

# Equipe de solo: atendimento ao passageiro Neurodivergente



# **Equipe de solo: 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

Esta cartilha foi criada para apoiar os profissionais do aeroporto, a oferecer um atendimento mais acessível, respeitoso e eficaz a passageiros neurodivergentes, especialmente aqueles com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

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 identificar sinais de crise sensorial e agir de forma acolhedora e eficaz diante dessas situações;
- Como o ciclo de viagem aérea pode impactar uma pessoa neurodivergente;
- O papel da equipe de solo no acolhimento e na condução do passageiro com TEA durante cada etapa do percurso e dicas práticas para cada fase da viagem, como:
  - Chegada ao aeroporto e recepção;
  - Check-in, despacho de bagagem e apresentação dos documentos;
  - Passagem pela inspeção de segurança;
  - Permanência na sala de embarque e embarque prioritário; e
  - Procedimentos de desembarque e apoio no deslocamento.

Além disso, será aprendido 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 profissionais aeroportuários se sintam mais preparado(a)s para contribuir com um ambiente aeroportuário mais inclusivo.

# Sumário

<u>Glossário</u> .....	06
<u>O que é neurodiversidade?</u> .....	09
<u>Como identificar e lidar com uma crise sensorial no ambiente aeroportuário?</u> .....	15
<u>Como a equipe de solo pode auxiliar o passageiro neurodivergente no Ciclo de Viagem?</u> .....	28
<u>Como facilitar a interação com pessoas neurodivergentes?</u> .....	43
<u>Considerações finais</u> .....	47
<u>Para relembrar</u> .....	48
<u>Referências</u> .....	49



# 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.

## **Acompanhante:**

Pessoa que acompanha o passageiro neurodivergente, podendo oferecer apoio emocional, prático e comunicacional durante o ciclo de viagem.

## **Abafador de som:**

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

## **Ciclo de Viagem:**

Conjunto de etapas que compõem a experiência de um passageiro em uma viagem aérea: chegada ao aeroporto, check-in, inspeção de segurança, embarque, voo, desembarque e saída.

## **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.

## **Comportamento repetitivo:**

Ações como balançar o corpo, bater as mãos ou repetir palavras, comuns em pessoas com TEA. Podem ser formas de autorregulação ou resposta ao ambiente.

**Crise Sensorial:**

Reação intensa do corpo a uma sobrecarga de estímulos sensoriais, causada por sons, luzes, cheiros, entre outros, que pode resultar em comportamentos de evitação, irritabilidade ou autoagressão.

**Deficiência Oculta:**

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

**Ecolalia:**

Repetição de palavras, sons ou frases previamente ouvidas, comum entre pessoas com TEA. Pode ter função comunicativa, emocional ou de processamento cognitivo.

**Equipe de Solo:**

Profissionais do aeroporto responsáveis pelo atendimento em solo aos passageiros, incluindo recepção, orientação, check-in, embarque e desembarque.

**Hiperfoco:**

Foco intenso e prolongado em um interesse específico, comum em pessoas neurodivergentes, especialmente com TEA.

**Neuroatípico:**

Pessoa cujo funcionamento neurológico se desvia do padrão considerado típico.

**Neurodiversidade:**

Conceito que reconhece que diferenças neurológicas (como o autismo, TDAH, dislexia) são variações naturais do cérebro humano.

**Neurotípico:**

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

**Objeto de Apoio Sensorial:**

Itens como *fidget toys* (cubo infinito, fidget spinner, entre outros), mantas de peso, abafadores de som ou outros dispositivos usados para ajudar na autorregulação sensorial.

**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:**

Característica de situações que permitem à pessoa antecipar o que irá acontecer, o que é especialmente importante para o conforto de pessoas neurodivergentes.

**Sala Multissensorial:**

Ambiente controlado, com estímulos sensoriais organizados (luz suave, sons calmos, texturas), destinado à regulação emocional e sensorial.

**Sobrecarga sensorial:**

Estado de desregulação provocado por excesso de estímulos no ambiente, podendo causar crises ou reações intensas.

**Transtorno do Espectro Autista (TEA):**

Condição do neurodesenvolvimento caracterizada por diferenças na comunicação social, padrões de comportamento repetitivos e, frequentemente, sensibilidade sensorial.



## O que é neurodiversidade?

A Neurodiversidade é um conceito que reconhece as variações neurológicas dentro da população **como parte natural da condição humana**<sup>1</sup>. Cada indivíduo apresenta um estilo único de funcionamento neurológico — assim como as impressões digitais são únicas, os neurotipos também variam de pessoa para pessoa<sup>2</sup>.

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)<sup>3</sup>.

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 neurotípicos<sup>4</sup>.

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

2 Lang et al., 2024.

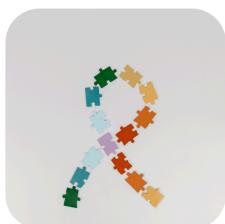
3 Araujo; Silva; Zanon, 2023.

