

Utilização das Salas Multissensoriais

UFSCar **ABEAR**
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS

ABR
Aeroportos do Brasil

INFRAERO
AEROPORTOS

ANAC
AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Utilização das Salas Multissensoriais

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.



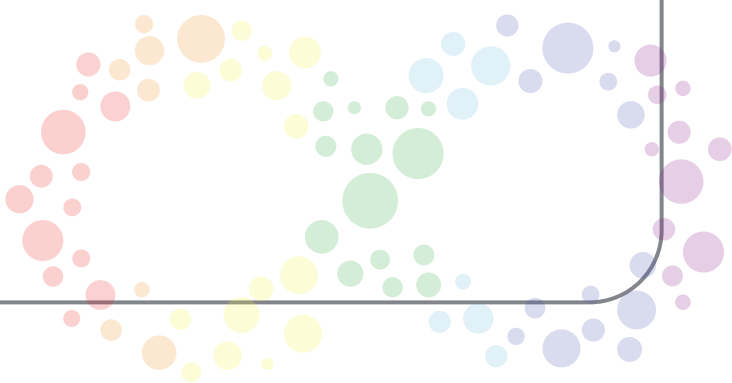


Conteúdo desta Cartilha

Este material foi elaborado para apoiar a equipe da unidade aeroportuária na oferta de um atendimento mais acessível e respeitoso aos passageiros neurodivergentes para o uso das salas multissensoriais. Aqui, será abordado:

- O que é neurodivergência 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;
- O que são as salas multissensoriais;
- Quem pode utilizar as salas multissensoriais;
- Quais são os equipamentos que devem estar disponíveis em uma sala multissensorial;
- Quando as salas multissensoriais devem ser utilizadas;
- Como a equipe aeroportuária pode agir nesse contexto.

Nosso objetivo é que, ao final da leitura, o leitor se sinta mais preparado(a) para contribuir com um ambiente aeroportuário mais inclusivo.



Sumário

<u>Glossário.....</u>	<u>06</u>
<u>O que é neurodiversidade?.....</u>	<u>09</u>
<u>O que são as salas multissensoriais?.....</u>	<u>15</u>
<u>Quem pode utilizá-las?.....</u>	<u>16</u>
<u>Quando utilizar?.....</u>	<u>17</u>
<u>Equipamentos disponíveis.....</u>	<u>18</u>
<u>Como a equipe pode auxiliar nesse contexto?.....</u>	<u>23</u>
<u>Como identificar e lidar com uma crise sensorial no ambiente aeroportuário</u>	<u>27</u>
<u>Considerações Finais.....</u>	<u>34</u>
<u>Para relembrar.....</u>	<u>35</u>
<u>Referências.....</u>	<u>36</u>



GLOSSÁRIO

Acessibilidade:

Conjunto de práticas, adaptações e recursos que garantem o acesso de todas as pessoas, independentemente de suas condições, aos espaços, serviços e informações de forma segura, autônoma e igualitária.

Autorregulação:

Capacidade de gerenciar emoções, comportamentos e reações frente aos estímulos externos, especialmente importante para lidar com sobrecargas sensoriais.

Comportamentos estereotipados:

Ações repetitivas, como balançar o corpo ou bater as mãos, que podem funcionar como forma de autorregulação para pessoas com TEA.

Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA):

Estratégias, tecnologias ou recursos utilizados para facilitar ou substituir a fala na comunicação de pessoas com dificuldades de expressão verbal.

Crise sensorial:

Reação intensa a uma sobrecarga de estímulos sensoriais, que pode se manifestar por agitação, choro, agressividade, evasão, entre outros.

Ecolalia:

Repetição de palavras ou frases já ouvidas, podendo ocorrer imediatamente (ecolalia imediata) ou após algum tempo (ecolalia tardia). Pode ter função comunicativa ou de autorregulação.

Estímulo sensorial:

Qualquer informação captada pelos sentidos (visão, audição, tato, olfato, paladar, propriocepção). Pessoas neurodivergentes podem reagir de forma mais intensa ou mais atenuada a esses estímulos.

Hiperfoco:

Estado de atenção intensa e restrita a um tema ou atividade, muito comum em pessoas com autismo. Pode trazer benefícios ou dificuldades, dependendo do contexto.

Neuroatípico:

Termo utilizado para se referir a pessoas cujo funcionamento neurológico difere dos padrões mais comuns. É sinônimo de neurodivergente.

Neurodiversidade:

Conceito que reconhece a existência de diferentes formas de funcionamento neurológico como parte natural da diversidade humana.

Neurotípico:

Pessoa cujo funcionamento neurológico se encaixa nos padrões considerados típicos pela sociedade.

