

Comissários de Bordo: 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

Apoio:

Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)
INFRAERO Aeroportos
Aeroportos do Brasil (ABR)
Associação Brasileira de Empresas Aéreas (ABEAR)

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 o comissário de bordo 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:

- Compreensão sobre o que é neurodiversidade e suas características principais;
- Identificação dos impactos do ambiente da aeronave para passageiros neurodivergentes;
- Estratégias para identificar e auxiliar em casos de crise sensorial durante o voo;
- Orientações sobre como a equipe de bordo pode apoiar o passageiro neurodivergente em todas as etapas da viagem;
- Sugestões para o desembarque e o período pós-voo, garantindo uma experiência completa e acolhedora.

Além disso, o profissional de bordo aprenderá formas adequadas de se comunicar e interagir com pessoas neurodivergentes, promovendo um ambiente de respeito e compreensão mútua.

O objetivo da cartilha é que, ao final da leitura, o comissário de bordo se sinta mais preparado(a) para contribuir com um ambiente aeroportuário mais inclusivo e humanizado para todos.

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	5
O que é neurodiversidade?	8
Como identificar e lidar com uma crise sensorial no ambiente aeroportuário?	13
Como a equipe de bordo pode auxiliar o passageiro neurodivergente no ciclo de viagem?	22
Apoio dentro da aeronave	22
Fornecer instruções antecipadas sobre os próximos passos	25
Escolha de assentos	25
Uso do cinto de segurança	25
Fones de ouvido e abafadores	26
Mesa de apoio	26
Iluminação individual	27
Temperatura da cabine	27
Bagagem de mão	27
Banheiros	27
Turbulência	28
Desembarque e orientação pós-voo	29
Como facilitar a interação com pessoas neurodivergentes?	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
Para lembrar...	34
Referências	35

GLOSSÁRIO

Acessibilidade:

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

Abafador de som:

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

Acompanhante:

Pessoa que acompanha o passageiro com deficiência ou neurodivergente, oferecendo apoio emocional, físico ou comunicacional ao longo da viagem.

Ambiente sensorialmente controlado:

Espaço onde estímulos como luz, som, temperatura e texturas são organizados de forma a oferecer conforto sensorial e favorecer a regulação emocional.

Autorregulação sensorial:

Capacidade que a pessoa tem de ajustar seu estado emocional e comportamental diante de estímulos do ambiente. Pode envolver o uso de objetos sensoriais, respiração profunda ou movimentos repetitivos.

Assento preferencial:

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

Carteira CIPTEA:

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

Comportamento repetitivo:

Ações como balançar o corpo, bater as mãos ou repetir palavras e sons. Em pessoas com TEA, podem representar formas de comunicação ou autorregulação.

Cordão de Girassol:

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

Cordão de Quebra-cabeça:

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

Crise sensorial:

Resposta intensa a uma sobrecarga de estímulos sensoriais. Pode se manifestar com agitação, choro, agressividade, isolamento ou comportamentos repetitivos.

Deficiência oculta:

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

Ecolalia:

Repetição de palavras, frases ou sons previamente ouvidos. Comum em pessoas com TEA, pode ter função comunicativa, emocional ou cognitiva.

Hiperfoco:

Foco intenso e restrito em um tema de interesse, comum entre pessoas neurodivergentes. Pode afetar a atenção a outras demandas do ambiente.

Hipersensibilidade sensorial:

Reação exagerada a estímulos como luz, som, cheiro ou toque. Pode gerar incômodo, dor ou crise sensorial.

Interações sociais:

Relações interpessoais que podem ser desafiadoras para pessoas neurodivergentes, especialmente em contextos com muitas pistas não verbais ou regras implícitas.

Neurodivergente/Neuroatípico:

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

Neurotípico:

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

Passageiro com deficiência oculta:

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

Previsibilidade:

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

Sala multissensorial:

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

Sensibilidade sensorial:

Capacidade individual de perceber estímulos sensoriais de forma mais ou menos intensa. Pode afetar reações a ambientes como a cabine do avião.

