



Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas

Artigos

ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA EM LINHAS AÉREAS

Marilise de Senes¹
Michelle Bianchini de Melo²

RESUMO

Esse trabalho problematiza sobre a preparação e a formação de profissionais que trabalham em agências aéreas, para o trabalho com passageiros com TEA e seus familiares. Uma vez que esses sujeitos têm especificidades e subjetividades diferentes dos demais passageiros. Para isso, o objetivo principal desta pesquisa é o de contribuir para que o treinamento dos colaboradores de empresas aéreas contemple informações e conhecimentos sobre o atendimento às crianças de 0 a 12 anos de idade com o Transtorno do Espectro Autista (TEA) e suas famílias garantindo, assim, aspectos como a segurança de voo, o cumprimento de normas. Para coletar informações, utilizou-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e bibliográfica, uma vez que se usa de pesquisas bibliográficas para fundamentar. Ainda, os resultados do trabalho apontam que foi possível constatar que o conhecimento sobre aspectos sociais de pessoas com TEA se tornam fundamentais para que companhias aéreas possam melhor desenvolver seu trabalho, sempre olhando e potencializando as diferenças entre os sujeitos envolvidos.

Palavras-Chave: transtorno do espectro autista; companhias aéreas; atendimento inclusivo.

¹ Graduada em Tecnologia do Transporte Aéreo (Faculdade de Tecnologia AEROTD). Cursa Especialização em Direito Aeronáutico (Facuminas e Comunicação, Liderança e Gestão de Pessoas (Universidade de Caxias do Sul). Memorial VarigVive. E-mail: lisdenes2003@gmail.com

² Doutora em Engenharia e Gestão do conhecimento (UFSC). Mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Graduada em Pedagogia (UFSC). Professora na AEROTD. E-mail: michelle.melo@professores.aerotd.edu.br

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH AUTISM SPECTRUM DISORDER ON AIRLINES

ABSTRACT

This work problematizes the preparation and training of professionals who work in airline agencies, to work with passengers with ASD and their families. Since these subjects have different specificities and subjectivities from other passengers. For this, the main objective of this research is to contribute to the training of airline employees to include information and knowledge about the care of children aged 0 to 12 years with Autistic Spectrum Disorder (ASD) and their families thus ensuring aspects such as flight safety and compliance with regulations. To collect information, a qualitative, descriptive and bibliographical research was used, since bibliographical research is used to substantiate. Still, the results of the work indicate that it was possible to verify that the knowledge about social aspects of people with ASD becomes fundamental so that airlines can better develop their work, always looking and enhancing the differences between the subjects involved.

Keywords: *autism spectrum disorder; airlines; inclusive care.*

Revista Brasileira de Aviação Civil
& Ciências Aeronáuticas

ISSN 2763-7697

1 INTRODUÇÃO

A temática deste artigo está inserida no campo de Tecnologia em Transporte Aéreo justificando uma forma de ver o Transtorno do Espectro Autista (TEA) por lentes pensadas e problematizadas. Propondo que é possível olhar de outras formas e (des)encaixar aquilo que nos é oferecido como uma verdade pronta e determinada.

Por isso, esse trabalho buscou problematizar os procedimentos utilizados, considerando que esses são fundamentais para os colaboradores das companhias aéreas atenderem de forma inclusiva pessoas com TEA e suas famílias. Uma vez que esses sujeitos têm especificidades e subjetividades

diferentes de passageiros “ditos comuns”, como por exemplo a necessidade de um roteiro prévio detalhado sobre sua viagem.

O presente TCC trata também de questões voltadas à acessibilidade de pessoas com TEA a viagens em voos comerciais, pensando desde a compra da passagem até a viagem em si. Por isso, busca-se saber sobre a preparação dos profissionais de empresas aéreas para lidar com esse público específico.

