensorial.
- Por outro lado, existem indivíduos com uma **sensibilidade sensorial mais baixa (hipossensibilidade)**, que precisam de estímulos mais intensos para que uma resposta seja desencadeada. Essas pessoas podem apresentar uma atitude mais passiva, com respostas lentas ou até ausentes aos estímulos ambientais, parecendo desinteressadas ou desconectadas. Ou então podem apresentar um perfil de busca, onde constantemente procuram estímulos fortes para manter-se alertas ou estimulados.



Como identificar e lidar com uma crise sensorial no ambiente aeroportuário?

Uma crise sensorial ocorre quando há uma desregulação na forma como o cérebro processa as informações sensoriais, levando a uma sobrecarga que pode resultar em reações intensas. Para oferecer suporte adequado, é essencial reconhecer os sinais dessa sobrecarga, que podem incluir aumento da ansiedade e agitação, comportamentos de evitação, irritabilidade, choro, reações exacerbadas a estímulos, comportamentos repetitivos intensificados, dificuldades de comunicação, agressão ou autoagressão e reações físicas como enjoos a cheiros fortes⁶.

No ambiente aeroportuário, que é muito **rígido em termos de segurança e protocolos**, essas reações às vezes são mal interpretadas como problemas de comportamento ou riscos à segurança. Reações comumente identificadas pelos neurotípicos como "birras" com ou sem "agressões físicas" podem, na verdade, **ser manifestações de uma necessidade de suporte devido a desafios comunicacionais e sensoriais**⁷.

6 Marinho, Oliveira e Garcêss, 2022.

7 Castro, Batista e Andrada, 2025.

Diante dos desafios enfrentados por passageiros neurodivergentes **em contextos sobrecarregados de estímulos**, como os **aeroportos** e **aeronaves**, torna-se essencial adotar estratégias preventivas que reduzam a chance de crises sensoriais.

Ambientes estruturados para o acolhimento, como **salas multissensoriais** e zonas de transição com iluminação e cores neutras, também são ferramentas valiosas. A presença de um colaborador treinado e o fornecimento de informações prévias sobre a viagem aumentam significativamente a sensação de segurança do passageiro



As salas multissensoriais são ambientes planejados para oferecer calma e segurança a pessoas neurodivergentes. Por meio de estímulos sensoriais diversos - como luzes, sons e diferentes texturas - esses espaços contribuem para a regulação emocional e sensorial. O acesso a esse tipo de ambiente ajuda o usuário neurodivergente a atender suas necessidades de autorregulação provocadas pelo ambiente não familiar em que se encontra, promovendo efeitos diversos, como o aumento da atenção, a redução de comportamentos repetitivos, a diminuição de vocalizações, o equilíbrio dos níveis de atividade, entre outros.

É importante que as equipes compreendam as sensibilidades sensoriais específicas de cada indivíduo (aversão a ruídos, luzes, texturas ou cheiros) para evitar ou minimizar a exposição a esses gatilhos. Em alguns casos, perguntar diretamente ao passageiro ou seu acompanhante pode ser a melhor forma de entender suas necessidades.

Se uma crise sensorial ocorrer no ambiente aeroportuário, **a resposta deve ser calma e compreensiva**. Manter a tranquilidade, reduzir estímulos, oferecer um espaço seguro e validar os sentimentos da pessoa são estratégias fundamentais¹.

Nessas situações, a comunicação deve ser clara e a interação não deve ser forçada, evitando inclusive o contato físico com a pessoa. Estratégias de autorregulação, como o uso de objetos sensoriais, respiração profunda e movimentos repetitivos, podem ser incentivadas. Se a pessoa estiver acompanhada, seu acompanhante deve saber qual a melhor estratégia para que essa autorregulação aconteça.

A sobrecarga sensorial que leva a uma crise pode ser provocada por ruídos intensos, iluminação excessiva, temperaturas elevadas e espaços barulhentos. Por isso, cada fase do atendimento — **desde o check-in até o momento do embarque, desembarque e durante o voo** — requer atenção especial da equipe de solo e dos comissários de bordo para identificar potenciais gatilhos e agir preventivamente.

A forma como esses sinais aparecem pode variar conforme a individualidade de cada pessoa. Para minimizar crises sensoriais, é essencial identificar gatilhos, criar espaços seguros e usar ferramentas de regulação, como protetores auriculares ou outros objetos de regulação sensorial que sejam eficazes para a pessoa. Pausas estratégicas e a comunicação das próprias necessidades também são aspectos importantes.

A seguir, serão apresentados alguns dos momentos que podem desencadear crises nos passageiros neurodivergentes:

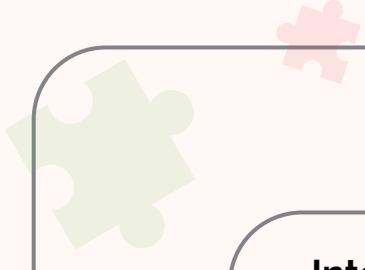
Processos do check-in: As longas filas nas áreas de check-in, ambientes movimentados e ruídos constantes podem gerar ansiedade. A espera em pé por tempo prolongado, o excesso de estímulos visuais e auditivos, a presença de muitas pessoas e o receio de imprevistos podem causar sobrecarga sensorial. Antecipar esse processo com explicações claras, permitir que o passageiro utilize fones abafadores de ruído e oferecer um atendimento preferencial podem ser medidas importantes para garantir o conforto e a segurança emocional.

Inspeção de segurança: A etapa de inspeção de segurança é especialmente sensível e pode conter diversos gatilhos para crises sensoriais ou emocionais. É um momento que exige ações rápidas, envolvimento com equipamentos desconhecidos e, muitas vezes, proximidade física com agentes de segurança. Fatores como contato físico não esperado, sons intensos ou repetitivos, separação de objetos pessoais e ordens rápidas podem desencadear crises sensoriais.

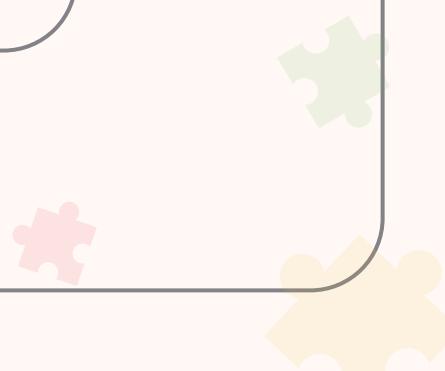
Desorientação e dificuldade de encontrar o caminho:

Sistemas de sinalização não adaptados e a dificuldade em se orientar dentro do aeroporto podem causar estresse.

Quebra da rotina e imprevisibilidade: Atrasos, cancelamentos ou troca de portão podem gerar ansiedade, especialmente em pessoas que dependem de previsibilidade. Mudanças sem avisos claros podem desencadear crises.



Interações sociais: O contato com multidões e a dificuldade em interpretar pistas sociais podem ser desafiadoras. **Pistas sociais são sinais não verbais ou contextuais que as pessoas usam para entender como agir em situações sociais — como expressões faciais, entonação da voz, gestos, linguagem corporal ou regras implícitas de comportamento.** Esbarrões acidentais com outras pessoas, bagagens, bolsas ou mochilas em espaços lotados são comuns e podem ser extremamente incômodos ou até mesmo dolorosos para pessoas com hipersensibilidade tátil.



Embarque e desembarque remoto: O uso de ônibus, o cheiro de combustível, ruídos altos, giroflex, escadas que balançam e variações climáticas podem causar desconforto sensorial e aumentar o risco de crise, especialmente se esses procedimentos não forem previamente explicados.