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;



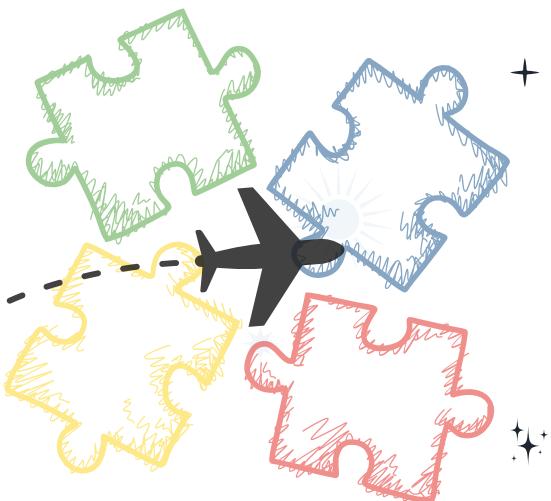
**Dislexia:** dificuldade de leitura e escrita por causa de alterações no processamento dos sons das palavras;  
**Dispraxia:** dificuldade de coordenação motora que afeta movimentos, fala e tarefas do dia a dia;

entre outras condições.

Segundo o Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais<sup>5</sup>, 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 um deles será afetado 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.



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 desgastantes<sup>6</sup>.

- 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.





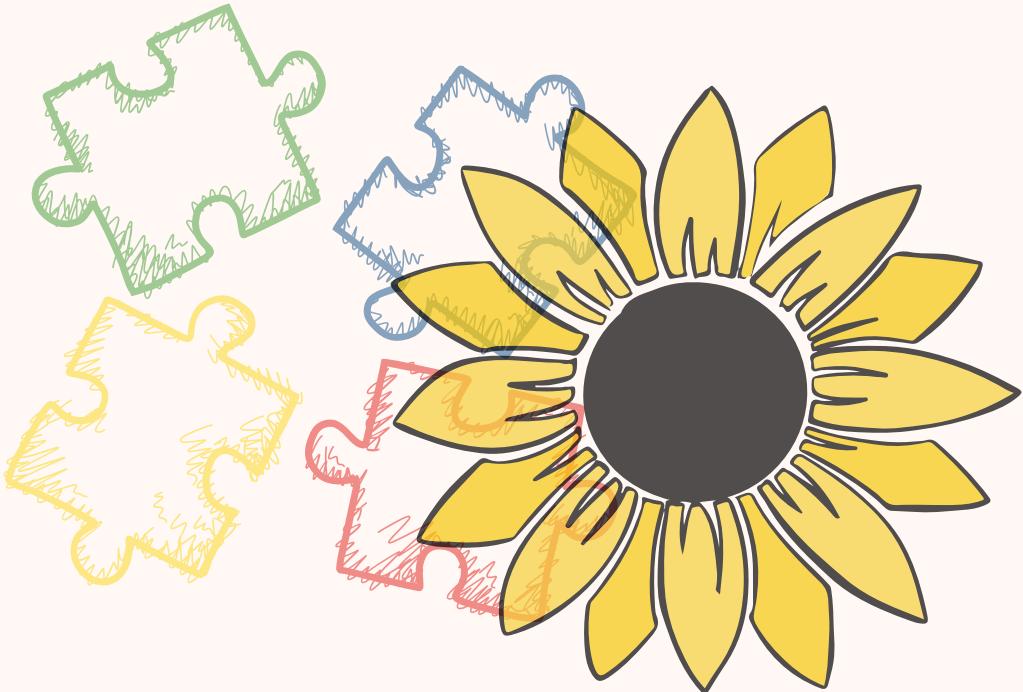
Embora muitas pessoas não estejam familiarizadas com esse comportamento, ele é bastante presente entre pessoas com TEA, especialmente em fases do desenvolvimento da linguagem. **A ecolalia não deve ser interpretada como “imitação sem sentido”**, pois pode ter função comunicativa, emocional ou até cognitiva. 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 apresentação do 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.





## 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 fortes<sup>7</sup>.

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**<sup>8</sup>.

7 Marinho, Oliveira e Garcess, 2022.  
8 Castro, Batista e Andrade, 2025.

Dante 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 fundamentais<sup>1</sup>.

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 um 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 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.

**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 com sua capacidade máxima atingida e o uso do cinto de segurança também pode gerar desconforto.

**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.

**Alimentos:** Pessoas com TEA podem apresentar seletividade alimentar, hipersensibilidades sensoriais e necessidades dietéticas específicas. Durante longas viagens ou imprevistos, a dificuldade em acessar alimentos adequados pode causar irritabilidade, ansiedade e crises sensoriais, afetando o bem-estar e a regulação emocional.

**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 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.



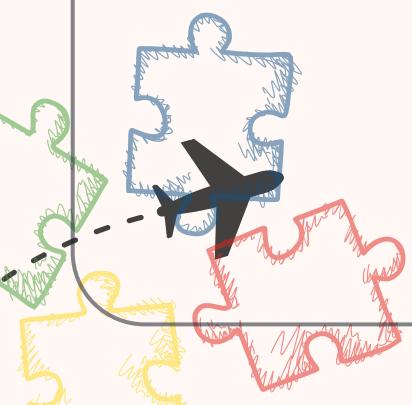
O mais importante é lembrar que todo comportamento comunica algo. A escuta ativa e o acolhimento sem reatividade ajudam a reduzir a intensidade das crises e demonstram respeito às pessoas neurodivergentes.