Objetos de regulação sensorial:

Itens utilizados por pessoas neurodivergentes para ajudar na autorregulação, como fidget toys, abafadores de som, mantas de peso, entre outros.

Sala multissensorial:

Ambiente preparado com diferentes estímulos sensoriais para promover conforto, tranquilidade e adaptação em contextos desafiadores, como o aeroporto.

Sensibilidade sensorial:

Refere-se à intensidade com que uma pessoa percebe estímulos sensoriais. Pode ser aumentada (hipersensibilidade) ou diminuída (hipossensibilidade).

Seletividade alimentar:

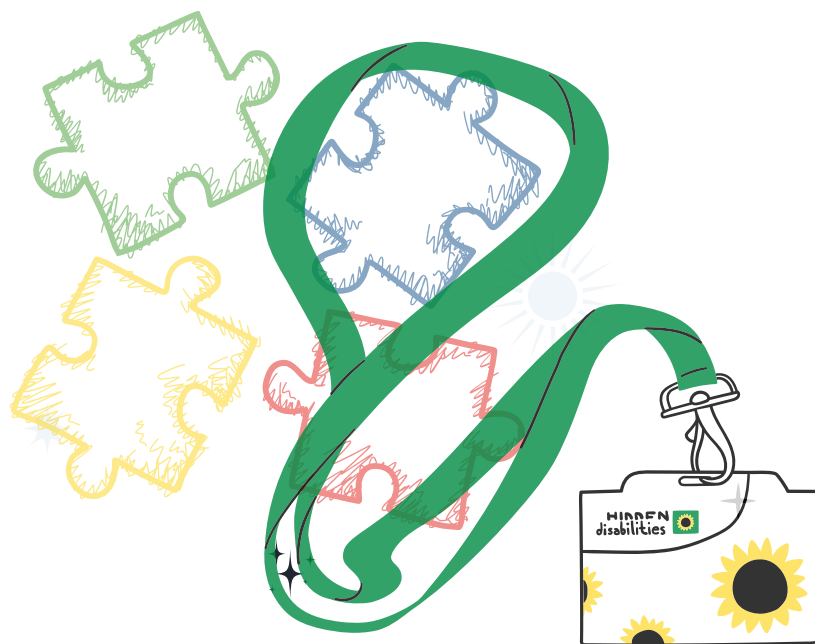
Comum entre pessoas com TEA, refere-se à preferência por determinados alimentos e recusa a outros, muitas vezes relacionada à textura, cheiro ou apresentação.

Transtorno do Espectro Autista (TEA):

Condição do neurodesenvolvimento caracterizada por dificuldades na comunicação social, comportamentos repetitivos e possíveis alterações sensoriais.

Tecnologias assistivas:

Dispositivos, ferramentas ou serviços que ampliam as capacidades funcionais de pessoas com deficiência ou necessidades específicas, promovendo maior independência.



O que é neurodiversidade?

A Neurodiversidade é um conceito que reconhece as variações neurológicas dentro da população **como parte natural da condição humana**¹. 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.

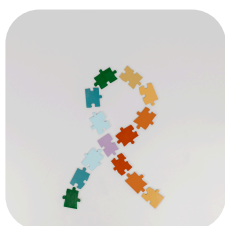
3 Araujo; Silva; Zanon, 2023.

4 Donaghy; Moore; Green, 2023

As **peças 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 **peças 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;

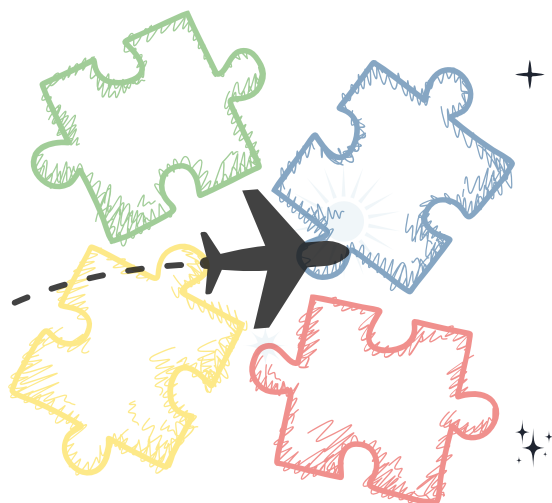
entre outras condições.

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 estereotípias, 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.

Acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (Lei nº 13.146/2015)



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**, o que significa que elas reagem de forma intensa a estímulos que podem ser considerados neutros ou até imperceptíveis para pessoas neurotípicas. Os sons comuns nos aeroportos — como anúncios altos no sistema de som, sirenes ou o barulho constante de multidões — podem ser extremamente desconfortáveis ou até dolorosos para elas. Luzes fluorescentes fortes, odores variados e mudanças bruscas de temperatura também podem desencadear reações negativas. Essa sobrecarga sensorial pode tornar toda a experiência aeroportuária e o voo em si altamente estressantes e desgastantes⁶.