Obrigatoriedade de permanecer sentado com o cinto afivelado, o que pode ser difícil para quem tem necessidade de movimento ou padrões repetitivos

Pouco espaço entre os assentos, dificultando a movimentação e aumentando o desconforto tátil

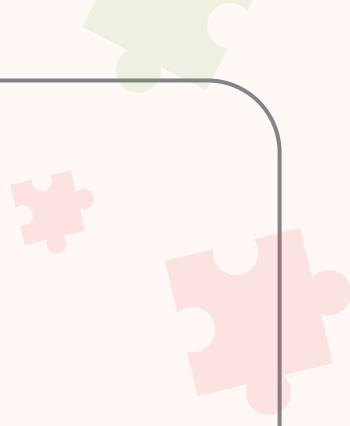
Instruções e comunicação: Dificuldades em compreender as instruções de segurança verbais ou visuais podem gerar ansiedade.

Alterações bruscas de iluminação na cabine, como o acendimento repentino das luzes, que podem provocar desorientação sensorial

Longo tempo de espera para a decolagem com a aeronave ainda no solo, sem movimentação, o que pode gerar ansiedade intensa

Contato físico involuntário com outros passageiros, especialmente em voos lotados, pode causar desconforto ou dor em pessoas com hipersensibilidade tátil;

Serviço de bordo, considerando as restrições alimentares, seletividade alimentar ou hipersensibilidade a cheiros e texturas. As mudanças inesperadas no serviço de bordo, como interrupção ou alteração na ordem do serviço de alimentos, cancelamento do serviço por turbulência, troca de comissário de referência, também pode gerar ansiedade.



Ruídos constantes ou inesperados, como motores, comandos de voz e anúncios no alto-falante

Necessidade de ir ao banheiro em momentos restritos, quando o aviso de atar cintos está ligado por longo tempo. Prender as necessidades fisiológicas pode gerar ansiedade e desconforto, especialmente se a pessoa tiver dificuldade de comunicação.

Comportamentos de outros passageiros, como conversas em tom alto, crianças chorando, risadas estridentes, uso de perfumes fortes, toques involuntários podem ser interpretados como invasivos e desorganizar emocionalmente a pessoa neurodivergente.

Vale lembrar que essas manifestações são altamente individuais, podendo variar em intensidade, duração e forma de expressão.

Evitar estímulos excessivos e desenvolver estratégias de recuperação após uma sobrecarga são ações valiosas para a manutenção do bem-estar. Mais importante ainda, é compreender que a sobrecarga não representa um fracasso, mas sim uma necessidade legítima de suporte e adaptação.

Alguns sinais de desregulação sensorial podem ser observados antes do início da crise:

- **Aumento da ansiedade e agitação:** A pessoa pode parecer mais inquieta, nervosa ou tensa do que o habitual. Em um aeroporto, isso pode se manifestar como um passageiro apertando as mãos repetidamente, balançando o corpo ou mostrando dificuldade em permanecer parado em filas longas.
- **Comportamentos de evitação:** A pessoa pode tentar se afastar da fonte de estímulo sensorial, como cobrir os ouvidos devido a ruídos altos ou fechar os olhos em ambientes com muita luz. Um passageiro pode se encolher ou tentar se afastar de pessoas em áreas lotadas, ou cobrir o nariz em resposta a cheiros fortes.
- **Irritabilidade e choro:** A pessoa pode ficar mais facilmente frustrada, irritada ou começar a chorar sem motivo aparente. Em um ambiente estressante como o aeroporto, uma pequena ação pode desencadear uma reação exacerbada.
- **Reações intensas a estímulos:** Alguns estímulos podem causar respostas mais fortes, como sobressaltos a sons ou desconforto acentuado ao toque. O som de um carrinho de bagagem, um anúncio no alto-falante ou até mesmo o toque acidental de outra pessoa pode gerar incômodo ou agitação.

- **Comportamentos repetitivos aumentados:** Pode haver um aumento na frequência ou intensidade de comportamentos estereotipados, como balançar, bater as mãos ou vocalizações repetitivas. Estes comportamentos podem ser uma forma de autorregulação, mas também indicam uma sobrecarga sensorial.
- **Dificuldade de comunicação:** A pessoa pode ter dificuldade em se expressar ou em entender o que está sendo dito e em manter o contato visual. Pode haver uma regressão na fala ou o uso de gestos para se comunicar.
- **Reações físicas:** Podem ocorrer reações como enjoos causados por cheiros fortes, tontura, náuseas ou dores de cabeça devido à sobrecarga sensorial.
- **Agressão e Autoagressão:** Agressões e autoagressões podem ocorrer em passageiros neurodivergentes, especialmente durante crises sensoriais. Embora possam parecer assustadoras, essas manifestações geralmente não indicam violência intencional, mas sim uma tentativa de comunicação ou autorregulação diante de sobrecarga emocional.

A autoagressão pode incluir bater com a cabeça, morder as mãos, dar tapas ou socos em si mesmo. A agressão, por sua vez, pode se manifestar como empurrões ou gritos. Muitas pessoas com TEA apresentam hipossensibilidade à dor e recorrem a esses comportamentos como forma de sentir o corpo ou aliviar tensões.



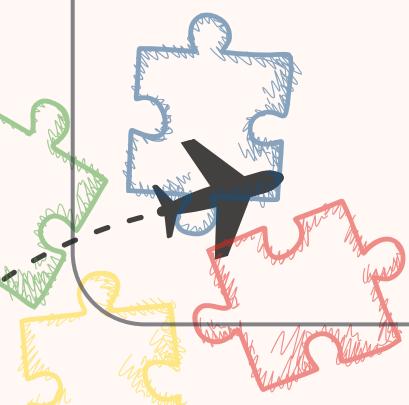
O mais importante é lembrar que todo comportamento comunica algo. A escuta ativa e o acolhimento sem reatividade ajudam a reduzir a intensidade das crises e demonstram respeito às pessoas neurodivergentes.

Estratégias preventivas

A prevenção é fundamental para minimizar a ocorrência de crises sensoriais. As seguintes estratégias podem ser implementadas:

- **Previsibilidade e Rotina:** Pessoas neurodivergentes geralmente se beneficiam de previsibilidade e rotinas organizadas. Antes de uma situação potencialmente desafiadora, como uma viagem aérea, é importante fornecer um roteiro detalhado do que irá acontecer. Forneça todas as informações essenciais e previsíveis e explique quais são os procedimentos e situações que podem ser alterados, como horário do voo e local de embarque. Indique materiais de apoio que podem oferecer previsibilidade aos procedimentos da viagem (roteiros visuais, agendas sociais com fotos ou pictogramas de cada etapa da viagem: check-in, segurança, espera no portão, embarque, voo, desembarque)
- **Contato antecipado:** Em viagens aéreas, o contato prévio com as companhias aéreas e os aeroportos pode facilitar o processo e garantir o suporte necessário. Incentive os familiares a informar sobre as necessidades específicas do passageiro, permitindo que a equipe se prepare.

- **Informações sobre os colaboradores:** Apresentar previamente (via vídeo ou fotos) os comissários, pilotos e outros tripulantes pode gerar familiaridade e segurança. A criação de pequenos perfis ou vídeos curtos apresentando a equipe pode humanizar a experiência e reduzir a ansiedade.
- **Ambientes calmos e seguros:** A disponibilização de salas de descanso ou espaços multissensoriais com iluminação controlada, baixo ruído e elementos relaxantes pode oferecer um refúgio em momentos de sobrecarga. Oriente o passageiro e seus familiares quanto à disponibilidade e uso da sala multissensorial ou do espaço de acomodação presente no aeroporto. Explique que as salas multissensoriais são projetadas com luzes suaves, sons calmantes e texturas variadas para promover a autorregulação. Zonas de transição com cores neutras também são úteis para dessensibilização gradual.
- **Entender a especificidade da pessoa:** É crucial conhecer as sensibilidades sensoriais específicas da pessoa com TEA (por exemplo, aversão a certos ruídos, luzes, texturas ou cheiros) para tentar evitar ou minimizar a exposição a esses gatilhos, e entender que a desregulação sensorial a desregulação decorre de uma situação aversiva. É interessante perguntar para o passageiro ou para o seu acompanhante quais são suas preferências e necessidades.
- **Simulações e Práticas:** Se possível, encorajar a participação em programas de simulação de voo ou visitas prévias ao aeroporto para familiarizar a pessoa com o ambiente e os procedimentos.