Para melhor contextualizar, o trabalho se preocupou em mostrar sobre quais as melhores formas de acompanhar pessoas com autismo em aeroportos e em linhas aéreas. Nesse sentido, é possível dizer que a criação de uma rotina de viagem organizada é o que a maioria dos trabalhos sinalizam, sobre o manejo com pessoas com TEA.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Os dados do censo, apontados pela cartilha do Censo (2010), mostram que da população residente do Brasil, 23,9% possuíam pelo menos um tipo de deficiência, seja ela visual, auditiva, motora ou intelectual. Ressalvando que os direitos humanos são assegurados a todos, tendo deficiência ou não (BRASIL, 2012).

As pesquisas referentes ao transtorno do espectro autista iniciaram por volta de 1943 por Leo Kanner que intitula o artigo “Distúrbios autistas de contato afetivo” (KANNER, 1943, 2021). De lá até os dias atuais inúmeros são os estudos e descobertas referentes às pessoas com autismo seus diferentes níveis e comportamentos. No Brasil estima-se que exista aproximadamente 2.000 (duas mil) crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e não há um número de referência para adultos com o transtorno (KANNER, 1943, 2021).

Atualmente existem leis que concedem direitos, proteção e inserção à sociedade. No entanto, há uma linha tênue para o cumprimento e o ajustamento ao longo deste caminho, uma vez que se sabe que a inclusão e a exclusão são duas faces da mesma moeda (LAZZARIN, 2010). Segundo Pereira (2013, p. 90):

Ao considerar a diversidade como um desvio, as várias esferas da vida social construídas em torno de apenas um padrão da estrutura e funcionamento produzindo continuamente barreiras para a participação das pessoas com deficiência em condição de igualdade com as demais.

No que concerne o direito à mobilidade, assunto ao qual trataremos especificamente no setor aéreo, fica o questionamento a respeito do serviço prestado a este público. Existe a necessidade de profissionais capacitados, pois é levado em consideração, primordialmente, a segurança de voo em áreas de aeródromo, sendo determinante a prática de treinamentos e ampliação de conhecimentos acerca do TEA (MADUREIRA, 2020).

Para a inclusão social é fundamental buscar soluções para o autista, considerando suas particularidades e garantindo uma mobilidade segura e efetiva, visando assim evitar possíveis transtornos para a empresa e até aborrecimentos tais como, questões judiciais e mantendo a qualidade no atendimento aos demais clientes a bordo de aeronave ou em áreas aeroportuárias (MADUREIRA, 2020). Segundo Rowello (2021, p. 1) “as viagens aéreas podem ser estressantes para qualquer pessoa, mas para os viajantes com TEA, existe uma camada adicional de ansiedade que acompanha os voos”. Madureira (2021) ainda traz em seu texto uma colocação de Dora Raymaker que é uma investigadora autista e uma das diretoras da *Academic Autism Spectrum Partnership in Research and Education* (AASPIRE). Cujas academia é uma iniciativa comunitária de pesquisa centrada em adultos autistas e o tratamento dessas pessoas em aeroportos:

[...] as pessoas neurodivergentes são frequentemente sinalizadas pelos agentes da Administração de Segurança dos Transportes (TSA) dos EUA devido a comportamentos suspeitos. Isto acontece quando outras pessoas interpretam erradamente determinados comportamentos, como diferenças na função motora ou movimentos lentos, ausência de contacto visual e tendências não-verbais (ROWELLO, 2021, p. 1).

Os momentos que envolvem uma viagem e as intercorrências que acontecem nela ao longo do processo, muitas vezes podem ser traumáticas para

as pessoas autistas. Uma vez que os aeroportos podem apresentar desafios complexos para viajantes neurodivergentes, como por exemplo, atrasos e voos superlotados, bem como problemas que acontecem corriqueiramente com bagagens (ROWELLO, 2021).

Considerando o já exposto sobre a inclusão e o atendimento no setor aéreo aos passageiros autistas, surge a pergunta norteadora: Quais procedimentos que as companhias aéreas e seus colaboradores devem adotar para atender de forma inclusiva pessoas com Transtorno do Espectro Autista e suas famílias?