- Por outro lado, existem indivíduos com uma **sensibilidade sensorial mais baixa, 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 em alerta ou estimuladas.

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.





O que são as salas multissensoriais?

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, efeitos diversos, como o aumento da atenção, a redução de comportamentos repetitivos, a diminuição de vocalizações, o equilíbrio dos níveis de atividade, entre outros.

Para a elaboração dessas salas, considera-se a ampla gama de estímulos sensoriais humanos, como a visão, tato, audição e propriocepção - que é a capacidade do nosso corpo de perceber onde ele está no espaço - com o objetivo de garantir uma experiência tranquila ao passageiro.

Durante uma viagem, especialmente em aeroportos ou aviões, podem surgir situações que causam estresse ou desconforto sensorial. Nesse contexto, as salas multissensoriais oferecem um ambiente inclusivo e preparado para ajudar as pessoas a lidar com esses momentos, permitindo que se sintam mais calmas, seguras e preparadas para seguir viagem⁷.

⁷ Cuvo, May e Post (2001).

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.

Quem pode utilizá-las?

As salas multissensoriais **são direcionadas ao público neurodivergente**, incluindo pessoas diagnosticadas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

As salas não devem possuir restrição de idade e devem comportar tanto o público alvo quanto seus acompanhantes. Além disso, a utilização do espaço deve ser flexível e ajustável às demandas do aeroporto, considerando sua estrutura e número de passageiros diários.

Quando as salas multissensoriais não estiverem sendo utilizadas por passageiros neurodivergentes, a equipe aeroportuária pode disponibilizar o seu uso para passageiros com outras demandas de assistência, no entanto, é importante ressaltar que os estímulos e benefícios gerados com o uso do espaço não serão os mesmos.



Fonte da imagem: Aeroporto Santos Dumont (Rio de Janeiro - RJ) - Operador: Infraero

Quando utilizar?

Os estímulos sensoriais são elementos fundamentais do sistema sensorial, que permitem que o nosso cérebro perceba e interprete mudanças que ocorrem tanto dentro quanto fora do corpo. No caso de pessoas neurodivergentes, essa interpretação pode ocorrer de forma diferente, especialmente em situações de sobrecarga. Durante o ciclo de viagem - um momento que pode gerar estresse e desorganização sensorial - a sala multissensorial atua como um recurso para aliviar a superestimulação, auxiliando na autorregulação e ajudando a prevenir crises.

Nos momentos que antecedem o voo, a sala multissensorial pode vir a ser um espaço de regulação a fim de evitar crises, criando um espaço com estímulos controlados e, portanto, seguros. Além disso, é capaz de proporcionar a sensação de acolhimento e adaptação ao ciclo de viagem. Por meio de vídeos e equipamentos já descritos, a sala multissensorial pode proporcionar a familiaridade com os processos do ciclo de viagem, preparando o passageiro para cada etapa que acontecerá e aprimorando a confiança na realização dessas etapas.

Após o voo, outro momento de estresse físico, emocional e sensorial, as salas podem ser utilizadas como estratégia para regulação dos sentidos, auxiliando no processamento sensorial e recuperação da tranquilidade e calma.

Equipamentos disponíveis

Os equipamentos disponíveis em uma sala sensorial devem possibilitar que o passageiro neurodivergente os explore de acordo com suas diferentes necessidades sensoriais - seja por meio da visão, do olfato, do tato ou de outros sentidos.

Cada elemento presente na sala multissensorial deve ser pensado e planejado para que traga a sensação de conforto e segurança, a fim de criar um ambiente capaz de ordenar os estímulos sensoriais, evitando crises e auxiliando na adaptação ao ambiente aeroportuário.

Os equipamentos disponibilizados para esse objetivo podem ser:

Fibra óptica: Proporciona uma estimulação visual e tátil envolvente e pode ser manipulada pelos usuários. A fibra óptica deve ter idealmente pelo menos 2 metros de comprimento e ser equipada com pontos de luz gerados por LED RGBW.



Fonte da imagem: Aeroporto de Congonhas (São Paulo - SP) - Operador: AENA

Assentos de avião: São usados para simular a experiência de viajar, ajudando na previsibilidade dos usuários. A largura média de uma poltrona é de 43 a 46 cm, com um espaço para as pernas entre 76 e 81 cm. No entanto, o espaço disponível, tanto na poltrona quanto na área à frente, pode variar conforme a aeronave e a classe de voo, o que pode afetar a percepção de espaço e o conforto geral. Por isso, é importante alertar os usuários sobre essas variações para que possam se preparar adequadamente para a experiência de viagem.