- **Comunicação clara e adaptada:** Utilizar linguagem simples, direta e, quando possível, recursos visuais ou táticos para facilitar a compreensão das informações. Adaptar a comunicação ao nível de entendimento do passageiro ajuda a reduzir a ansiedade.
- **Uso de tecnologias assistivas:** Indicar e disponibilizar aplicativos, dispositivos ou ferramentas que ajudem na orientação, comunicação e regulação emocional do passageiro durante a viagem.

Tecnologias assistivas são recursos, dispositivos ou serviços que ajudam pessoas com diferentes necessidades a **superar barreiras**, facilitando a comunicação, mobilidade, aprendizado e independência no dia a dia.

Quando uma crise sensorial ocorre, a resposta deve ser calma, compreensiva e focada em reduzir o estresse da pessoa. **Algumas estratégias para responder a comportamentos desafiadores incluem:**

- **Manter a calma:** É fundamental manter a calma e a tranquilidade na sua própria reação. A ansiedade de quem está oferecendo suporte pode aumentar o estresse da pessoa em crise. Use uma voz baixa e calma.
- **Reducir os estímulos:** Tente diminuir a intensidade dos estímulos sensoriais ao redor da pessoa. Isso pode envolver diminuir a luz (se possível), reduzir o ruído (oferecendo protetores auriculares ou fones de ouvido com cancelamento de ruído), afastar a pessoa de multidões ou odores fortes, conduzindo a pessoa à sala multissensorial, espaço de acomodação ou ambiente mais afastado.

- **Oferecer um espaço seguro:** Se possível, direcione a pessoa para um local mais calmo e seguro onde ela possa se recuperar da sobrecarga sensorial, como a sala multissensorial ou espaço de acomodação. Acompanhe-a e garanta que o espaço seja realmente acolhedor.
- **Validar os sentimentos:** Reconheça e valide os sentimentos da pessoa, mesmo que o comportamento pareça inadequado. Frases como "Eu vejo que você está se sentindo muito desconfortável" ou "Percebo que este lugar é muito barulhento para você" podem ajudar a criar uma conexão e mostrar empatia.
- **Comunicar de forma clara e simples:** Use linguagem clara, direta e objetiva, evitando sarcasmo ou figuras de linguagem que podem ser difíceis de entender. Evite muitas palavras ou informações complexas. Se a comunicação verbal for difícil, considere o uso de recursos visuais como cartões de comunicação ou pictogramas, se o acompanhante indicar que são úteis.
- **Oferecer apoio, mas não forçar interação:** Permita que a pessoa se recupere no seu próprio ritmo. Ofereça apoio e sua presença, mas não force a interação se ela não desejar. Respeite o espaço pessoal e evite o contato físico a menos que seja solicitado ou claramente aceito.
- **Conhecer as estratégias de autorregulação da pessoa:** Se a pessoa está acompanhada ou ela mesma consegue expressar qual a melhor forma de regulação, tente auxiliar nessa aplicação, caso necessário. Isso pode incluir o uso de objetos sensoriais específicos (como fidget toys, mantas de peso), respiração profunda ou movimentos repetitivos. Pergunte ao acompanhante qual é a melhor forma de ajudar.

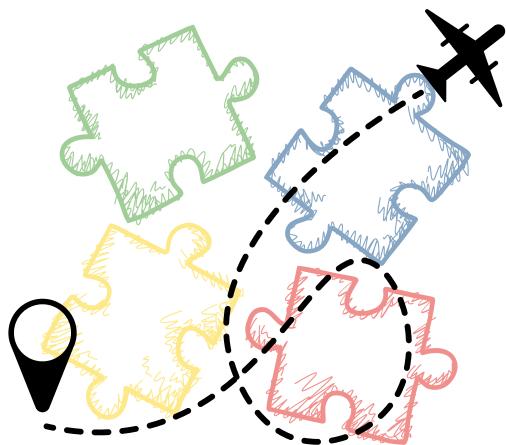


Técnicas de autorregulação, como a respiração profunda e os movimentos repetitivos, contribuem para o equilíbrio do corpo. Evitar estímulos excessivos e desenvolver estratégias de recuperação após uma sobrecarga são ações valiosas para a manutenção do bem-estar.

Nesse sentido, encaminhar o passageiro para uma sala multissensorial pode ser uma medida eficaz para oferecer um ambiente controlado, acolhedor e sensorialmente ajustável, que possibilite a regulação emocional e sensorial de forma segura e respeitosa. Embora esses espaços ofereçam importantes recursos de apoio, é fundamental reconhecer que a efetividade da autorregulação também depende das particularidades de cada pessoa, e que diferentes estratégias podem ser necessárias para atender às suas necessidades específicas.

Reconhecer e acolher as crises sensoriais no ambiente aeroportuário é um passo fundamental para a construção de espaços verdadeiramente acessíveis e inclusivos. Ao compreender que essas reações não são comportamentos inadequados, mas expressões de uma vivência sensorial distinta, as equipes aeroportuárias se tornam agentes essenciais na promoção do respeito e da empatia para todas as pessoas.

No tópico a seguir, será abordada a atuação das equipes no apoio ao passageiro neurodivergente ao longo do Ciclo de Viagem. Alguns temas já apresentados serão retomados em cada etapa, com o objetivo de reforçar as necessidades específicas das pessoas neurodivergentes em diferentes momentos da experiência aeroportuária.



Como preparar a equipe nas diferentes etapas de voo?

Após a apresentação dos conceitos sobre neurodiversidade, das principais características das pessoas neurodivergentes e dos aspectos relacionados às crises sensoriais, serão abordadas, a seguir, estratégias para qualificar o atendimento ao passageiro durante todo o ciclo de viagem, com orientações sobre como facilitar a comunicação tanto no ambiente aeroportuário quanto dentro da aeronave.

Como já mencionado anteriormente, muitas pessoas neurodivergentes, especialmente as com TEA, se apoiam fortemente em rotinas previsíveis para se sentirem seguras.

Por esse motivo, a familiarização prévia com o ambiente aeroportuário torna-se uma etapa essencial para reduzir a ansiedade e promover maior previsibilidade para passageiros neurodivergentes. De acordo com a prática 1300_GE do Manual de Acessibilidade, a gestão aeroportuária, em parceria com as companhias aéreas, deve oferecer programas de visitação voltados a pessoas com deficiência e suas organizações representativas. Esses programas devem permitir que os participantes percorram o aeroporto com apoio de equipe treinada, conhecendo pontos-chave como balcão de informações, check-in, inspeção de segurança, áreas de embarque/desembarque, retirada de bagagem e saída do terminal.

Para complementar essa preparação, a oferta de materiais informativos sobre as etapas da viagem é uma prática essencial. Conforme orienta o Manual de Acessibilidade (prática 2700_CO), esses conteúdos devem apresentar, de forma clara e acessível, os procedimentos do ciclo de viagem — como check-in, inspeção de segurança, despacho de bagagem, embarque e desembarque — utilizando recursos impressos, digitais, mapas ou vídeos. Esses materiais ajudam a familiarizar o passageiro com o ambiente e a dinâmica do aeroporto, podendo incluir checklists, histórias em quadrinhos, cartões com orientações e vídeos explicativos, disponíveis tanto no aeroporto quanto em sites e aplicativos das companhias aéreas ou dos operadores aeroportuários.

Para mais informações em relação a práticas de acessibilidade e como a gestão aeroportuária e aérea podem se organizar para oferecer atendimento acessível a pessoas com deficiência, acesse o Manual de Acessibilidade disponível no site <https://aviacaoacessivel.com/>.