1.2 OBJETIVOS

Essa seção pretende apresentar os objetivos que norteiam a pesquisa, a partir deles toda a pesquisa foi delineada.

1.2.1 Objetivo Geral

Sugerir procedimentos para o atendimento inclusivo pelas companhias aéreas e seus colaboradores a pessoas com TEA e suas famílias.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Contextualizar os processos de inclusão na aviação brasileira.
- Apontar aspectos que possam impactar no atendimento a pessoas com TEA e suas famílias.
- Indicar procedimentos inclusivos a serem adotados no atendimento a pessoas com TEA e suas famílias.

1.3 JUSTIFICATIVA

O TEA é um conjunto de distúrbios que geram dificuldades nas habilidades verbais, comportamentais e sociais, nesse sentido, as pessoas com este diagnóstico podem enfrentar desafios quando precisam viajar (MADUREIRA, 2020). O autismo é identificado pelo CID-11, código 6A02, e as subdivisões passam a estar relacionadas com a presença ou não de deficiência intelectual e/ou comprometimento da linguagem funcional (KERCHES, 2022). Por isso, justifica-se pensar sobre o quanto as características do TEA são singulares e subjetivas, considerando situações em que esses sujeitos realizam viagens aéreas.

Para este artigo investigou-se bibliograficamente, como as empresas de aviação lidam com a temática da inclusão em seus atendimentos, especialmente daqueles ditos com transtorno, especificamente TEA. Salienta-se que o foco esteve nos procedimentos, manuais, material informativo das empresas aéreas e não no que cabe aos aeroportos.

A delimitação foi necessária, pois o atendimento aos passageiros, em determinados momentos fica a cargo dos aeroportos e não das empresas aéreas. Ainda, foi necessário se fazer uma busca bibliográfica em alguns repositórios acadêmicos, porém muitos deles não deram resultados.

Nesse sentido, as pesquisas sobre o tema se atenuaram em investigações que estivessem na língua portuguesa, língua espanhola e inglesa, uma vez que aconteceu a tradução para que as informações fossem utilizadas no presente estudo. Por isso, houve pesquisa na plataforma Scielo, Google Acadêmico e Biblioteca Digital de teses e dissertações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo apresenta o embasamento teórico que esse TCC se propõe, sendo dividido em dois subcapítulos, o primeiro nomeado como: Aviação, sendo dividido em alguns assuntos, sendo eles: empresas aéreas na atualidade,

atendimento ao cliente, empresas Aéreas e a preparação para o trabalho inclusivo, e atendimento das empresas aéreas ao cliente com TEA; e o segundo subcapítulo apresenta o autismo e suas características.

2.1 AVIAÇÃO BRASILEIRA

Para se tratar de aviação, é necessário trazer um pouco sobre sua história, em 23 de outubro de 1906 em Paris, na França, Alberto Santos-Dumont, criou, decolou e pousou uma pequena aeronave, dando início a história da aviação mundial. Os voos aéreos têm se tornado muito comum nas últimas décadas, segundo Barros (2003, p. 336), isso só foi possível acontecer porque “o brasileiro Santos Dumont se tornou o primeiro aeronauta, homologado, a conseguir se sustentar em um voo em que a máquina era mais pesada que o ar”, sendo uma figura muito importante no transporte aéreo mundial (KRAUSE, 2021).

Com as guerras, as aeronaves se tornaram peças importantes nos combates, pois elas dispuseram de muita tecnologia e contribuíram para a estrutura que uma guerra precisava. Dessa forma, os voos aéreos se transformaram em algo lucrativo, trazendo para si empreendedores e curiosos. Quando as guerras cessaram, o transporte aéreo teve uma recaída, uma vez que ele era muito utilizado para esse fim (FERNANDES, 2020).