## 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 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.

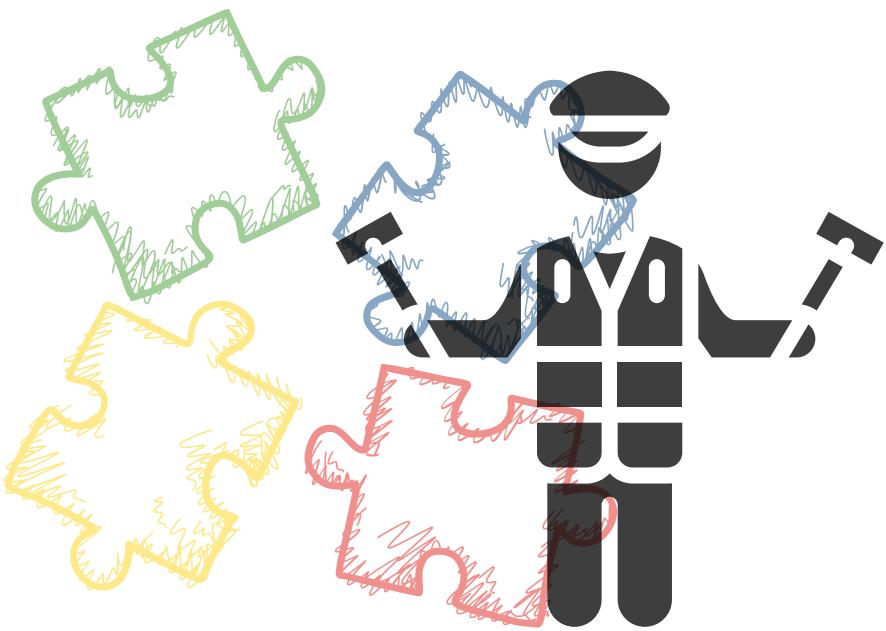


Técnicas de autorregulação, como a respiração profunda e os movimentos repetitivos, contribuem para o equilíbrio do corpo. Evitar estímulos excessivos e desenvolver estratégias de recuperação após uma sobrecarga são ações valiosas para a manutenção do bem-estar.

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 da equipe de solo 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 a equipe de solo pode auxiliar o passageiro neurodivergente no Ciclo de Viagem?

Muitas pessoas neurodivergentes, especialmente as com TEA, se apoiam fortemente em rotinas previsíveis para se sentirem seguras. No transporte aéreo, imprevistos como atrasos, mudanças de portão de embarque, filas inesperadas ou alterações de assento podem causar grande angústia. A imprevisibilidade dos processos aeroportuários (como inspeções de segurança) representa um enorme desafio, porque quebra a estrutura rotineira na qual essas pessoas confiam.



### Chegada no Aeroporto

No momento da chegada ao aeroporto, o atendente pode identificar o passageiro ou o passageiro pode se identificar no balcão de atendimento e/ou no check-in.



Essa identificação pode ocorrer a partir de sinais visíveis de identificação, como o cordão de girassol ou outros cordões e/ou crachás que a pessoa estiver usando. Caso o passageiro não esteja utilizando crachá de identificação (**girassol, quebra-cabeças ou outro**), deve recomendar o seu uso, explicando que é um direito do passageiro a identificação de sua deficiência para garantir um correto atendimento.

É importante que o profissional esteja visivelmente disponível, com postura aberta e acessível, oferecendo o atendimento prioritário de forma discreta e respeitosa. Alguns exemplos de acolhimento que transmite segurança são expressos nas seguintes frases:

- Posso ajudá-lo(a) com o processo de embarque?;
- Gostaria de seguir pela fila prioritária, ou posso ajudá-lo(a) com algum outro detalhe?;
- Estou aqui para ajudar. Como posso tornar o seu processo de embarque mais confortável?;
- Se precisar de algo, estou à disposição para orientá-lo(a) no que for necessário;

Também, o atendente pode abordar a pessoa neurodivergente — ou seu acompanhante — oferecendo-se para explicar cada etapa da viagem, desde o check-in até o desembarque. Pode, por exemplo, utilizar recursos visuais ou descrever o que vai acontecer em cada momento, perguntando se há algo que a pessoa gostaria de saber com antecedência. Essa abordagem, centrada na comunicação clara e respeitosa, contribui significativamente para reduzir a ansiedade e facilitar a previsibilidade da experiência.



**Sugestão:** O atendente pode acompanhar o passageiro até o painel de informações e indicar, por meio de imagens, onde ocorrerá o check-in, a inspeção de segurança e o embarque, explicando cada etapa de forma tranquila e acessível. Se houver mapas ilustrados ou pictogramas, estes podem ser usados para facilitar a compreensão, apontando os ícones correspondentes às áreas pelas quais o passageiro irá passar. Gestos e cartões com figuras também podem ser recursos úteis para reforçar a comunicação.

Além disso, caso o passageiro deseje, o atendente deve orientar a pessoa e/ou seu acompanhante até o ponto de atendimento prioritário, explicando com calma e clareza os próximos passos do processo. Nesse momento, caso o aeroporto disponibilize, podem ser oferecidos abafadores de som (se a pessoa não tiver o seu próprio), que são recursos importantes para tornar o ciclo de viagem mais confortável e tranquilo.

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.

**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.)

Os abafadores de som são ferramentas valiosas para muitas pessoas com TEA, pois **ajudam a controlar o excesso de estímulos auditivos no ambiente**. Eles reduzem a intensidade dos sons, permitindo que a pessoa se sinta mais tranquila e concentrada, facilitando a adaptação ao ambiente e ao processo de viagem. Devem ser ajustáveis, confortáveis, leves e eficazes no isolamento acústico, permitindo que o passageiro gerencie os estímulos sensoriais e crie um ambiente mais confortável e previsível.