Esse conteúdo integra o “Projeto Aviação Acessível”, um amplo estudo conduzido pelo Ministério de Portos e Aeroportos, por meio da Secretaria Nacional de Aviação Civil, em parceria com a Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, com foco na melhoria da acessibilidade no transporte aéreo brasileiro.



Preparação da equipe e do ambiente aeroportuário e aéreo

É essencial que toda a equipe esteja bem preparada e coordenada para atender adequadamente os passageiros neurodivergentes. Isso envolve, por exemplo:

- Gestão coordenada entre o operador aeroportuário e o operador aéreo, com foco nas demandas de assistência e na alocação de recursos de acessibilidade.

Exemplo de boa prática: Em uma unidade aeroportuária, a central de operações utiliza um sistema integrado que permite que as companhias aéreas informem, com antecedência, a presença de passageiros com TEA que solicitaram atendimento prioritário. Com base nesses dados, a gestão coordena a presença de funcionários capacitados nas etapas críticas da jornada — como o check-in e a inspeção — e garante a reserva de uma ponte de embarque, sempre que disponível, para facilitar o acesso à aeronave e minimizar o estresse sensorial.

- Criação de um grupo dedicado à promoção de acessibilidade no ambiente aeroportuário.
- Realização de parcerias com associações e organizações que representam pessoas com deficiência.
- Capacitação dos trabalhadores para garantir que todos estejam aptos a prestar o atendimento necessário.

- Para garantir a melhoria contínua das ações de acessibilidade, os operadores aeroportuários e aéreos devem elaborar relatórios sistemáticos com base nos registros de atendimentos e manifestações recebidas, identificando incidentes, categorizando as reclamações por temática e encaminhando-as aos setores responsáveis. Essa prática, descrita no Manual de Acessibilidade (0700_GE), permite o acompanhamento das respostas e promove ajustes operacionais com foco na inclusão e na qualidade do atendimento.
- Deve haver monitoramento e divulgação dos serviços de acessibilidade no aeroporto, como a disponibilidade de assentos prioritários, a localização de banheiros acessíveis e a existência de Salas Multissensoriais.

Exemplo de boa prática: Em um aeroporto, a equipe da gestão aeroportuária criou painéis digitais com informações visuais sobre todos os serviços de acessibilidade disponíveis, como a localização de salas tranquilas, banheiros adaptados e balcões acessíveis. Esses painéis são atualizados em tempo real e distribuídos em pontos estratégicos do terminal.

Uma vez estabelecidas as diretrizes gerais para um atendimento inclusivo e as estratégias de preparo da equipe e do ambiente, é essencial garantir que, na prática, o passageiro neurodivergente seja identificado e acompanhado de forma adequada ao longo de sua permanência no aeroporto. Essas ações são fundamentais para que todas as etapas do atendimento possam ser antecipadas e personalizadas de acordo com as necessidades individuais, e serão descritas nos tópicos a seguir.



Compra de passagem

A empresa aérea deve perguntar, no momento da venda da passagem, sobre a necessidade de atendimento especial. Esse direito é garantido por uma norma específica da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para assegurar a assistência adequada durante a viagem aérea: a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013. Como já mencionado, a comunicação da gestão aérea e aeroportuária nesse momento é crucial para identificação do passageiro que requerer assistência na compra da passagem.

Os passageiros que requererem assistência também têm direito a atendimento preferencial em diferentes etapas do ciclo de viagem.

O atendimento prioritário para pessoas com deficiência existe para garantir igualdade de acesso a serviços e promover a inclusão e está instituído pela Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015). No ambiente aeroportuário, o atendimento prioritário garante que pessoas com deficiência tenham assistência para acessar de forma eficiente todas as etapas do processo, desde o check-in até o embarque. Garantir que pessoas com deficiência recebam atendimento prioritário é essencial para a sua segurança, pois facilita o processo de embarque, desembarque e movimentação pelas áreas do aeroporto.



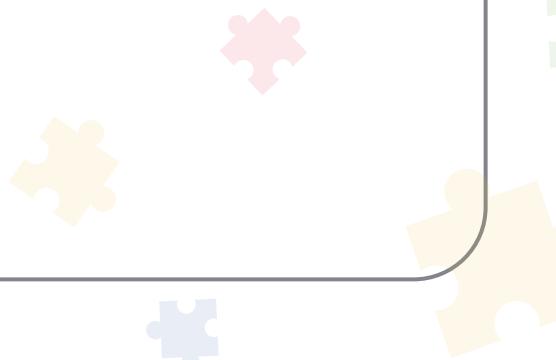


Identificação e Acompanhamento no Aeroporto

Ao chegar na unidade aeroportuária, a identificação do passageiro com deficiências ocultas deve ser feita. Uma identificação visível, como crachá, pulseira ou cordão com símbolos característicos das deficiências ocultas, pode ser usada para melhorar essa visibilidade dentro do aeroporto. Nesse momento, também podem ser oferecidos abafadores para os indivíduos que possuírem algum tipo de sensibilidade auditiva.

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.)

A partir da identificação, as equipes devem se comunicar, informando aos processos subsequentes a presença da pessoa neurodivergente no fluxo e assim, facilitando a antecipação para prestar assistência especial em todas as etapas necessárias.



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**. Além disso, a CIPTEA (Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista), instituída pela Lei nº 13.977/2020 é uma carteirinha disponibilizada em todo o território brasileiro para facilitar o acesso a serviços públicos e privados, garantindo prioridade e atendimento adequado.

Exemplo de boa prática: No Aeroporto Internacional de Florianópolis (SBFL), passageiros com deficiência oculta podem optar por usar o cordão de girassol, símbolo nacional instituído pela Lei nº 14.624/2023. Ao receber o cordão no balcão de atendimento, a equipe registra a necessidade de assistência no sistema interno. Essa informação é automaticamente repassada às áreas de inspeção de segurança e embarque, garantindo, por exemplo, que o passageiro seja direcionado a uma fila preferencial, receba orientações personalizadas ou seja acompanhado até a aeronave, sempre de forma acolhedora e previsível.

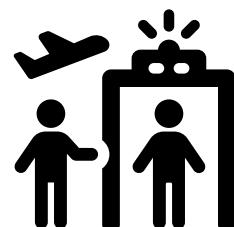


Check-in

No momento do check-in, é importante que o passageiro tenha acesso a atendimento preferencial e acolhedor. O processo deve ser conduzido de forma calma, com explicações claras e objetivas sobre cada etapa que será realizada, como a entrega de documentos, o despacho de bagagem e a emissão do cartão de embarque.

A gestão aeroportuária deve orientar os atendentes a utilizar uma linguagem simples e direta, evitar termos técnicos sem explicação e respeitar o ritmo do passageiro, oferecendo tempo suficiente para que ele comprehenda e responda às solicitações. Sempre que possível, os atendentes devem antecipar informações sobre as próximas etapas da viagem para reduzir a ansiedade. Em caso de necessidade, a equipe deve estar preparada para oferecer suporte adicional, como auxílio no preenchimento de formulários, sinalização visual de procedimentos ou encaminhamento a áreas de espera mais tranquilas.

Inspeção de segurança



Após o check-in, é fundamental que o passageiro tenha acesso a atendimento preferencial e, sempre que possível, em ambiente privativo durante a inspeção de segurança. Essa etapa, embora necessária e prevista pelas normas do setor, como já mencionado anteriormente, pode representar um momento de grande estresse para pessoas neurodivergentes, especialmente em razão da exposição a estímulos sensoriais intensos — como luzes fortes, barulhos, toque físico e perda momentânea de objetos pessoais de autorregulação.

Em contextos assim, a sobrecarga sensorial pode levar a crises, caracterizadas por reações emocionais intensas, comportamentos repetitivos, dificuldade de comunicação ou mesmo a autoagressão.