Fonte da imagem: Aeroporto de Vitória (Espírito Santo - ES) - Operador Zurich Airport



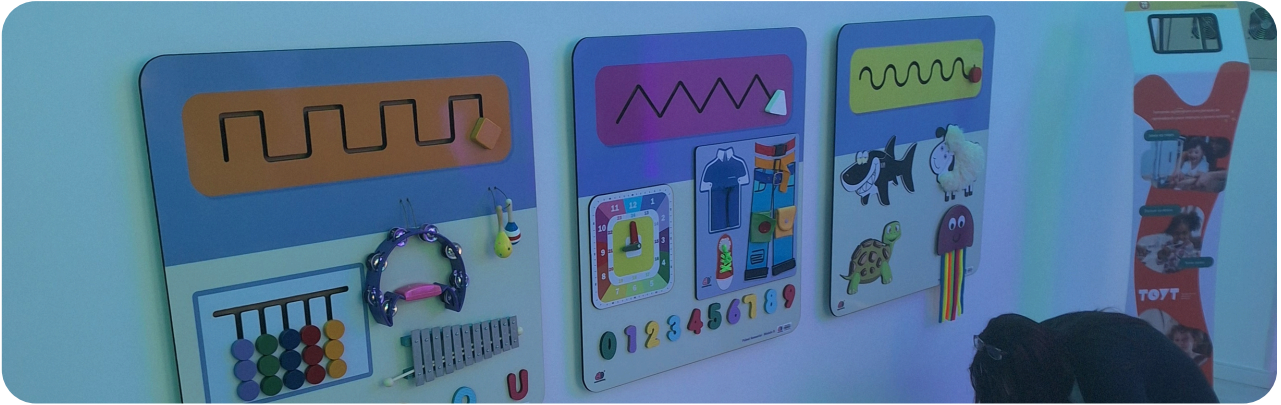
Fonte da imagem: Aeroporto de Congonhas (São Paulo - SP) - Operador: AENA

Puffs: Ajudam a criar um ambiente confortável. Devem ser projetados com materiais como Poliestireno Expandido (EPS). As dimensões dos puffs podem variar conforme a necessidade do espaço, mas sempre com o objetivo de garantir um ambiente confortável e propício ao descanso.



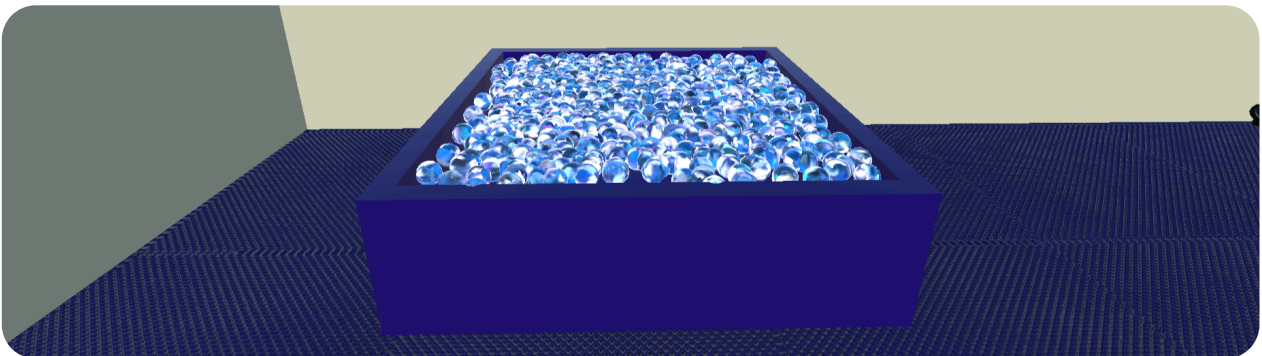
Fonte da imagem: Aeroporto de Congonhas (São Paulo - SP) - Operador: AENA

Painel sensorial de parede: É projetado para estimular o sentido tátil, com diversas texturas e superfícies. Com dimensões aproximadas de 80 cm de largura e 50 cm de altura, ele deve conter materiais de diferentes texturas, como rugosas, suaves e lisas.



Fonte da imagem: Aeroporto de Congonhas (São Paulo - SP) - Operador: AENA

Piscina de bolinhas: Proporciona um espaço interativo que favorece o contato tátil. Recomenda-se o uso de bolas translúcidas que, controladas por fitas de LED que mudam de cor aplicadas na piscina, permitem personalizar a estimulação visual conforme a necessidade do usuário.



Fonte da imagem: Elaborado pela equipe de modelagem da UFSCar, 2024.