Materiais informativos sobre o ciclo de viagem podem ser fornecidos, como orientações sobre o check-in, a inspeção de segurança, o despacho de bagagem, etc, para que o passageiro com TEA se acostume com o ambiente do aeroporto e os procedimentos que ocorrerão durante a viagem. Isso ajuda a pessoa a se sentir mais à vontade com o espaço.

A cartilha "[Inclusão dentro e fora do avião](#)" elaborada pela autora Aline Campos, em parceria com o Ministério de Portos e Aeroportos (MPor), integra o programa de acolhimento ao passageiro com TEA e tem como objetivo promover ações que favoreçam um ambiente inclusivo e acolhedor para todos. Ela se destaca como um bom exemplo de material que auxilia na preparação para a viagem aérea.

Além disso, a [Cartilha: Ciclo de Viagem - Guia para pessoas neurodivergentes e seus familiares](#) visa antecipar os procedimentos que compõem o ciclo da viagem, oferecendo informações que contribuem para a previsibilidade e o bem-estar de passageiros neurodivergentes e seus acompanhantes.

Na ausência desses materiais, o profissional responsável pelo atendimento pode adaptar a comunicação, explicando as etapas da viagem com o auxílio dos recursos visuais disponíveis no próprio aeroporto. Mapas do aeroporto, por exemplo, podem ser bem úteis.

Nesse momento também é fundamental que, caso o passageiro esteja acompanhado, o atendente converse de forma aberta com o acompanhante para entender melhor as necessidades do passageiro. O acompanhante pode fornecer informações importantes sobre como a pessoa prefere ser auxiliada, quais situações podem causar estresse ou desconforto, e como a equipe pode ajudar a evitar ou minimizar essas reações.

## Check-in e despacho de bagagem



Durante o check-in, o atendente deve direcionar o passageiro até a fila preferencial. A comunicação deve ser objetiva e pausada, evitando jargões técnicos. É importante explicar cada etapa com antecedência, como o momento de pesar a bagagem, apresentar documentos e receber o cartão de embarque. O uso de recursos visuais ou gestos pode facilitar a compreensão.

Caso a pessoa tenha dificuldade para esperar em filas, sinta ansiedade com mudanças de rotina ou tenha apego a objetos ou horários específicos, o atendente deve estar atento a esses sinais e ajustar o atendimento conforme necessário. Se a pessoa estiver acompanhada, o atendente pode confirmar com o acompanhante a melhor maneira de conduzir a situação, respeitando sempre a autonomia do passageiro.

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 (como no caso de pessoas com TEA) **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.



## Apresentação de documentos e cartão de embarque

Este momento pode gerar ansiedade, especialmente pela exigência de atenção e interação direta. O atendente deve falar com calma, utilizar frases curtas e claras, e aguardar o tempo necessário para a resposta do passageiro.

Evitar mudanças bruscas de tom ou linguagem apressada é fundamental. Ao solicitar documentos, o ideal é indicar visualmente com as mãos ou mostrar exemplos. Caso haja dúvidas, o atendente deve repetir as instruções com paciência e confirmar se a pessoa compreendeu o que foi solicitado.

Além disso, o atendente deve se aproximar a uma distância confortável para o passageiro e utilizar comunicação visual, como apontar para o documento ou cartão. É importante garantir que o atendente aguarde o tempo necessário para que o passageiro processe as informações e consiga reagir adequadamente, sem pressa, minimizando a ansiedade.



## Inspeção de segurança

Na inspeção de segurança, é fundamental explicar calmamente cada etapa, avisando sobre a retirada de objetos pessoais que poderá ser exigida ao passageiro — especialmente se ele utilizar itens sensoriais

ou dispositivos de apoio. Sempre que possível, flexibilizar o processo, como permitir o acompanhamento de um familiar próximo durante a inspeção, pode ser determinante para a estabilidade emocional da pessoa.

A necessidade de colocar smartphones e tablets no scanner da inspeção de segurança, por exemplo, por serem objetos de apoio da pessoa, pode desencadear ansiedade. Por esse motivo, é extremamente necessário que os procedimentos pré-viagem sejam antecipados.

A abordagem deve ser respeitosa, sem toque físico, a menos que autorizado. Caso a pessoa utilize objetos de apoio (como fones, óculos ou tablets), o agente pode avaliar se há alguma alternativa para que o processo ocorra com o menor desconforto possível dentro das regras estabelecidas.

Situações de recusa ou resistência devem ser tratadas com empatia, acionando, se necessário, o acompanhante para mediar o processo sem causar constrangimento. Caso a pessoa se recuse a passar pelo scanner ou a retirar um objeto de apoio, o agente pode, dentro das alternativas regulatórias, sugerir outras opções, como realizar a inspeção manual, oferecendo um ambiente mais tranquilo ou aguardar até que o passageiro se sinta mais confortável.

Deve-se lembrar que os bipes podem gerar desconforto ao passageiro neurodivergente.

É importante que o atendente mantenha uma postura paciente, respeitosa e aberta, garantindo que o processo seja feito sem pressa e sem pressões desnecessárias.

A ANAC estabelece que **passageiros com deficiência têm prioridade na inspeção e serão inspecionados conforme suas condições, respeitando sua integridade**. Além disso, os acompanhantes serão inspecionados primeiro para, se necessário, ajudarem na inspeção do passageiro.