Por isso, é essencial que a gestão aeroportuária oriente suas equipes a cumprir os protocolos exigidos com o máximo de sensibilidade, adotando uma comunicação clara, calma e objetiva, explicando cada etapa do procedimento antes de realizá-la e, sempre que possível, solicitando o consentimento do passageiro. Os atendentes devem estar atentos a sinais de desconforto, agir com flexibilidade e oferecer alternativas que respeitem os limites sensoriais da pessoa, como a escolha pela inspeção manual em ambiente reservado. A conduta deve ser, acima de tudo, acolhedora e paciente, respeitando o tempo de adaptação do passageiro durante todo o processo, sem comprometer as exigências de segurança estabelecidas pela regulamentação vigente.

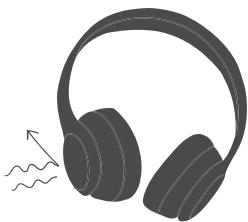


Facilidade de locomoção e uso do ambiente

Dentro do aeroporto, é fundamental que haja sinalização clara e fácil de identificar para ajudar o passageiro a se locomover pela unidade e a utilizar os espaços. Isso inclui informações acessíveis sobre meios de transporte, serviços disponíveis, áreas reservadas, localização de espaços específicos e pontos de assistência. Além disso, a comunicação entre o usuário e os operadores aeroportuários e aéreos deve ser facilitada durante todo o processo.

É importante garantir que todas as necessidades sejam atendidas e que o passageiro tenha um canal claro para expressar quaisquer dificuldades ou preocupações durante o ciclo de viagem.

A gestão deve orientar os atendentes a adotar uma comunicação clara, calma e objetiva, sempre explicando cada etapa do procedimento antes de realizá-la, e solicitando o consentimento do passageiro, sempre que possível.



Salas multissensoriais e espaços tranquilos e silenciosos

Como já citado anteriormente, a unidade aeroportuária pode contar com salas multissensoriais e espaços tranquilos e silenciosos com baixa exposição a estímulos sensoriais, permitindo que o passageiro com TEA se regule sensorialmente.

O Programa de Acolhimento ao Passageiro com Transtorno do Espectro Autista inclui a instalação de salas multissensoriais em aeroportos brasileiros. A iniciativa integra o Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, coordenado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), e é desenvolvida pelo Ministério de Portos e Aeroportos. A previsão é de que 20 salas multissensoriais sejam implantadas nos aeroportos brasileiros até 2026.

É importante que esses ambientes estejam bem sinalizados desde a entrada no aeroporto, e que a equipe fale sobre sua existência no momento em que o passageiro neurodivergente for identificado.

Esses espaços têm gerado relatos positivos entre os passageiros, como no Aeroporto Internacional de Florianópolis, onde familiares de pessoas com TEA destacaram que as salas proporcionaram um ambiente tranquilo para a recuperação sensorial dos passageiros, permitindo que o momento de espera para o voo fosse menos estressante. A experiência em Vitória também foi bem recebida, com passageiros mencionando a importância de ter um local reservado para reduzir a ansiedade e o desconforto, especialmente em dias de grande movimento no aeroporto.

Esses relatos foram coletados a partir de visitas presenciais realizadas pela equipe da UFSCar.



Embarque

O processo de embarque também exige atenção especial da gestão aeroportuária, pois pode envolver fatores de estresse e desorganização sensorial para passageiros neurodivergentes.

Para minimizar esses impactos, é recomendável que, sempre que possível, o voo seja direcionado a um portão com ponte de embarque (finger), evitando o uso de ônibus e escadas, que tendem a ser mais ruidosos, imprevisíveis e expostos. Sempre que viável, o portão de embarque deve ser alocado próximo à sala multissensorial, facilitando o acesso a um espaço de regulação caso o passageiro necessite se retirar por alguns instantes. Também é essencial garantir que os painéis eletrônicos de informação estejam funcionando corretamente e visíveis, reduzindo a ansiedade causada por mudanças inesperadas ou falhas de comunicação.

O embarque preferencial deve ser garantido, conforme previsto pela regulação do setor, possibilitando ao passageiro com TEA entrar na aeronave com mais calma, evitando aglomerações, ruídos intensos e contatos físicos involuntários. **A equipe de solo e de cabine deve ser previamente informada sobre o embarque prioritário, assegurando uma recepção tranquila e organizada.**

Outro ponto de atenção importante é o cuidado com a bagagem. No caso de cadeiras de rodas, andadores, dispositivos de apoio mecânico ou objetos de uso pessoal despachados por política da companhia aérea, é altamente recomendável que esses itens sejam etiquetados como prioritários. A perda ou extravio da bagagem — especialmente quando ela contém objetos de autorregulação, itens afetivos ou dispositivos de mobilidade — pode representar um gatilho significativo para crise sensorial ou emocional.

Por isso, deve-se orientar a equipe quanto à manipulação adequada desses volumes, ao mesmo tempo em que se oferece, sempre que possível, a opção de manter consigo os itens essenciais durante o voo.



Na aeronave

Durante o voo, passageiros neurodivergentes podem enfrentar desafios relacionados ao excesso de estímulos sensoriais, mudanças na rotina ou dificuldades de comunicação. Para tornar essa experiência mais confortável, os operadores aéreos devem adotar práticas que considerem essas necessidades de forma individualizada.

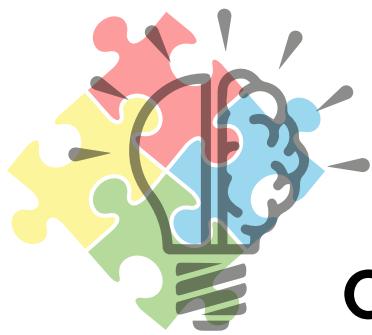
A alocação antecipada de assentos acessíveis com braços móveis, próximos ao corredor e às saídas, pode facilitar o embarque e desembarque, além de reduzir o desconforto causado por espaços confinados ou contato físico excessivo. A companhia aérea deve permitir a presença de acompanhante maior de 18 anos escolhido pelo passageiro, especialmente nos casos em que ele precise de apoio para compreender instruções ou lidar com situações imprevistas durante o voo.

É essencial que o passageiro tenha o direito de manter consigo ajudas técnicas ou objetos de regulação sensorial, como fones com cancelamento de ruído, mantas de peso, brinquedos sensoriais ou dispositivos de comunicação alternativa. Esses itens devem ser transportados na cabine sempre que possível. Caso precisem ser despachados por razões de segurança ou espaço, devem receber tratamento prioritário e cuidadoso, com garantia de disponibilidade imediata no desembarque.

Para passageiros que utilizam sistemas de contenção - como cintos com extensor - os operadores devem garantir assentos apropriados e equipe treinada para apoiar seu uso com segurança.

Além disso, é fundamental que os profissionais a bordo estejam preparados para lidar com sinais de crise sensorial ou sobrecarga emocional, oferecendo um atendimento acolhedor, com comunicação clara, tempo de resposta adequado e, sempre que possível, um ambiente mais calmo e previsível.

Todas essas práticas de acessibilidade podem ser encontradas no Manual de Acessibilidade, apresentadas por meio de Fichas de Caracterização, com as normas e exigências legais necessárias para sua aplicação, além de uma explicação mais completa relacionada ao tema.



Comunicação de Mudanças

A imprevisibilidade é um dos principais fatores de estresse para passageiros neurodivergentes. Por isso, é essencial que o aeroporto tenha planos de contingência claros para situações de alteração de voo, troca de portão de embarque, atrasos ou mudanças nos procedimentos.

É importante comunicar essas mudanças o mais rápido possível ao passageiro, utilizando uma linguagem objetiva e tranquila, explicando os próximos passos de forma previsível e, sempre que possível, oferecendo suporte pessoal ou material de apoio visual para ajudar na compreensão da nova situação.