Transtorno do Espectro Autista (TEA):

Condição do neurodesenvolvimento que afeta a comunicação, a interação social e o comportamento. Pode envolver hipersensibilidades sensoriais, rotinas rígidas e interesses específicos.

O que é neurodiversidade?

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

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

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

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;

¹Doyle, 2020; Lang et al., 2024.

²Lang et al., 2024.

³Araujo; Silva; Zanon, 2023.

⁴Donaghy; Moore; Green, 2023

- **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.

⁵ APA, 2022

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.

Durante o voo, diversos fatores da cabine podem representar desafios sensoriais para passageiros neurodivergentes. Entre eles, destacam-se os ruídos constantes, os anúncios no sistema de som, as vibrações da aeronave, a iluminação artificial, mudanças de pressão e contatos físicos. Esses elementos podem gerar desconforto sensorial e emocional, principalmente em pessoas com hipersensibilidade.

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. Exemplos incluem uma luz branca forte, sons de conversas ao fundo ou outros estímulos comuns, que podem ser percebidos de maneira desconfortável por essas pessoas, gerando reações de sobrecarga sensorial⁶.
- 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

⁶ Bill Read; Jennifer Read, 2022

ausentes aos estímulos ambientais, parecendo desinteressadas ou desconectadas. Ou então podem apresentar um perfil de busca, onde constantemente procuram estímulos fortes para manter-se alertas ou estimulados.

É fundamental que os comissários de bordo estejam preparados para identificar sinais de sobrecarga sensorial e saibam como intervir de maneira calma e respeitosa. Esses aspectos serão apresentados de uma forma detalhada no próximo tópico.

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 fortes⁷.

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

Diante dos desafios enfrentados por passageiros neurodivergentes **em contextos sobrecarregados de estímulos**, como os **aeroportos e aeronaves**, torna-se essencial adotar estratégias preventivas que reduzam a chance de crises sensoriais⁸.

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

⁷ Marinho, Oliveira e Garcess, 2022.

⁸ Castro, Batista e Andrada, 2025.

acesso a esse tipo de ambiente ajuda o usuário neurodivergente a responder às suas necessidades, provocadas pelas mudanças de acordo com o ambiente em que estão, 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.

Embora esses espaços sejam comumente indicados pela equipe de solo, é fundamental que os comissários de bordo também tenham conhecimento sobre esses espaços. Isso é especialmente importante no pós-voo, quando o passageiro neurodivergente pode ainda estar em processo de regulação sensorial. Ao orientar sobre a existência e localização desses ambientes, os comissários contribuem para a continuidade do acolhimento.

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.

Como mencionado anteriormente, diversos estímulos do ambiente da aeronave podem desencadear sobrecarga sensorial. Por isso, é essencial que a equipe esteja atenta aos sinais de desconforto e adote estratégias específicas de regulação, como o uso de abafadores, ajuste da luz individual ou disponibilização de mantas para controle térmico.

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:

- Embora não faça parte direta das atribuições do comissário, é importante entender que o período que antecede o embarque pode ser especialmente desafiador. O check-in pode gerar desconforto por conta das filas, barulhos altos e das luzes artificiais. A etapa de inspeção de segurança é frequentemente um dos momentos mais críticos: a passagem pelo pórtico de raio-X, o toque físico por agentes em inspeções adicionais, assim como a retirada de itens pessoais de uso sensorial, como fones de ouvido ou objetos de autorregulação podem desencadear uma crise. No salão de embarque, o tempo de espera prolongado, anúncios constantes no sistema de som e mudanças inesperadas – como alteração de portão ou atrasos também pode gerar ansiedade e desencadear uma crise.
- Pouco espaço entre os assentos, dificultando a movimentação e aumentando o desconforto tátil
- Obrigatoriedade de permanecer sentado com o cinto afivelado, o que pode ser difícil para quem tem necessidade de movimento ou padrões repetitivos
- Alterações bruscas de iluminação na cabine, como o acendimento repentino das luzes, que podem provocar desorientação sensorial
- Longo tempo de espera para a decolagem com a aeronave ainda no solo, sem movimentação, o que pode gerar ansiedade intensa
- Contato físico involuntário com outros passageiros, especialmente em voos lotados, pode causar desconforto ou dor em pessoas com hipersensibilidade tátil;
- Ruídos constantes ou inesperados, como motores, comandos de voz e anúncios no alto-falante
- Serviço de bordo, considerando as restrições alimentares, seletividade alimentar ou hipersensibilidade a cheiros e texturas. As mudanças inesperadas no serviço de bordo, como interrupção ou alteração na ordem do serviço de alimentos, cancelamento do serviço por turbulência, troca de comissário de referência, também pode gerar ansiedade.