Projetores: Ajudam a criar um ambiente previsível, exibindo vídeos com instruções sobre os procedimentos de embarque e desembarque e outras orientações importantes. O conteúdo exibido deve ser adequado às necessidades sensoriais do usuário e controlado por um profissional presente. Eles devem ser usados em conjunto com uma tela de projeção.

Aromatizadores: São importantes para estimular o sentido olfativo e proporcionar relaxamento. Eles devem ser ativados apenas quando necessário, respeitando as preferências dos usuários. A variedade de essências disponíveis deve ser escolhida com cuidado, oferecendo opções agradáveis para os passageiros que desejam esse tipo de estímulo sensorial.



Fonte da imagem: Aeroporto de Vitória (Espírito Santo - ES) - Operador Zurich Airport

Painel de voos: Pode ser disponibilizado para exibir informações sobre os horários de voos, permitindo que os passageiros acompanhem facilmente as atualizações sobre seus voos sem precisar sair da sala.



Fonte da imagem: Elaborado pela equipe de modelagem da UFSCar, 2024.



Como a equipe pode auxiliar nesse contexto?

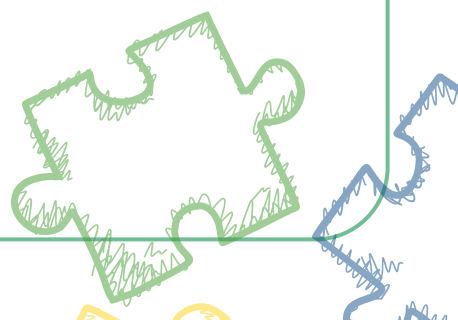
Para garantir o uso adequado da sala multissensorial, é recomendada a adoção de diretrizes de boas práticas, sendo elas:


1. Como abordar e encaminhar a pessoa neurodivergente até a sala:

Em primeiro lugar, destaca-se a necessidade de uma equipe que esteja preparada e qualificada para atender os passageiros neurodivergentes durante todo o ciclo de viagem, instruindo-os e os auxiliando.

Ao chegar à unidade aeroportuária, a gestão aeroportuária deve realizar a identificação do passageiro neurodivergente através de recursos visuais como crachás, cordões, pulseiras ou símbolos que indiquem deficiência oculta. Uma vez identificado o passageiro, é importante que essa informação seja repassada de forma adequada entre os diferentes setores do aeroporto (atendimento, segurança, embarque etc), para que a assistência seja contínua ao longo do percurso.

A abordagem do passageiro neurodivergente para encaminhamento à sala multissensorial deve ser feita de forma calma e clara. O passageiro deve ser informado sobre a existência da sala multissensorial, o seu funcionamento e os benefícios que ela oferece. A linguagem utilizada deve ser simples, respeitando o tempo e a vontade da pessoa.





Exemplo de abordagem: "Olá, tudo bem? Meu nome é [seu nome], sou membro da equipe aqui do aeroporto. Notei que você está utilizando um cordão de identificação de deficiência oculta. Gostaria de informar que temos, aqui no aeroporto, uma sala multissensorial, um lugar pensado especialmente para ajudar a lidar com o estresse ou desconforto durante a viagem (antes do embarque ou após o desembarque). Posso te acompanhar até lá, se quiser conhecer o espaço. Lá você encontrará recursos que ajudam a relaxar e também terá o apoio de um atendente disponível durante o uso da sala. Gostaria de visitar o local?"

Caso o passageiro deseje conhecer a sala multissensorial, o profissional responsável pelo atendimento deve acompanhá-lo até o local e realizar a mediação entre o usuário, seu acompanhante (se houver) e o atendente presente na sala no momento. Para facilitar a localização do espaço, o aeroporto pode instalar sinalizações - como adesivos em formato de pegadas, guiando o passageiro até a sala. Além disso, é possível disponibilizar o mapa com a localização dessas salas.

2. Como acompanhar a pessoa neurodivergente em uma sala multissensorial:

Recomenda-se a presença de um profissional capacitado para acompanhar e orientar os passageiros neurodivergentes durante o uso da sala multissensorial. Esse profissional deve estar apto a:

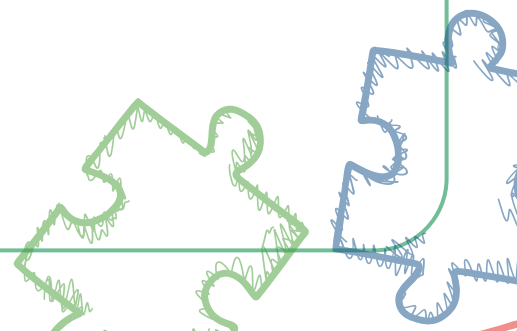
- Atender às necessidades individuais dos usuários, prestando suporte quando necessário;