**Situação:** Rafael, um passageiro com autismo, chega à área de inspeção de segurança. Ele está usando fones de ouvido para bloquear os ruídos ao redor, mas fica agitado quando a atendente pede para que ele os retire para a passagem pelo scanner. A atendente, percebendo a agitação de Rafael, se aproxima dele com uma postura calma e respeitosa, falando:

"Eu entendo que os fones são importantes para você, Rafael. No entanto, a inspeção de segurança no aeroporto é um procedimento essencial para garantir a segurança de todos os passageiros e da aeronave. O scanner pode identificar objetos que não devem ser transportados e, se você passar com os fones, o scanner pode apitar, pois ele detecta que o equipamento não deve ser passado por ele. Você pode tirar os fones por alguns instantes, ou prefere que façamos uma inspeção manual? Eu vou te ajudar no que for necessário."



### Sala de Embarque

Na sala de embarque, o atendente **deve identificar e sugerir áreas mais tranquilas e menos movimentadas** para que o passageiro possa aguardar com mais conforto. Caso o aeroporto disponha de salas multissensoriais ou espaços de espera adaptados, essa informação deve ser oferecida de forma clara. Esses ambientes podem ser fundamentais para ajudar o passageiro a se acalmar, especialmente se houver estímulos sensoriais excessivos no local.

É importante monitorar discretamente o bem-estar da pessoa, observando sinais de agitação ou desconforto, como movimentos repetitivos, dificuldade para manter a atenção ou comportamentos de autoestimulação.

Se perceber qualquer sinal de estresse, **o atendente pode se aproximar com uma abordagem calma, perguntando se há algo que possa ser feito para melhorar a experiência, como a utilização de fones de ouvido ou a mudança para um local mais silencioso.**

**Situação:** Mariana aguarda o voo na sala de embarque com sua mãe. Após alguns minutos, começa a demonstrar sinais de desconforto, como balançar o corpo repetidamente e cobrir os ouvidos com as mãos. O ambiente está mais cheio e barulhento do que o habitual. O atendente nota o comportamento e se aproxima com uma abordagem tranquila e gentil, dizendo:

"Olá, percebi que pode estar um pouco desconfortável aqui. Às vezes, o movimento e o barulho da sala de embarque podem ser demais, mesmo para quem está acostumado. Existe uma sala mais tranquila e reservada aqui no aeroporto, chamada sala multissensorial, onde vocês podem esperar com mais calma até a hora do embarque. Posso acompanhar vocês até lá, se quiserem. E, se preferirem continuar aqui, posso ver se conseguimos um espaço um pouco mais afastado".

Se houver previsão de atraso ou mudança de portão, essas informações devem ser comunicadas, na medida do possível, com antecedência, de forma clara e com tempo suficiente para que o passageiro possa se adaptar. Mudanças imprevistas podem gerar desregulação, por isso é fundamental garantir que o passageiro receba as informações necessárias com calma e sem pressa, explicando claramente o que acontecerá a seguir.

Para obter mais informações sobre o uso das Salas Multissensoriais e como orientar o passageiro neurodivergente até elas, consulte a [Cartilha: Utilização das Salas Multissensoriais](#).



### Procedimento de embarque

No momento do embarque, o atendente deve se certificar de que o passageiro, ou seu acompanhante, está ciente do procedimento prioritário. O ideal é que a comunicação com a equipe de bordo seja feita com antecedência, informando sobre a presença de um passageiro com deficiência e, se necessário, indicando estratégias que favoreçam seu bem-estar. A condução até a aeronave deve ser feita com calma, respeitando o ritmo da pessoa e oferecendo suporte sempre que solicitado.

A ANAC estabelece que **passageiros com deficiência** - o que inclui o passageiro com TEA - têm prioridade no embarque, conforme a Resolução nº 280/2013.

É fundamental que o atendente esteja atento a possíveis sinais de desconforto ou estresse do passageiro, como movimentos repetitivos, vocalizações ou dificuldade de comunicação. Nesses casos, é recomendável oferecer alternativas para minimizar o desconforto, como o uso de abafadores de som, fones de ouvido com cancelamento de ruído ou a mudança para um local mais tranquilo até que a pessoa se regule.

A colaboração com o acompanhante é essencial para garantir que todas as necessidades do passageiro sejam atendidas de forma eficaz e respeitosa. Sempre que possível, caso a pessoa esteja acompanhada, o atendente deve consultar o acompanhante sobre a melhor forma de proceder, respeitando a autonomia e as preferências do passageiro.



### **Desembarque e encaminhamentos finais**

No desembarque, o atendente deve oferecer apoio para que o passageiro faça o trajeto até o saguão ou área de encontro de forma tranquila. Isso pode incluir o acompanhamento por um funcionário até o ponto de encontro com familiares ou acompanhantes, ou a sinalização clara dos caminhos a seguir, para garantir que a pessoa não se sinta perdida e/ou desorientada. **A comunicação deve ser objetiva, calma e sempre oferecer tempo para que o passageiro possa processar as informações e tomar decisões com mais conforto.**

No desembarque, pode ser indicada a **utilização da sala multissensorial** para o passageiro neurodivergente como forma de regulação antes de deixar o aeroporto ou no caso de conexões.