Em situações como atrasos significativos de voo devido a condições climáticas adversas, o aeroporto pode adotar uma série de medidas para minimizar o estresse de passageiros neurodivergentes e garantir uma comunicação eficaz. A equipe de atendimento deve ser treinada para lidar com essas situações, sendo capaz de comunicar mudanças de forma clara, tranquila e acessível.

Uma abordagem recomendada seria utilizar painéis de comunicação visual, que forneçam informações atualizadas sobre o novo horário de embarque e os próximos passos, de maneira simples e direta. A linguagem deve ser objetiva e livre de termos técnicos ou complicados, favorecendo a compreensão.

Além disso, os funcionários podem estar disponíveis para oferecer apoio personalizado aos passageiros neurodivergentes, utilizando uma abordagem verbal calma e oferecendo materiais de apoio visual, como gráficos ou imagens, para garantir que todos compreendam as mudanças.

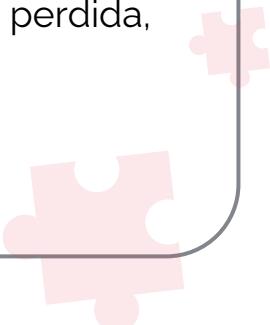
Desembarque e acolhimento pós-voo



O momento do desembarque exige atenção especial da gestão aeroportuária e aérea, pois representa uma nova fase de transição sensorial para o passageiro neurodivergente. É importante garantir que o atendimento seja planejado de forma a promover uma experiência tranquila, segura e acessível até a saída do aeroporto ou o embarque em caso de conexões.

A gestão deve assegurar que a equipe responsável pelo desembarque esteja orientada a oferecer suporte com clareza, empatia e paciência, permitindo que o passageiro compreenda o caminho a seguir até o saguão ou ponto de encontro.

Sempre que possível, recomenda-se a presença de um funcionário para acompanhar o passageiro até o local combinado com familiares ou acompanhantes. A sinalização visual deve ser funcional, clara e posicionada estrategicamente, evitando que a pessoa se sinta perdida, desorientada ou sobrecarregada sensorialmente.



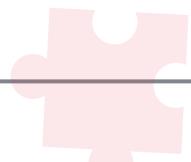
Caso o aeroporto tenha uma sala multissensorial ou ambiente de acomodação, é recomendável que sua utilização seja indicada ao passageiro ou acompanhante, especialmente após voos que tenham provocado estresse ou desconforto — como turbulência intensa, ruídos, mudanças bruscas ou interações desconfortáveis a bordo.

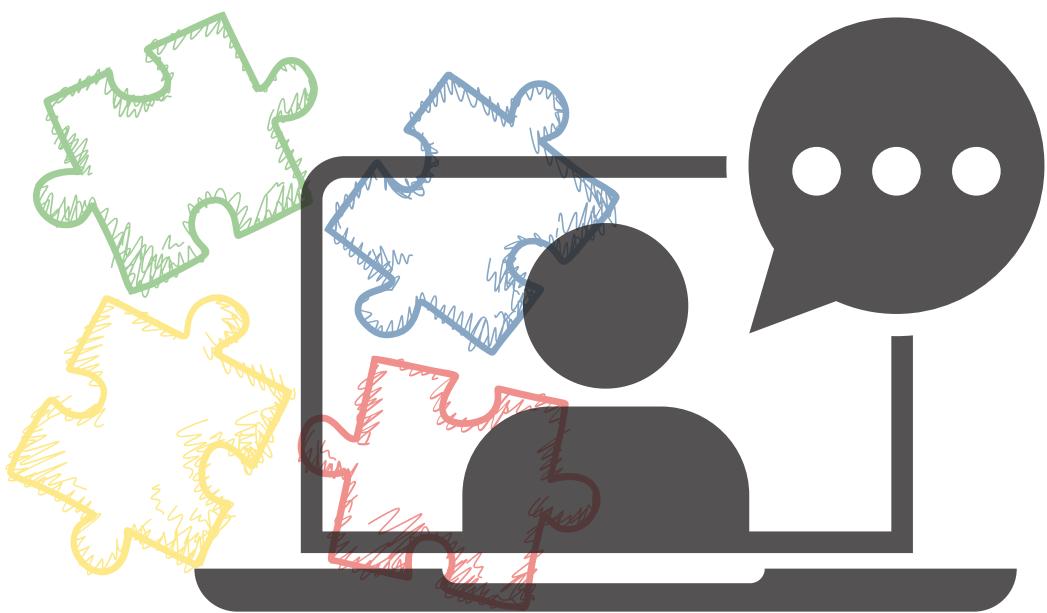
A gestão deve garantir que as equipes de apoio estejam preparadas para atuar com flexibilidade, respeitando o tempo de processamento das informações por parte do passageiro e oferecendo alternativas quando houver sinais de desregulação. Em situações que envolvam conexões, é fundamental garantir que o passageiro receba informações claras sobre o portão de embarque seguinte, o tempo de deslocamento e os procedimentos a serem realizados.

Quando houver longas esperas, é aconselhável orientar sobre locais mais silenciosos ou menos movimentados para aguardar — priorizando áreas com baixa carga sensorial.

No caso de bagagem despachada, a sinalização adequada do setor de restituição é essencial. Além disso, a equipe da gestão deve prever a atuação de atendentes disponíveis para oferecer assistência direta à esteira de bagagem, se necessário, especialmente quando se trata de itens prioritários como cadeiras de rodas, dispositivos de apoio ou objetos de regulação sensorial. O extravio de bagagem, além de um transtorno logístico, pode ser um forte gatilho emocional para o passageiro com TEA. Por isso, a gestão deve estabelecer protocolos específicos para minimizar esse risco e garantir uma resposta rápida e sensível nesses casos.

No próximo tópico, será apresentado como a gestão aeroportuária e aérea podem capacitar a sua equipe através de treinamentos específicos para a capacitação da equipe do aeroporto.





Treinamentos e Programas de Treinamentos para a Equipe

Um treinamento bem estruturado tem como principal objetivo preparar a equipe para reconhecer e superar as barreiras que limitam a participação plena de pessoas com deficiência. Dessa forma, a equipe poderá interagir com mais confiança e oferecer respostas mais adequadas às diversas necessidades apresentadas pelos passageiros neurodivergentes.

Para que essa formação seja bem sucedida, é importante seguir algumas etapas essenciais:



01

Entender o tema da deficiência e da inclusão

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), aproximadamente 15% da população mundial vive com algum tipo de deficiência - isso representa mais de 1 bilhão de pessoas. No Brasil, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) de nº 13.146/2015 define como pessoa com deficiência aquela que possui impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com diversas barreiras, pode restringir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais.

Exemplos incluem pessoas que usam cadeira de rodas, pessoas cegas ou com baixa visão, com deficiência auditiva, com deficiência intelectual ou com transtornos do espectro autista, entre outros.

Compreender o que é a inclusão de pessoas com deficiência, entender quem são essas pessoas, suas necessidades e as barreiras que enfrentam, é o primeiro passo para que a equipe se aproxime do tema.



02

Reconhecer as especificidades de cada tipo de deficiência

Após esse primeiro contato, é fundamental aprofundar o conhecimento nas particularidades de cada tipo de deficiência. Cada pessoa é única, com vivências e demandas específicas. Por exemplo, as barreiras que dificultam a locomoção de uma pessoa com uma deficiência física em um aeroporto podem ser completamente diferentes das que afetam uma pessoa neurodivergente.

Essa etapa do treinamento deve ajudar a equipe a identificar essas diferenças e a adotar abordagens personalizadas no atendimento, respeitando as características individuais e oferecendo suporte adequado a cada situação.

03

Aprofundar-se no tema da neurodiversidade e identificar e minimizar as barreiras enfrentadas no aeroporto

Com o entendimento mais amplo sobre deficiência e inclusão, o próximo passo é aprofundar-se nas especificidades dos passageiros neurodivergentes. Isso inclui compreender o que é uma deficiência oculta, como o TEA, e como ela se manifesta nas interações sociais, na comunicação, nas rotinas e nas respostas sensoriais.