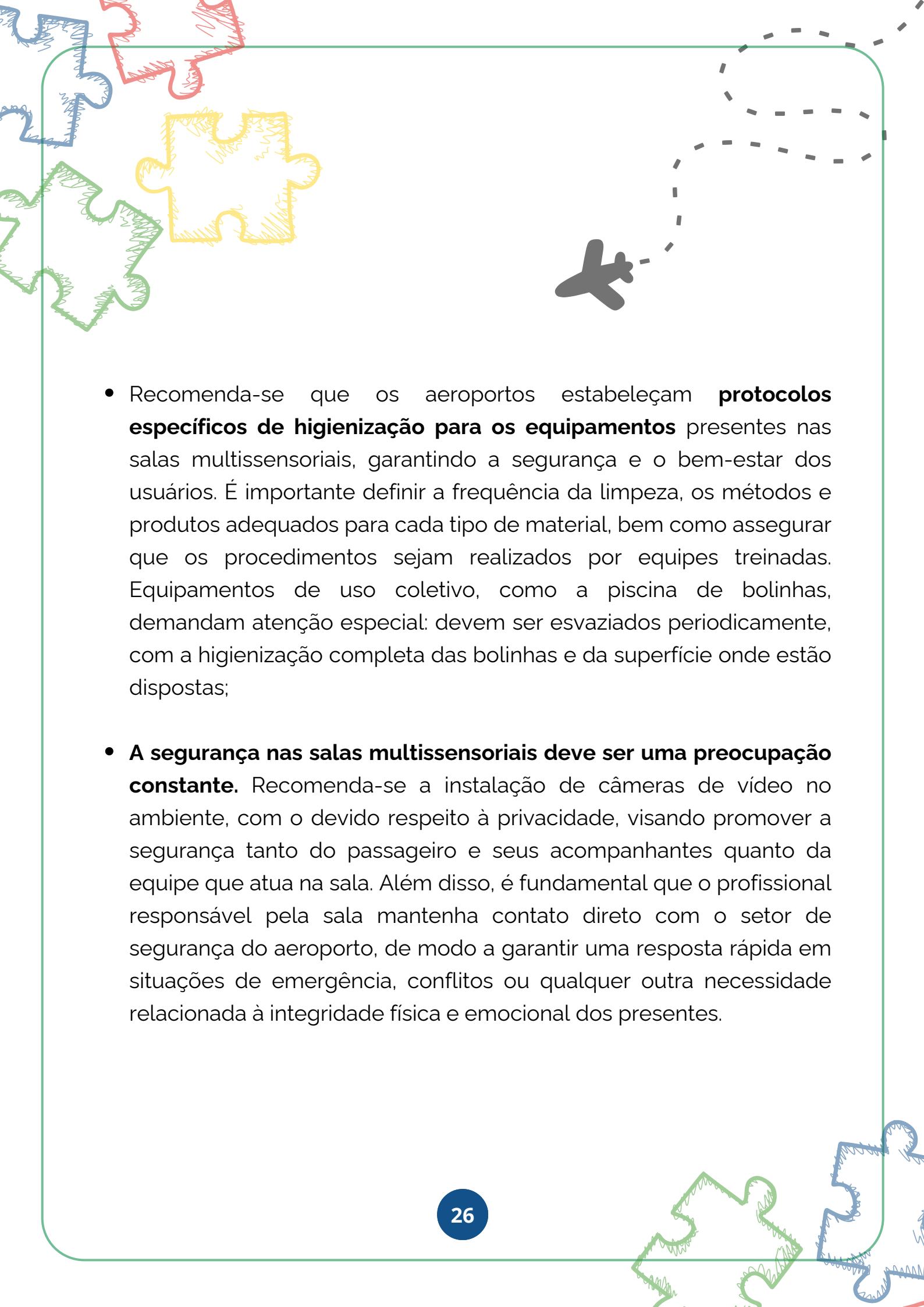
- Gerenciar o uso do espaço, explicando as regras e práticas recomendadas para garantir o bom funcionamento da sala;
- Mediar possíveis conflitos ou situações de desconforto entre os usuários;
- Operar e/ou orientar os equipamentos sensoriais, como luzes, sons ou projeções, de acordo com as preferências ou necessidades dos passageiros;
- Fornecer orientações, sempre com linguagem acessível, para que os usuários compreendam o propósito da sala e como utilizá-la.