Dentro da aeronave, podem ter ocorrido situações que geraram desconforto ou estresse no passageiro com TEA, como mudanças inesperadas no ambiente, ruídos intensos ou interações com outros passageiros que possam ter causado desconforto sensorial. Caso isso tenha ocorrido, é importante que o atendente pergunte com empatia a ele e/ou ao acompanhante se há algo específico que o passageiro precise ou se algum apoio adicional é necessário para ajudar a aliviar o estresse pós-voo.

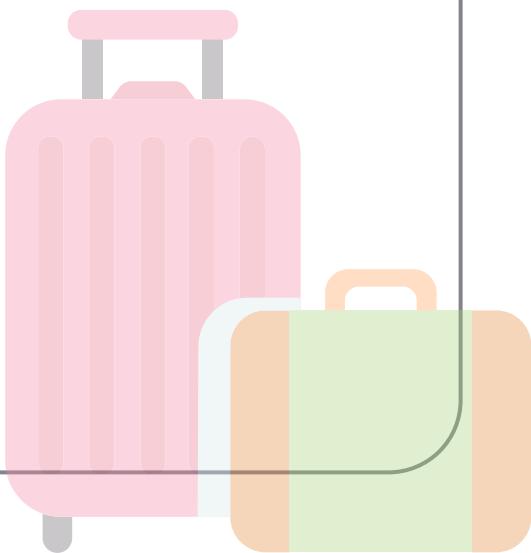
Caso a **bagagem tenha sido despachada**, no momento da retirada de bagagem, o atendente deve orientar o passageiro sobre o local de retirada e os procedimentos necessários, utilizando sinais visuais ou gestos se necessário. Caso haja alguma dificuldade, o atendente pode oferecer assistência, conduzindo o passageiro até a esteira de bagagem ou, se necessário, pedindo para que algum funcionário da área de bagagem auxilie no processo.

**Em casos de conexões** ou necessidade de assistência especial, a comunicação deve ser clara para garantir que a pessoa não se sinta desamparada. O atendente deve verificar, por exemplo, se há tempo suficiente para a troca de voo, se o passageiro está ciente do novo portão ou se ele necessita de algum tipo de apoio extra durante esse processo.

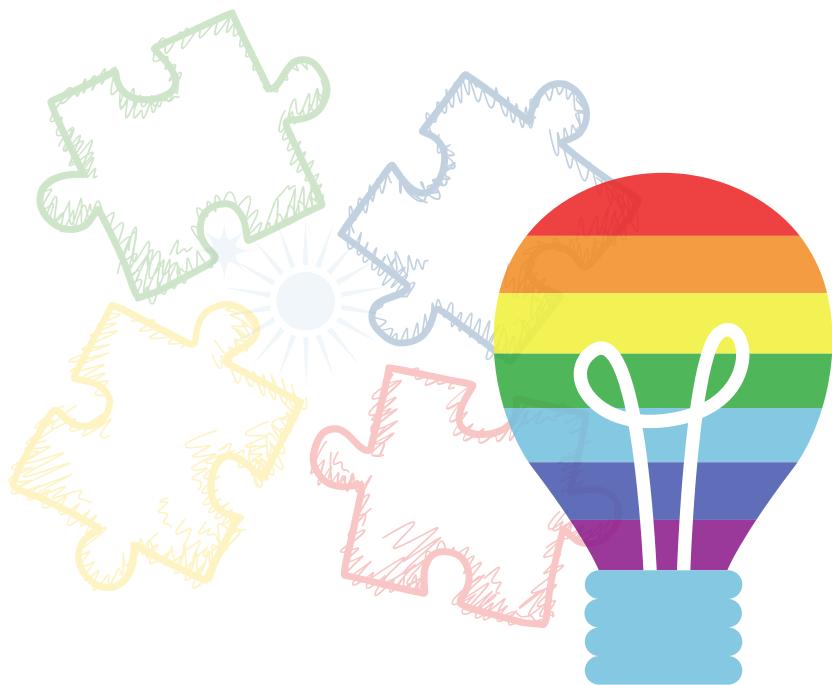
Se houver longas esperas, é recomendável indicar locais mais silenciosos para aguardar, como áreas menos movimentadas ou com menos estímulos sensoriais. **Nesse momento, sinalizar antecipadamente que existem salas de descanso adaptadas ou espaços multissensoriais, permite que o passageiro tenha um ambiente mais tranquilo enquanto aguarda seu próximo voo ou a chegada do acompanhante.**

O atendente também deve estar atento a sinais de estresse ou agitação que possam surgir **no desembarque**, como movimentos repetitivos, resistência ao seguir para o ponto de encontro ou dificuldade em se adaptar ao novo ambiente. Nesses casos, o atendente deve adotar uma abordagem tranquila e paciente, oferecendo apoio sempre que solicitado e respeitando o ritmo do passageiro.

A seguir, apresentamos um quadro que sintetiza as principais orientações sobre como a equipe de solo pode auxiliar passageiros neurodivergentes durante cada etapa do ciclo de viagem. O quadro inclui sugestões de atendimento, cuidados específicos a serem adotados, possíveis interferências que possam surgir ao longo do processo e estratégias recomendadas para lidar com essas situações, visando sempre proporcionar uma experiência mais tranquila, segura e acolhedora para o passageiro.