- Necessidade de ir ao banheiro em momentos restritos, quando o aviso de atar cintos está ligado por longo tempo. Prender as necessidades fisiológicas pode gerar ansiedade e desconforto, especialmente se a pessoa tiver dificuldade de comunicação.
- Comportamentos de outros passageiros, como conversas em tom alto, crianças chorando, risadas estridentes, uso de perfumes fortes, toques involuntários podem ser interpretados como invasivos e desorganizar emocionalmente a pessoa neurodivergente.
- Dificuldades para compreender as instruções de segurança, que podem gerar insegurança e confusão
- Pressurização e Turbulência: Durante o voo, situações como a pressurização da cabine (especialmente nas fases de subida e descida) e episódios de turbulência podem ser altamente desconfortáveis para passageiros com TEA. A sensação nos ouvidos, enjoos, pressão no corpo e outros desconfortos físicos são percebidos de forma ampliada por muitos neurodivergentes, o que pode desencadear reações intensas ou crises sensoriais.
- Desembarque demorado, somado à aglomeração de pessoas em pé, retirada de bagagens de compartimentos superiores e movimentação intensa no corredor, o que pode ser extremamente desafiador e requer atenção e acolhimento.
- 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.

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: No contexto aeroportuário, isso pode se manifestar como um passageiro apertando as mãos repetidamente, balançando o corpo, ou com 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. Indique materiais de apoio que podem oferecer previsibilidade dos 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)
- **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: Além do conhecimento sobre as salas multissensoriais já abordado anteriormente, reforça-se a importância de orientar os passageiros e seus familiares sobre a localização e uso adequado desses espaços.
- 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 acontece decorrente de uma situação aversiva. É interessante perguntar para o passageiro ou para o seu acompanhante diretamente quais são suas preferências e necessidades.
- Comunicação clara e adaptada: Utilizar linguagem simples, direta e, quando possível, recursos visuais ou táteis 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.
- Reduzir 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 estímulos excessivos, como aglomerações ou odores fortes, conduzindo-a a um assento mais tranquilo ou a uma área menos movimentada da aeronave.

- 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 um assento mais afastado.
- 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: Evite ambiguidades na comunicação e, sempre que possível, recorra a instruções visuais para complementar as orientações verbais. A objetividade contribui para que a pessoa compreenda com mais segurança o que se espera dela.
- 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.

Dentro da aeronave, algumas estratégias que podem ajudar incluem:

- Sempre que possível, adapte o ambiente ao conforto sensorial da pessoa, com medidas como oferecer máscara de dormir, reduzir estímulos sonoros ou o ajuste a luz da poltrona.

- Oferecer fones de ouvido com cancelamento de ruído ou abafadores, caso a pessoa não tenha o seu;
- Validar os sentimentos da pessoa com frases como: “Está tudo bem, estou aqui para ajudar”;
- Perguntar ao acompanhante (se houver) qual a melhor maneira de ajudar naquele momento;
- Se possível, deslocar o passageiro para um assento mais isolado ou com menor estímulo;
- Permitir o uso de objetos pessoais de regulação, como brinquedos sensoriais, tablets ou a própria tela disponível na aeronave, se houver;
- Se necessário, informe os passageiros próximos sobre a presença de uma pessoa com TEA. A empatia do entorno reduz o estresse e favorece o acolhimento.