3. Como melhorar a experiência das pessoas neurodivergentes nas salas multissensoriais:

Para garantir que as salas multissensoriais atendam de forma plena às necessidades dos usuários, é fundamental implementar um sistema contínuo de avaliação e aprimoramento da experiência. Algumas práticas recomendadas incluem:

- Aplicar **pesquisas de satisfação**;
- **Criar canais abertos para sugestões e comentários**, permitindo que os usuários compartilhem suas percepções subjetivas, dificuldades e ideias de melhoria;
- **Revisar periodicamente** os equipamentos e a configuração do espaço;



- 
- Recomenda-se que os aeroportos estabeleçam **protocolos específicos de higienização para os equipamentos** presentes nas salas multissensoriais, garantindo a segurança e o bem-estar dos usuários. É importante definir a frequência da limpeza, os métodos e produtos adequados para cada tipo de material, bem como assegurar que os procedimentos sejam realizados por equipes treinadas. Equipamentos de uso coletivo, como a piscina de bolinhas, demandam atenção especial: devem ser esvaziados periodicamente, com a higienização completa das bolinhas e da superfície onde estão dispostas;
 - **A segurança nas salas multissensoriais deve ser uma preocupação constante.** Recomenda-se a instalação de câmeras de vídeo no ambiente, com o devido respeito à privacidade, visando promover a segurança tanto do passageiro e seus acompanhantes quanto da equipe que atua na sala. Além disso, é fundamental que o profissional responsável pela sala mantenha contato direto com o setor de segurança do aeroporto, de modo a garantir uma resposta rápida em situações de emergência, conflitos ou qualquer outra necessidade relacionada à integridade física e emocional dos presentes.



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 fortes⁸.

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 segurança⁵. 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**⁹.

⁸ Marinho, Oliveira e Garcess, 2022.
⁹ Castro, Batista e Andrada, 2025.

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 e desembarque** — requer atenção especial da equipe de solo 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 de segurança e *check-in*: As longas filas nas áreas de check-in e segurança podem gerar ansiedade. O próprio procedimento de inspeção de segurança pode ser intrusivo e desconfortável. A necessidade de colocar smartphones e tablets no *scanner* da inspeção de segurança, por exemplo, pode desencadear ansiedade em algumas pessoas com TEA, por esse motivo, é extremamente necessário que os procedimentos pré-viagem sejam antecipados.

Desorientação e dificuldade de encontrar o caminho:

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

Interações sociais: O contato com grandes multidões e a dificuldade em interpretar pistas sociais podem ser desafiadores. Essas pistas incluem expressões faciais, entonação da voz, gestos, linguagem corporal e regras implícitas de comportamento. Esbarrões acidentais com pessoas, bagagens ou mochilas em locais cheios são comuns e podem ser muito incômodos ou até dolorosos para quem tem hipersensibilidade tátil.

Quebra da rotina e imprevisibilidade: Qualquer atraso ou cancelamento de voo representa uma quebra na rotina esperada e pode aumentar a ansiedade.

Ambiente da aeronave: Ruídos internos, como o som dos motores e anúncios, e a iluminação da cabine podem ser problemáticos. A falta de espaço pessoal em voos superlotados também pode gerar desconforto.

Mudanças na rotina: O serviço de bordo com alimentos desconhecidos pode ser um fator de estresse, especialmente devido à seletividade alimentar comum em pessoas com TEA.

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

Restrições de movimento: A necessidade de permanecer sentado durante o voo pode ser difícil para algumas pessoas com TEA que apresentam comportamentos repetitivos ou necessidade de movimento.

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 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.



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.

Considerações Finais

A acessibilidade sensorial nos aeroportos representa um avanço necessário no compromisso com a inclusão de pessoas neurodivergentes em todos os espaços sociais. A implantação e o uso adequado das salas multissensoriais não são apenas medidas técnicas, mas expressam uma mudança cultural no modo como o setor aeroportuário reconhece e acolhe a diversidade humana.

Mais do que oferecer um ambiente controlado para regulação sensorial, essas salas simbolizam o respeito às diferenças, à dignidade e às múltiplas formas de existir e se comunicar. A presença desses espaços nos aeroportos brasileiros reforça a ideia de que o direito à mobilidade e à participação plena deve ser garantido a todos, inclusive àqueles cujas necessidades não são visíveis, mas são profundamente legítimas.

A efetividade desse recurso, no entanto, depende de profissionais capacitados, atentos e sensíveis, que compreendam que o acolhimento não se resume a protocolos, mas envolve postura, empatia e escuta ativa. O cuidado com o passageiro neurodivergente começa na forma como se oferece o apoio — com clareza, respeito e compreensão de que a experiência do outro pode ser muito diferente da nossa.

Para lembrar...