Foi então que a Sociedade Parman, no ano de 1919 inaugurou o transporte aéreo de passageiros com fim comercial, com linha internacional, entre os países de Paris e Londres. Já no Brasil, o serviço aéreo surgiu em 1911 (FERNANDES, 2020).

Foi no século XX que surgiram as primeiras companhias aéreas brasileiras, sendo elas: Varig e o Sindicato Condor. No ano de 1929, também surgiu a empresa Panair, vinculada a PanAm, iniciando a atuar com o nome NYRBA, mas que depois foi vendida e passou a se chamar por PanAir, vindo à falência em seguida. Nesse sentido a Varig, se tornou majoritária, buscando novas aeronaves para expansão de frotas (KRAUSE, 2021).

A Sindicato Condor foi uma das primeiras companhias aéreas do Brasil, tendo como principal objetivo vender materiais de origem alemã para o exterior, além de aviões. No ano de 1927, a empresa foi incorporada à Lufthansa, e em 1943 passou a ser chamada de Serviços Aéreos Cruzeiro Sul. Posteriormente, foi comprada pela Varig. Outras empresas aéreas surgiram, como o exemplo da Vasp, em 1933 (KRAUSE, 2021).

No ano de 1950, Varig e Vasp investiram em modernização, criaram voos entre dois estados ou cidades, termo popularmente conhecido como Ponte Aérea. No Brasil, a primeira ponte aérea foi entre os Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, sendo uma rota extremamente lucrativa, fazendo com que outras empresas aderissem a essa forma de transporte (FERREIRA, 2017).

Outra empresa a surgir foi a Transbrasil, fundada em 1955, tendo como objetivo inicial o transporte de carne da empresa Sadia, fazendo a rota de Santa Catarina para o Estado de São Paulo, não demorou a passarem a transportar pessoas. Entre os anos de 1968 e 1980, as empresas aéreas tiveram uma demanda elevada de trabalhos, passando a ter um crescimento significativo (GARCIA, 2017).

No ano de 1990, três grandes empresas aéreas tiveram uma situação financeira complicada. A VARIG estava endividada, a VASP foi privatizada (no ano de 1990), e a Transbrasil entrou em falência. No início do ano de 1980 até 2002, a economia brasileira paralisou, devido a receitas não ratificarem, fazendo com que as empresas aéreas viessem a se endividar (KRAUSE, 2021).

No ano de 2005 foi criada a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), seu objetivo foi proporcionar clareza aos assuntos aeronáuticos, porém a ANAC só passou a funcionar no ano de 2006. De 2006 a 2008 houve um crescimento devido a baixa de juros, o que acelerou o desenvolvimento da economia (FERNANDES, 2020).



2.1.1. Empresas aéreas brasileiras na atualidade

Uma das empresas da atualidade é a LATAM, segundo o site oficial, a empresa antes chamada TAM, foi criada em 1976 pelo Comandante Rolim Amaro. No ano de 2011, a LAN e a TAM, passam a assinar um vínculo de negócios entre elas, sendo que no ano de 2015 é lançado com novo logo e novas cores, passando a se tornar a companhia aérea LATAM.

Logo após, no ano de 2001, a GOL Linhas Aéreas, iniciou os trabalhos, com o seu primeiro voo saindo da capital do Brasil, Brasília. A empresa apresenta o lema de ser para todos, seja ela para o lazer, trabalho ou investimentos. Ela se destacou, por proporcionar voos com valores de menor custo e foi a primeira companhia aérea no Brasil a oferecer o check-in online (GOL, [20--]).

Dentre as três maiores empresas do país, está a AZUL, criada em 2008 sendo uma importante concorrente para as demais companhias aéreas brasileiras. Ela é responsável por 792 voos diários e proporcionando 100 destinos diferenciados, também possui voos para Portugal e Estados Unidos (AZUL, [(201-))]).