Reconhecer e acolher as crises sensoriais 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 dos comissários de bordo ao passageiro neurodivergente ao longo da sua viagem aérea. Alguns temas já apresentados serão retomados em cada etapa, com o objetivo de reforçar as necessidades específicas das pessoas neurodivergentes em diferentes momentos na aeronave.

Como a equipe de bordo pode auxiliar o passageiro neurodivergente no ciclo de viagem?

Como já mencionado, 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. Essa imprevisibilidade dos processos representa um enorme desafio, porque quebra a estrutura rotineira na qual essas pessoas confiam.

Apoio dentro da aeronave

Dentro da aeronave, é essencial oferecer ao passageiro neurodivergente, especialmente àqueles com TEA, apoio adequado para compreender e lidar com os procedimentos e estímulos do voo. Isso inclui orientações sobre a duração da viagem, uso do cinto de segurança, momentos de serviço de bordo, regras sobre o uso da mesa e da bagagem de mão, além de instruções claras em caso de emergência.

O primeiro passo é a identificação do passageiro neurodivergente. Durante o embarque e ao longo do voo, é essencial que os comissários estejam cientes da presença desses passageiros e adotem uma abordagem acolhedora, respeitosa e individualizada. Sempre que possível, essa informação deve ser comunicada à equipe de cabine com antecedência, permitindo o planejamento de estratégias que favoreçam o bem-estar do passageiro.

Além dessa comunicação antecipada, os comissários de bordo poderão identificar a pessoa neurodivergente 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. No entanto, é fundamental respeitar a decisão do passageiro caso ele opte por não utilizá-la.

Além disso, alterações na rotina do voo — como mudanças no horário do serviço de bordo, comunicação pouco clara sobre procedimentos ou longos períodos de espera — podem ser gatilhos para crises sensoriais ou emocionais.

Voos que começam com atraso, atrasam durante a jornada, enfrentam longos períodos de taxiamento ou turbulências também tendem a aumentar os níveis de estresse e desorganização, especialmente se não forem previamente explicados com clareza.

Nesses casos, cabe ao comissário antecipar verbalmente o que está acontecendo, utilizando uma linguagem simples, direta e tranquilizadora. Informações previsíveis e claras ajudam o passageiro a compreender o que está por vir e a manter-se emocionalmente regulado.

Informações relevantes:

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.)

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.

Essas primeiras interações poderão ocorrer já no momento do embarque prioritário, o que possibilita um contato individualizado entre os comissários e a pessoa neurodivergente.

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

As informações como:

- Quanto tempo vai durar o voo;
- Quando será possível usar os dispositivos eletrônicos;
- O que será servido nas refeições (e se há possibilidade de cardápios alternativos para restrições alimentares);
- Quando o banheiro estará disponível e como localizá-lo;
- Quando será necessário manter o cinto afivelado ou a mesa recolhida;

Devem ser transmitidas com clareza, em linguagem objetiva, preferencialmente de forma visual sempre que possível. Isso ajuda a garantir previsibilidade e segurança, diminuindo a chance de desregulação sensorial ou comportamental. Sempre que a pessoa estiver acompanhada, o comissário poderá verificar com o acompanhante qual a melhor forma de fazer essa abordagem.

A seguir, serão citadas algumas orientações importantes durante a permanência da pessoa neurodivergente na aeronave.

Fornecer instruções antecipadas sobre os próximos passos

Explicações sobre o que vai acontecer reduzem a ansiedade. Durante o voo, prepare o passageiro com frases curtas e previsíveis para cada transição (início do serviço de bordo, aproximação para pouso, preparação para desembarque).

Sugestão: “Faltam 20 minutos para o pouso. Daqui a pouco vamos pedir para afivelar os cintos e guardar os objetos, tudo bem?”