<b>Etapa do ciclo de viagem</b>	<b>Sugestões de atendimento ao passageiro</b>	<b>Cuidados específicos</b>	<b>Possíveis interferências</b>	<b>Como lidar com as interferências</b>
<b>Chegada ao aeroporto</b>	Identificar a pessoa usando o cordão (girassol, quebra-cabeça) ou a pessoa que solicitar apoio; oferecer atendimento prioritário de forma tranquila e respeitosa	Comunicação calma e aberta; observação de sinais de identificação	Reações a estímulos sensoriais (luz forte, barulho, multidão); desorientação em ambiente desconhecido	Se apresentar com calma; oferecer orientação clara; disponibilizar abafadores de som se necessário. Orientar a respeito da sala multissensorial
<b>Check-in e despacho de bagagem</b>	Direcionar à fila prioritária; explicar cada etapa de forma objetiva	Comunicação pausada e simples; evitar jargões técnicos	Dificuldade para esperar em filas; ansiedade com mudanças de rotina; apego a objetos ou horários	Ajustar atendimento conforme necessidade; confirmar informações com o acompanhante
<b>Apresentação de documentos e cartão de embarque</b>	Falar com calma e utilizar comunicação visual (gestos, exemplos)	Dar tempo para resposta; evitar apressar o passageiro	Dificuldade de compreender regras sociais ou seguir instruções verbais complexas	Repetir orientações com paciência; confirmar a compreensão
<b>Inspeção de segurança</b>	Explicar antecipadamente os procedimentos; respeitar objetos de apoio	Evitar toque físico sem autorização; ser paciente	Reações a toques, ruídos altos ou procedimentos invasivos; medo de separar de objetos pessoais	Oferecer alternativas (ex.: inspeção manual); envolver o acompanhante se necessário
<b>Sala de embarque</b>	Indicar áreas tranquilas; informar sobre salas multissensoriais	Monitorar discretamente sinais de estresse	Sobrecarga sensorial com barulho, anúncios e luzes; impaciência pela espera prolongada	Oferecer fones de ouvido, caso seja possível; informar mudanças com antecedência e clareza
<b>Procedimento de embarque</b>	Informar direito ao embarque prioritário; informar a equipe de bordo	Respeitar o ritmo do passageiro; comunicação antecipada	Confusão com mudanças de portão ou horário; necessidade de previsibilidade	Oferecer suporte com calma; informar as mudanças de forma objetiva e reiterada
<b>Desembarque</b>	Oferecer apoio até o saguão ou ponto de encontro; orientar na retirada de bagagem	Comunicação objetiva e tranquila; uso de sinais visuais	Estresse ao sair em meio a muitas pessoas ou se a rotina esperada não for seguida	Conduzir com paciência; dar informações claras sobre o percurso
<b>Encaminhamento final</b>	Apoiar no reconhecimento do ambiente ou da pessoa responsável	Comunicação simples e visual; auxílio físico se autorizado	Dificuldade para reconhecer o ambiente ou identificar a pessoa que irá buscá-lo	Esperar com o passageiro em área tranquila; sinalizar claramente quem fará o acompanhamento



## Como facilitar a interação com pessoas neurodivergentes?

É comum que pessoas neurotípicas se sintam inseguras ao interagir com alguém neurodivergente. Muitas vezes, ouvimos relatos como<sup>9</sup>:

- “Preferi ficar em silêncio porque não sabia como agir.”
- “Evitei me aproximar, pois ouvi dizer que pessoas com autismo não gostam de contato.”

Essas reações mostram como ainda há muitos estereótipos e generalizações sobre o TEA. Mas é importante lembrar: cada pessoa no espectro é única. Ter informações prévias sobre como essa pessoa se comunica, o que a acalma ou a incomoda, pode tornar a interação muito mais respeitosa e tranquila. Se não for possível obter essas informações com antecedência, algumas atitudes podem ajudar bastante:



**1. Cumprimente com naturalidade, sem iniciar contato físico.** Algumas pessoas autistas podem ter sensibilidade aumentada ao toque. Não estranhe se não houver resposta imediata ou esperada — isso não significa rejeição, mas sim uma forma diferente de lidar com interações sociais.

**Sugestão:** Ao encontrar a pessoa, diga: "Bom dia! Eu sou a Larissa, vou te acompanhar hoje, tudo bem?" — e aguarde. Se ela não responder de imediato, mantenha a calma e continue com a orientação, respeitando o tempo dela.

**2. Seja direto e objetivo na fala.** Frases curtas e claras tendem a facilitar a compreensão e evite sobrecarregar a pessoa com perguntas. Clareza não significa frieza — é apenas uma forma mais eficaz de comunicação.



**Sugestão:** Ao invés de dizer "Se você quiser, podemos dar uma volta por aqui, mas só se você estiver se sentindo bem, e aí depois a gente confere se pode ir para o embarque", diga: "Vamos dar uma volta por cinco minutos. Depois, vamos para o embarque". Esse tipo de fala reduz a ambiguidade e ajuda a pessoa a entender exatamente o que vai acontecer.



**3. Antecipe os acontecimentos.** A previsibilidade traz conforto. Explique com antecedência o que vai acontecer e evite mudanças bruscas sem aviso.

**Sugestão:** "Agora vamos despachar a mala. Depois, vamos passar pela segurança, onde você vai colocar seus objetos em uma bandeja. Depois disso, vamos caminhar até o portão de embarque e esperar até chamarem o nosso voo".

**4. Dê tempo para a pessoa processar a informação.** Evite preencher o silêncio com mais falas. Espere, observe e respeite o ritmo da comunicação.



**Sugestão:** Depois de dar uma instrução, como "Agora vamos até a fila do check-in", aguarde. Se ela demorar para reagir, não repita imediatamente. Espere alguns segundos para que ela possa entender e responder à sua maneira.