No contexto aeroportuário, é importante reconhecer os estímulos que podem desencadear crises sensoriais - como luzes intensas, ruídos altos, aglomerações, mudanças inesperadas de rotina, a restrição alimentar que pode influenciar no serviço de bordo - e saber quais estratégias podem contribuir para diminuir esse desconforto no passageiro neurodivergente.

Com conhecimento mais específico sobre neurodivergencia, o próximo passo é aprender a identificar as barreiras - físicas, sensoriais, comunicacionais, comportamentais, atitudinais, etc - que uma pessoa neurodivergente pode enfrentar no aeroporto.

A acessibilidade deve ser vista como um conceito integral, que abrange desde a forma como a equipe se comunica com o passageiro e seus acompanhantes, até a maneira como interage entre si para coordenar o atendimento. Dessa forma, o mapeamento detalhado de possíveis barreiras e soluções - incluindo adaptações nos processos de atendimento, comunicação, flexibilização de procedimentos operacionais, uso de espaços reservados e estratégias de acolhimento - torna-se uma ferramenta essencial e que deve ser pensada antes mesmo do contato com o passageiro neurodivergente, para que a equipe possa garantir de forma coordenada que todas as etapas da jornada do passageiro, do check-in ao embarque, sejam acessíveis e inclusivas.

04

Manter-se constantemente atualizado

Por fim, é essencial que a capacitação da equipe não seja pontual, mas contínua. A atualização sobre legislações nacionais, práticas inclusivas, novos estudos, protocolos e tecnologias assistivas deve fazer parte da gestão do aeroporto. Além disso, é recomendável promover treinamentos periódicos, oficinas práticas, rodas de conversa com pessoas com deficiência e revisão de procedimentos internos. A inclusão é um processo em constante evolução, e quanto mais preparada estiver a equipe, melhor será a experiência para todos os passageiros.

Passo a passo da construção de um treinamento:

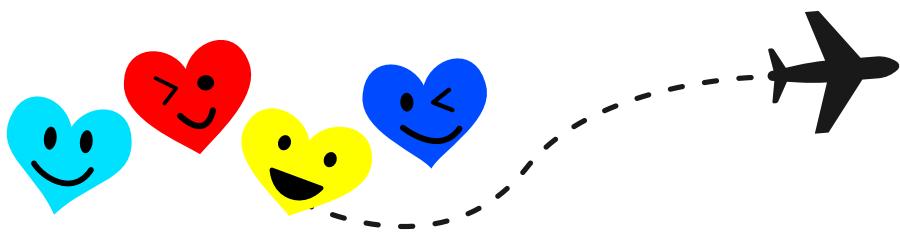
Passo a passo da construção de um treinamento	Conteúdo a ser abordado
Entender o tema da deficiência e da inclusão	<ul style="list-style-type: none">• O que é inclusão e acessibilidade;• Quem são as pessoas com deficiência;• Qual o cenário atual sobre inclusão de pessoas com deficiência;• Como a acessibilidade é construída.
Reconhecer as especificidades de cada tipo de deficiência	<ul style="list-style-type: none">• Quais são os tipos de deficiência;• O que cada indivíduo necessita;• Quais são as barreiras que cada um deles pode encontrar nos aeroportos.
Aprofundar-se no tema da neurodiversidade e identificar e minimizar as barreiras enfrentadas no aeroporto	<ul style="list-style-type: none">• O que é neurodiversidade;• O que é o Transtorno do Espectro Autista (TEA);• Por que as crises sensoriais são desencadeadas e como elas podem ocorrer de acordo com cada indivíduo;• Quais as barreiras enfrentadas pelas pessoas neurodivergentes dentro dos aeroportos;• Como a equipe pode atuar rompendo as barreiras de acessibilidade para pessoas neurodivergentes.
Manter-se constantemente atualizado	<ul style="list-style-type: none">• Atualização dos temas sobre acessibilidade, termos, leis, normas, e outros.

Para se aprofundar mais no tema de Treinamentos e Programas de Treinamentos, no site <https://aviacaoacessivel.com/> você encontrará no Manual de Acessibilidade informações detalhadas de como planejar um treinamento. Além disso, no site também é fornecido o curso "Quebrando Barreiras no Atendimento ao Passageiro com Deficiência". Este curso foi criado com o intuito de melhorar a experiência dos passageiros com deficiência no transporte aéreo através da excelência no atendimento proporcionado a essas pessoas.

O curso tem como objetivo facilitar o reconhecimento das barreiras à participação das pessoas com deficiência, de forma que os operadores aeroportuários/aéreos possam interagir com confiança e responder adequadamente às diferentes necessidades que surgirem destes passageiros. Ele busca promover a adoção de comportamentos e atitudes favoráveis para a inclusão de passageiros com deficiência por parte de toda a comunidade aeroportuária e aérea. O conteúdo deste curso abrange os principais elementos relacionados ao atendimento no contexto do transporte aéreo, dividido em cinco módulos:

- Módulo 1: Acessibilidade e a Inclusão das Pessoas com Deficiência
- Módulo 2: Reconhecendo as Barreiras à Participação dos Passageiros com Deficiência
- Módulo 3: Identificando as Tecnologias Assistivas e Recursos de Apoio
- Módulo 4: Eliminando as Barreiras: da Compra da Passagem ao Embarque
- Módulo 5: Eliminando as Barreiras Durante o Voo
- Módulo Complementar Aerooviários
- Módulo Complementar Comissários.

O conteúdo do curso é apresentado por meio de vídeos com duração entre 15 e 30 minutos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Garantir um ambiente aeroportuário acessível e acolhedor para passageiros neurodivergentes não é apenas uma demanda legal ou técnica — trata-se de um compromisso ético com a equidade, o respeito e a dignidade de todas as pessoas. A inclusão efetiva nesse contexto exige mais do que adaptações pontuais: envolve planejamento, capacitação contínua, articulação entre setores, monitoramento de práticas e escuta ativa das necessidades dos usuários.

A gestão aeroportuária e aérea desempenham um papel central na criação de estruturas e fluxos operacionais que sejam, de fato, sensíveis às especificidades das pessoas com deficiência, incluindo aquelas com TEA.

Mais do que garantir o cumprimento das normativas, espera-se que os operadores atuem como agentes de transformação social, promovendo um setor aéreo onde a diversidade seja reconhecida, valorizada e efetivamente considerada em cada etapa do atendimento.

A construção de um sistema acessível no transporte aéreo brasileiro é um processo em constante evolução. Com base no conhecimento, na responsabilidade compartilhada e no compromisso coletivo, é possível garantir que todos os passageiros — independentemente de seus modos de ser e perceber o mundo — possam exercer plenamente seu direito de ir e vir, com conforto, segurança e respeito.