Escolha de assentos

Assentos próximos às janelas ou em áreas com menor circulação tendem a ser mais confortáveis para passageiros sensíveis ao movimento e estímulos visuais. Se possível, no momento do check-in ou durante o voo, avalie com a equipe a possibilidade de realocação em caso de estresse — sempre respeitando regras da companhia. A realocação pode ser decisiva para o bem-estar durante o voo.

Sugestão: “Se esse lugar estiver te incomodando, posso verificar com a equipe se há outro assento mais tranquilo, combinado?”

Uso do cinto de segurança

Algumas pessoas neurodivergentes podem apresentar hipersensibilidade tátil, e o uso do cinto de segurança pode gerar incômodo, principalmente na região abdominal. Verifique, com delicadeza, se o passageiro consegue mantê-lo afivelado. Se houver resistência, explique com frases simples e objetivas que o cinto é obrigatório para a segurança de todos, inclusive para a sua. Sempre que possível, ofereça alternativas como ajustes na posição do cinto ou o uso de um cobertor entre o cinto e o corpo, desde que não comprometa a eficácia do dispositivo.

Sugestão: “Precisamos manter o cinto afivelado agora. Se estiver desconfortável, posso ajudar a ajustá-lo ou colocar algo por cima da roupa para proteger a pele, tudo bem?”

Fones de ouvido e abafadores

Os abafadores de som são ferramentas valiosas para muitas pessoas neurodivergentes, 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.

Muitos passageiros neurodivergentes utilizam esses recursos para diminuir estímulos auditivos. Permita seu uso sempre que possível, inclusive durante anúncios — caso não comprometa a segurança — e ofereça ajuda caso precisem ser retirados momentaneamente.

Mesa de apoio

Durante decolagem, pouso e turbulência, a mesa precisa estar fechada por motivos de segurança. Explique essa regra de forma simples e objetiva, destacando que é uma medida para proteger a própria pessoa e os demais passageiros.

Caso a pessoa se recuse a guardar a mesa, evite impor ou tocar no equipamento de forma abrupta. Utilize uma abordagem afirmativa, como:

“Eu sei que essa mesa pode ser confortável para você, mas nesse momento ela precisa estar fechada para garantir sua segurança. A gente pode apoiar os objetos no colo até que seja seguro usá-la novamente. Pode ser assim?”

Se houver sinais de estresse ou resistência, valide o desconforto, com falas como “Entendo que isso possa ser chato ou estranho” e ofereça uma escolha sempre que possível, para promover a sensação de controle “Vou te avisar assim que puder abrir de novo”.

Iluminação individual

Luzes fortes ou piscantes podem gerar desconforto sensorial. Oriente o passageiro ou acompanhante sobre como ajustar a iluminação da poltrona.

Se notar que a luz está incomodando, ofereça ajuda com a regulação ou mesmo uma máscara de dormir, se disponível. Valorize e respeite o controle do passageiro sobre seu próprio ambiente sensorial.

Temperatura da cabine

Alterações térmicas podem ser percebidas com maior intensidade por pessoas neurodivergentes. Observe sinais de desconforto como tremores, inquietação ou reclamações repetidas.

Ofereça mantas, ajuste da saída de ar ou mudanças simples, sempre com explicações claras. O frio intenso pode ser tão desregulador quanto o calor.

Bagagem de mão

Muitos passageiros com TEA trazem itens que auxiliam na autorregulação emocional — como brinquedos sensoriais, fones, cobertores, livros ou tablets. Certifique-se de que esses objetos estejam acessíveis, principalmente durante pouso e decolagem, quando a bagagem é realocada. Se necessário, ajude a reposicionar a bagagem para que o item esteja ao alcance.

Banheiros

Mudanças na rotina ou imprevistos com o uso do banheiro podem ser fontes de ansiedade. Sempre que possível, antecipe os momentos de menor movimento e ofereça a oportunidade de ir ao banheiro sem pressa. Explique onde ele está localizado e quanto tempo aproximadamente a pessoa pode ter para usá-lo antes de um novo aviso (como cinto afivelado). Evite que a pessoa precise esperar em filas ou enfrentar situações de aglomeração.