Nesta cartilha, exploramos a importância das salas multissensoriais nos aeroportos para passageiros neurodivergentes. Destacamos como esses espaços oferecem um ambiente calmo e seguro, utilizando diferentes estímulos sensoriais, como luzes suaves, sons específicos e texturas variadas, para auxiliar na regulação sensorial.

Apresentamos os conceitos de neurodiversidade e das salas multissensoriais, enfatizando como o acesso a esses ambientes pode aumentar a atenção, reduzir comportamentos repetitivos e promover o conforto emocional durante e após o voo. Além disso, abordamos como as salas multissensoriais podem facilitar a familiaridade com o ciclo de viagem e melhorar a confiança dos passageiros.

Discutimos também quem pode utilizar as salas e quando elas podem ser utilizadas, ressaltando que devem ser acessíveis a todas as faixas etárias, incluindo acompanhantes, e que a coordenação entre as equipes aeroportuárias e aéreas é fundamental para uma experiência integrada. Enfatizamos as boas práticas para a utilização das salas, incluindo a necessidade de uma equipe qualificada, como a equipe pode auxiliar o passageiro neurodivergente nesse processo e um sistema de feedback para entender as necessidades dos usuários.

Incluimos orientações sobre como identificar e lidar com crises sensoriais no ambiente aeroportuário — situações que podem ocorrer diante de estímulos excessivos, como ruídos altos, aglomerações ou mudanças inesperadas na rotina.

Esperamos que este material contribua para a capacitação quanto ao uso da sala e utilização dos equipamentos de forma adequada, bem como em realizar um atendimento adequado ao passageiro com TEA e seus familiares, além de promover iniciativas de experiências inclusivas nesses espaços, que respeitem as individualidades dos passageiros neurodivergentes.

Referências

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.

CARDOSO, N. R.; BLANCO, M. B. Terapia de integração sensorial e o transtorno do espectro autista: uma revisão sistemática de literatura. Revista Conhecimento Online, v. 1, p. 108–125, 2021. DOI: 10.25112/rco.v1i0.1547. Disponível em: <https://doi.org/10.25112/rco.v1i0.1547>. Acesso em: 27 ago. 2024.

CUVO, A. J. MAY, M. E. POST, T. M. Effects of living room, Snoezelen room, and outdoor activities on stereotypic behavior and engagement by adults with profound mental retardation. Res. Dev Disabil, May-Jun;22(3):183-204, 2001. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11380058/>. Acesso em: 20 out. 2024.

Referências

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*, 29(1), 3–21, 2023. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/2023-39802-001>. Acesso em: 20 out. 2024.

GRACE, J. Multisensory rooms: essential characteristics and barriers to effective practice. *Tizard Learning Disability Review*, v. 25, n. 2, p. 67-75, 2020. Disponível em: <https://www-webofscience-com.ez31.periodicos.capes.gov.br/wos/woscc/full-record/WOS:000543429500001>. Acesso em: 27 ago. 2024.

MENDES, M. C. C.. Arquitetura sensorial: projeto de clínica terapêutica especializada em crianças com transtorno do espectro autista. 2021. Monografia (Bacharelado em Arquitetura e Urbanismo) – Universidade Estadual do Maranhão, Caxias, 2021. Disponível em: <https://repositorio.uema.br/jspui/handle/123456789/1536>. Acesso em: 27 ago. 2024.

REIS, T. S. S. Integração sensorial em interface com processo de inclusão da criança com transtorno do espectro autista em instituições de educação infantil no município de Açailândia Ma. 2022. 110 f. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Formação Docente em Práticas Educativas- PPGFOPRED) - Universidade Federal do Maranhão, Imperatriz, 2022. Disponível em: <https://tedebc.ufma.br/jspui/handle/tede/4995>. Acesso em: 27 ago. 2024.

SILVA, F. H. M. da; STICCA, M. G.. Capítulo 4: Programa de Treinamento. In: MENEGON, Nilton Luiz; SILVA, Talita Naiara Rossi da; TONIN, Luiz Antonio (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>. Acesso em: 27 ago. 2024.

UNWIN, K. L.; POWELL, G.; JONES, C. R.G. A sequential mixed-methods approach to exploring the experiences of practitioners who have worked in multi-sensory environments with autistic children. *Research in Developmental Disabilities*, v. 118, nov. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0891422221002109?via%3Dihub>. Acesso em: 27 ago. 2024.

UNWIN, K. L.; POWELL, G.; PRICE, Alice; JONES, Catherine RG. Patterns of equipment use for autistic children in multi-sensory environments: Time spent with sensory equipment varies by sensory profile and intellectual ability. *Autism*, v. 28, n. 3, p. 644-655, mar. 2024. Disponível em: <https://orcid.org/0000-0003-3439-3052>. Acesso em: 27 ago. 2024.