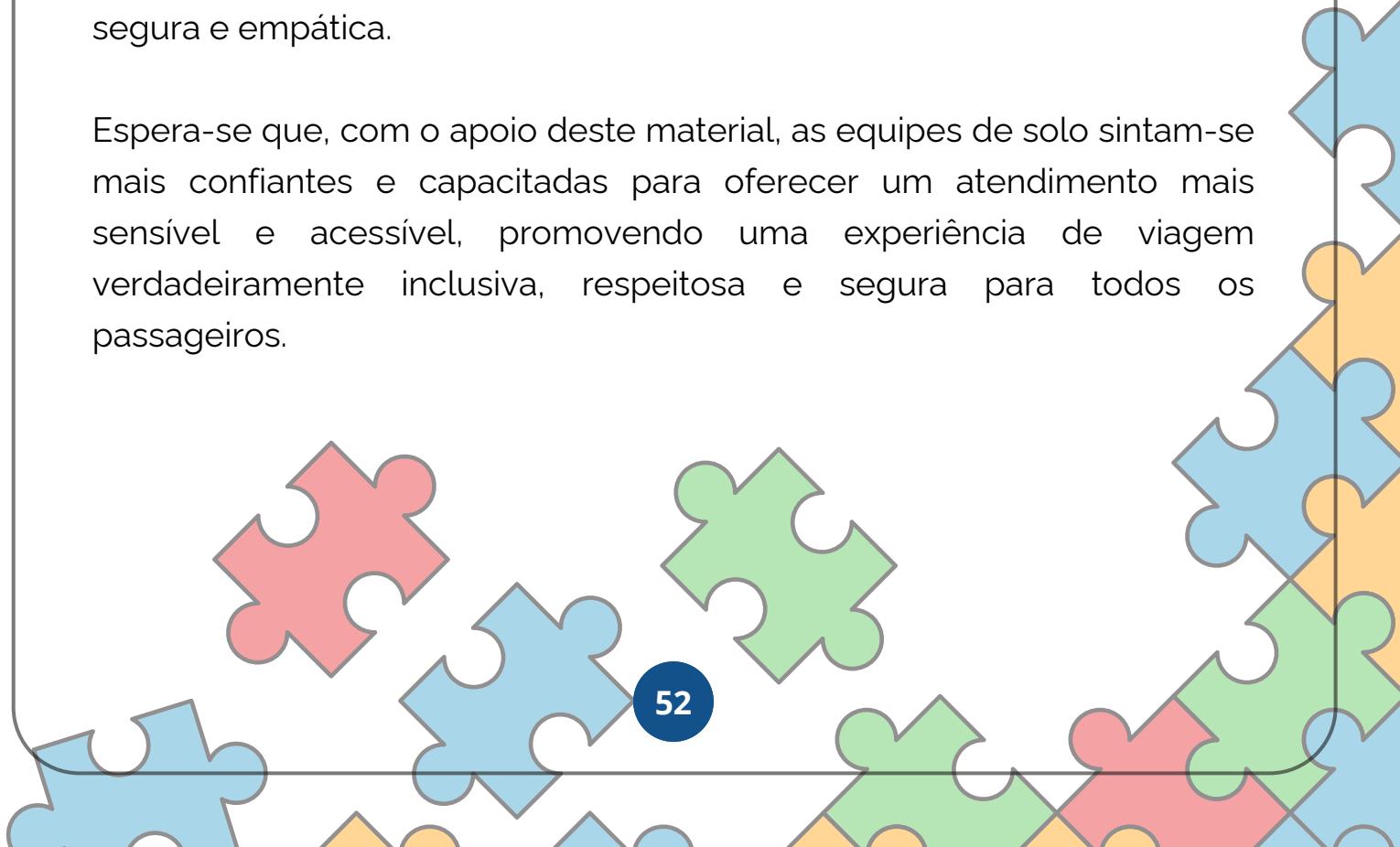
Para relembrar...

Ao longo desta cartilha, foi apresentado o conceito de neurodiversidade, que reconhece as diferenças neurológicas como parte natural da condição humana, destacando a importância de ambientes que respeitem e acolham as individualidades de cada pessoa.

Foram exploradas as principais características relacionadas aos diagnósticos neurodivergentes, com a identificação de necessidades específicas e a sugestão de estratégias práticas para apoiar cada etapa do ciclo de viagem. Também foi abordada a relevância da prevenção e do manejo de crises sensoriais, com ênfase na identificação precoce de sinais de sobrecarga e na adoção de medidas de acolhimento, como a redução de estímulos, o uso de recursos como abafadores de som e a oferta de espaços tranquilos e controlados.

Além disso, foram apresentadas orientações sobre treinamentos contínuos voltados às equipes aeroportuárias, com o objetivo de garantir que todos os profissionais estejam atualizados e preparados para lidar com as particularidades de passageiros neurodivergentes de forma ética, segura e empática.

Espera-se que, com o apoio deste material, as equipes de solo sintam-se mais confiantes e capacitadas para oferecer um atendimento mais sensível e acessível, promovendo uma experiência de viagem verdadeiramente inclusiva, respeitosa e segura para todos os passageiros.



Referências

Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) no transporte aéreo. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 jul. 2013. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>.

American Psychiatric Association. Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.). Washington, DC: American Psychiatric Association, 2013.

ARAUJO, A. G. R., SILVA M.A.D.A., ZANON R.B. AUTISMO, Neurodiversidade e estigma: perspectivas políticas e de inclusão. *Psicol Esc Educ.* 2023;27:e247367. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pee/a/S5FdcTLWS9bPdJwPXcdmnHz/>.

BRASIL. Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista e altera a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 dez. 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm. Acesso em: 28 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.624, de 17 de julho de 2023. Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), para instituir o uso do cordão de fita com desenhos de girassóis para a identificação de pessoas com deficiências ocultas. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 jul. 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14624.htm. Acesso em: 28 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.977, de 8 de janeiro de 2020. Altera a Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012 (Lei Berenice Piana), e a Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996, para instituir a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea), e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 9 jan. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13977.htm. Acesso em: 28 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 28 abr. 2025.

CASTRO, R. T. de; BATISTA, M. M.; ANDRADA, M. E. S. Acessibilidade aeroportuária para passageiros neurodivergentes: uma pesquisa global sobre iniciativas e suas implicações. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v. 19, 2025.
<https://doi.org/10.7784/rbtur.v19.3077>.

DONAGHY, B.; MOORE, D.; GREEN, J. Co-occurring physical health challenges in neurodivergent children and young people: a topical review and recommendation. *Child Care in Practice*, v. 29, n. 1, p. 3–21, 2023. Disponível em:
<https://doi.org/10.1080/13575279.2022.2149471>.

DOYLE, N. Neurodiversity at work: a biopsychosocial model and the impact on working adults. *British Medical Bulletin*, v. 135, p. 108–125, 2020. Disponível em:
<https://doi.org/10.1093/bmb/ldaa021>.

HD SUNFLOWER. O que é uma deficiência oculta? Disponível em:
<https://hdsunflower.com/br/insights/post/what-is-a-hidden-disability>.

LANG, J.; WYLIE, G.; HAIG, C.; GILLBERG, C.; MINNIS, H. Towards system redesign: an exploratory analysis of neurodivergent traits in a childhood population referred for autism assessment. *PLOS ONE*, v. 19, n. 1, 2024. Disponível em:
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296077>.

MARINHO, R. A. de V.; OLIVEIRA, S. K. P. de; GARCES, T. S. Strategies for preventing and coping with sensory crises in Autism Spectrum Disorder in adolescents: a scope review protocol. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 13, 2022. Disponível em:
<https://rsdjurnal.org/index.php/rsd/article/view/34430>.

MENEGON, N. L.; SILVA, T. N. R. da; TONIN, L. A. (orgs.). Manual de acessibilidade. São Carlos, SP: Fundação de Apoio Institucional ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico, 2023. Projeto Aviação Acessível. Disponível em: <https://aviacaoacessivel.com/manual>.

MILLER, L. J.; ANZALONE, M. E.; LANE, S. J.; et al. Concept evolution in sensory integration: a proposed nosology of diagnosis. *American Journal of Occupational Therapy*, 61(2), 137, 2007. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17436834/>.

MORAL, A. et al. Guia para leigos sobre o Transtorno do Espectro Autista (TEA). São Paulo: Autismo e Realidade, 2021. Disponível em: <https://www.autismoerealidade.org.br>.

READ, B.; READ, J. Flying with autism. Royal Aeronautical Society, 18 jan. 2022. Disponível em: <https://www.aerosociety.com/news/flying-with-autism/>.

SEDGLEY, D.; PRITCHARD, A.; MORGAN, N.; HANNA, P. Tourism and autism: journeys of mixed emotions. *Annals of Tourism Research*, v. 66, p. 14-25, set. 2017. Disponível em:
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.05.009>.