Sugestão: “Agora é um bom momento para usar o banheiro. Daqui a pouco vamos começar a descida e talvez fique mais difícil, tudo bem?”

Turbulência

Durante a turbulência, é comum que passageiros, especialmente aqueles com TEA, se sintam ansiosos ou desconfortáveis devido à imprevisibilidade dos movimentos da aeronave. Explique de forma clara e calma o que está acontecendo, destacando que a turbulência é uma parte normal do voo, mas que a equipe está preparada para garantir a segurança de todos. Se a pessoa demonstrar sinais de desconforto, o comissário poderá:

- Validar os sentimentos: “Eu sei que a turbulência pode ser desconfortável, mas estamos em um voo seguro. Você está seguro aqui, e a equipe está cuidando de tudo.”
- Oferecer alternativas de conforto: Caso a pessoa se mostre desconfortável com os movimentos ou os sons, sugira atividades que possam ajudar a acalmar, como ouvir música com fones de ouvido ou utilizar objetos de regulação sensorial, se disponíveis.
- Manter a calma: É fundamental que a equipe se mantenha calma, já que a ansiedade do acompanhante ou dos comissários pode intensificar a ansiedade do passageiro. Falar com uma voz tranquila e oferecer apoio contínuo pode fazer uma grande diferença.

Como já mencionado, é importante explicar de forma clara e calma por que essas ações são necessárias para a segurança de todos durante o voo. Reforce que essas medidas são temporárias e essenciais para garantir a proteção de todos os passageiros.

Os comissários devem estar atentos a possíveis reações de desconforto de outros passageiros diante de comportamentos de pessoas com TEA. Como já mencionado, nesses casos, uma comunicação clara e respeitosa com o entorno é essencial para manter o bom andamento do voo, promover a empatia e evitar estresse desnecessário, especialmente em momentos de maior sobrecarga sensorial.

Desembarque e orientação pós-voo

O momento do desembarque pode representar uma nova etapa de transição sensorial para passageiros com TEA ou outras neurodivergências. Por isso, é importante que os comissários estejam atentos a possíveis sinais de ansiedade, cansaço ou desorientação. Vamos relembrar algumas sugestões para garantir um processo mais tranquilo:

- Indicar o momento ideal para desembarque, evitando pressa ou aglomeração: sempre que possível, oriente o passageiro e/ou seu acompanhante a aguardar até que a maior parte dos passageiros tenha deixado a aeronave. O desembarque sem pressa e com menor fluxo de pessoas pode reduzir estímulos estressantes, como aglomeração e barulho.
- Oferecer suporte durante a saída: Caso o passageiro demonstre sinais de insegurança, desregulação emocional ou agitação, ofereça apoio de forma tranquila. Mantenha a comunicação clara e com frases curtas. Se houver acompanhante, coordene as ações com ele.
- Orientar sobre recursos disponíveis no aeroporto: Quando o aeroporto contar com salas multissensoriais ou salas de espera adaptadas, informe o passageiro e/ou acompanhante sobre sua existência e localização.
- Comunicar antecipadamente sobre conexões ou deslocamentos internos: Caso o passageiro precise realizar conexões, deslocamentos longos dentro do aeroporto ou passar novamente por procedimentos de segurança, procure antecipar essas informações. Detalhar o que esperar pode contribuir para reduzir a ansiedade e melhorar a adaptação ao ambiente.

Durante todo o processo de atendimento, demonstre disponibilidade para ouvir e responder dúvidas, tanto do passageiro quanto do acompanhante. Pequenos gestos de atenção e empatia fazem grande diferença na experiência de viagem de pessoas neurodivergentes.

Como facilitar a interação com pessoas neurodivergentes?