**5. Fique atento aos sinais não verbais.** Nem sempre a resposta virá em palavras, mas atitudes como acompanhar você ou se afastar podem indicar claramente como a pessoa está se sentindo.

**Sugestão:** Se a pessoa começa a olhar repetidamente para uma saída ou se afastar do grupo, pode estar se sentindo sobrecarregada. Ofereça uma pausa: "Você quer um lugar mais calmo? Podemos ir até ali."



## **6. Esteja ciente dos estímulos do ambiente.**

Locais muito iluminados, barulhentos ou movimentados podem causar incômodo sensorial.

**Sugestão:** Se o local está muito barulhento, diga: "Tem bastante ruído aqui. Vamos para um espaço mais tranquilo?" — e ofereça o uso de abafadores de som, se disponíveis. Ou oriente quanto ao uso da sala multissensorial, caso haja esse espaço no aeroporto.



## 7. Se a pessoa estiver envolvida em uma atividade de interesse, respeite esse momento.

A aproximação pode ser mais eficaz se você demonstrar interesse genuíno pelo que ela está fazendo.

**Sugestão:** Se a pessoa está concentrada em olhar um mapa ou mexendo em um brinquedo sensorial, você pode dizer: "Esse mapa é bem detalhado, né? Você gosta de ver onde vai passar?" — e, aos poucos, introduzir o que precisa orientar.



## 8. Reconheça que a expressão emocional pode ser diferente.

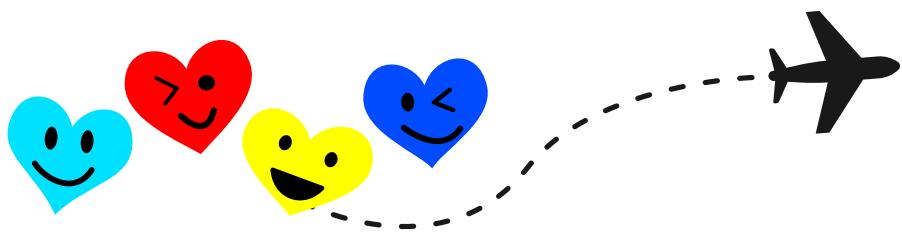
Risos ou choros fora de contexto não indicam necessariamente desrespeito, ou desinteresse, mas sim uma forma distinta de processar emoções.

**Sugestão:** Se a pessoa ri durante uma explicação séria, não se ofenda. Mantenha o tom neutro e continue: "Tudo bem. Vou seguir explicando o que vai acontecer agora".



## 9. Evite metáforas, piadas ou expressões ambíguas.

**Sugestão:** Ao invés de dizer frases como: "Estamos com o tempo correndo contra a gente", diga: "Estamos atrasados. Precisamos ir direto para o embarque".



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Promover a acessibilidade para passageiros neurodivergentes vai além do cumprimento de normas: trata-se de reconhecer e valorizar as diferentes formas de perceber e interagir com o mundo. A equipe de solo ocupa uma posição estratégica nesse processo, sendo responsável por garantir que a jornada aeroportuária seja acolhedora, segura e respeitosa para todas as pessoas.

Compreender os desafios sensoriais, adaptar a comunicação, oferecer apoio sem invadir a autonomia e agir com empatia diante das crises são atitudes que fazem toda a diferença. Pequenas ações, como oferecer um espaço tranquilo, antecipar informações ou respeitar o tempo de resposta de cada passageiro, são capazes de transformar a experiência de viagem para quem enfrenta barreiras invisíveis, mas reais.

Esperamos que este material contribua para fortalecer a sensibilidade, a escuta e a atuação profissional de cada colaborador e colaboradora do aeroporto, inspirando práticas inclusivas que beneficiem não apenas passageiros neurodivergentes, mas toda a sociedade. Afinal, um aeroporto mais acessível é um aeroporto melhor para todos.



## Para relembrar...

A cartilha destaca a importância da capacitação da equipe de solo para o atendimento a passageiros neurodivergentes, especialmente com Transtorno do Espectro Autista (TEA). A neurodiversidade reconhece as diferenças neurológicas como parte natural da condição humana, exigindo ambientes que acolham essas particularidades.

Pessoas com TEA podem apresentar dificuldades na comunicação, comportamentos repetitivos e sensibilidade alterada a estímulos. No ambiente aeroportuário, mudanças de rotina, ruídos, luzes e aglomerações podem causar sobrecarga sensorial e emocional.

Para prevenir crises, são recomendadas estratégias como uso de roteiros visuais, antecipação de informações, indicação de áreas tranquilas, fornecimento de abafadores de som e materiais acessíveis. A autonomia do passageiro deve ser respeitada, e o acompanhante, quando presente, pode oferecer orientações importantes.

Crises sensoriais não devem ser vistas como mau comportamento, mas como sinais de sobrecarga. Ansiedade, irritabilidade, evasão, repetição de movimentos e até autoagressão são formas de comunicação ou autorregulação.

A comunicação clara, o respeito ao tempo da pessoa e o uso de salas multissensoriais — ambientes com estímulos controlados — são medidas que favorecem um atendimento mais humano e acessível.

# 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](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](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](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/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/lei/l13146.htm). Acesso em: 28 abr. 2025.

# Referências

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.; WYLLIE, 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: 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>.

# Referências

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>.