É comum que pessoas neurotípicas se sintam inseguras ao interagir com alguém neurodivergente. Muitas vezes, ouvimos relatos como⁹:

- “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 oferecer uma refeição, prefira: “Você quer suco ou água?” em vez de “Você está com sede? Temos algumas opções de bebidas que posso te mostrar, se quiser.”

⁹ Moral et. al., 2021

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

Sugestão: “Daqui a pouco vamos acender as luzes para servir as refeições. O ambiente ficará um pouco mais claro por um tempo, está bem?”

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 usar o cinto de segurança”, 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 perceber que a pessoa está se mexendo muito no assento ou cobrindo os ouvidos, diga: “Está tudo bem? Se quiser, posso diminuir a luz aqui ou trazer algo para ajudar você a se acalmar.”

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: “Está um pouco barulhento com o carrinho passando” e ofereça o uso de abafadores de som, se disponíveis. Também explique para a pessoa por quanto tempo essa ação acontecerá.

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 realizar a conexão”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A jornada de um comissário de bordo é marcada por encontros com pessoas das mais diversas origens e necessidades. Esta cartilha foi desenvolvida com o propósito de aprimorar a capacidade da equipe de bordo em oferecer um atendimento inclusivo e empático, especialmente aos passageiros neurodivergentes.

Compreender a neurodiversidade não é apenas uma questão de conhecimento técnico, mas um passo fundamental para construir um ambiente verdadeiramente acolhedor. Cada indivíduo traz consigo um universo de experiências e, ao reconhecer e respeitar as variações neurológicas, a equipe demonstra um compromisso com a dignidade e o bem-estar de todos a bordo.

Que o conhecimento adquirido por meio deste material guie as interações com sensibilidade e profissionalismo. Ao aplicar as estratégias e a compreensão aqui apresentadas, o comissário de bordo não só garante a segurança e o conforto dos passageiros neurodivergentes, mas também contribui para uma cultura de aviação mais humana, acessível e inclusiva para toda a sociedade.

A inclusão é um voo que se faz em conjunto, e o papel de cada profissional é essencial para que todos cheguem ao seu destino sentindo-se valorizados e respeitados.

Para lembrar...

Ao longo desta cartilha, foi possível compreender que passageiros neurodivergentes, como aqueles com Transtorno do Espectro Autista (TEA), podem vivenciar a experiência de voo de maneira diferente, especialmente devido às particularidades sensoriais, comunicacionais e emocionais que carregam. Estímulos comuns no ambiente aéreo — como ruídos altos, alterações bruscas de luz, contato físico involuntário, mudanças de rotina ou longos períodos de espera — podem representar desafios significativos, exigindo da equipe de bordo um olhar atento e ações adaptadas.

Prever e explicar cada etapa do voo com linguagem clara e objetiva, oferecer tempo para que a pessoa processe as informações, permitir o uso de objetos de autorregulação, respeitar a comunicação não verbal e manter uma postura acolhedora diante de comportamentos atípicos são estratégias que fortalecem o cuidado e a inclusão. Crises sensoriais, quando ocorrem, devem ser compreendidas não como atitudes de oposição, mas como manifestações legítimas de sobrecarga. O acolhimento calmo e respeitoso, sem reatividade, pode ser decisivo para a regulação emocional da pessoa.

O comissário de bordo atua, portanto, como um agente fundamental na construção de uma experiência de voo mais acessível, humana e segura. Ao reconhecer que a diversidade neurológica faz parte da condição humana, contribui-se para um ambiente que valoriza as diferenças, fortalece a empatia e garante que todos os passageiros — independentemente de seu modo de ser e perceber o mundo — possam viajar com dignidade, conforto e respeito.

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.

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

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

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

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

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

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

DONAGHY, B.; MOORE, D.; GREEN, J. Co-occurring physical health challenges in neurodivergent children and young people: a topical review and recommendation. *Child Care*

in Practice, v. 29, n. 1, p. 3–21, 2023. Disponível em:
<https://doi.org/10.1080/13575279.2022.2149471>.

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

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

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

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

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

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

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

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

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