Todas as empresas aéreas brasileiras necessitam de parceria com aeroportos e conforme Krause (2020) aeroporto é o aeródromo de uso público, dotado de instalações e facilidades para apoio de operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas ou cargas. O aeroporto dispõe de diversas companhias aéreas que realizam voos nacionais e internacionais e para seu funcionamento nos mesmos é necessário pagamento de taxas.

No ano de 1995, foi criada a empresa aérea Passaredo Transportes Aéreos, com aeronaves Embraer. Sendo que o negócio deu tão certo que a frota foi aumentada para três aeronaves. No ano de 1997, a Passaredo trouxe para sua frota uma aeronave com a capacidade para 244 passageiros, sendo a primeira companhia aérea brasileira a operar este modelo de aeronave (VOEPASS, [20--]).

No ano de 2004, já independente do Grupo Passaredo, a empresa retornou a ser denominada pelo nome de Passaredo Linhas Aéreas, com apenas uma

aeronave. Sendo a segunda maior empresa regional do Brasil. Entre os anos de 2008 a 2012, a empresa chegou a operar com 17 aeronaves (VOEPASS, [20--]).

Em 2014, junto com a Avianca, a Passaredo foi considerada a empresa mais segura do Brasil, pelo site *AirlineRatings.com*, com uma classificação de sete estrelas. Em 2019 foi anunciada a compra da MAP linhas aéreas, passando a se chamar VOEPASS Linhas Aéreas. A companhia passou a operar com 28 destinos e atualmente a empresa trabalha com 34 destinos nacionais (VOEPASS, [20--]). Com o sistema de *codeshare*, opera conjuntamente com a Gol e a LATAM, oferecendo conexões para diversos destinos nacionais, além de Buenos Aires (VOEPASS, [20--]).

2.1.2. Atendimento ao cliente

O atendimento aos clientes possui alta importância quando se trata de lidar com pessoas. Por isso, o investimento e a valorização da mão-de-obra se fazem tão essenciais em uma empresa, é pelo tratamento que se dá aos clientes que pode haver o diferencial de um serviço prestado em relação a outras empresas (ALVES, 2005).

Para isso, as empresas aéreas investem em treinamento e capacitação dos profissionais para servir seus clientes. Assim como, estabelecem critérios de boa aparência física, principalmente no que se refere a higiene, pois isso reflete na imagem da empresa (ALVES, 2005).

Essa capacitação normalmente objetiva preparar o funcionário para manter os clientes fidelizados, sendo necessário comprometimento para demonstrar que as empresas estão preocupadas com os usuários. Os profissionais também precisam estar atentos aos problemas que possam surgir para agirem de forma rápida e eficaz (KRAUSE, 2020).

2.1.3 Atendimento inclusivo

É necessário salientar que hoje existe a Autoridade de Aviação Civil brasileira, que é responsável pela fiscalização e normatização das atividades de aviação civil. A ANAC está vinculada ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil que trabalha com todas as áreas vinculadas ao transporte no Brasil.

Nesse sentido, a resolução 280 em seu capítulo II, da ANAC do artigo 6º, trata sobre os direitos das Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE):

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo (ANAC, 2013, p. 1)

Nas palavras de Veiga-Neto (2011), é possível dizer que a diáde normal-anormal vem do próprio conceito moderno de normalidade. É importante pensar por essa lógica, uma vez que as políticas de inclusão buscam saber o que fazer com os anormais.

Quando se fala em espaço “para todos” não está assegurado que a exclusão seja descartada. Uma vez que, pelo pensamento moderno “[...] os não-incluídos são aqueles que não são “merecedores” de estar compartilhando espaços com os mais aptos, mais capazes, normais [...]” (LOPES, 2007, p. 17).

Os discursos inclusivos, colocam em prática a regulação constante de sujeitos que precisam seguir as mesmas regras para todos, de acordo com o que é aceitável pela norma (VEIGA-NETO, 2011).

No entanto, estar incluído “não é garantia de estar integrado nas relações que nela se estabelecem” (LOPES, 2007, p. 31). Por isso, para uma pessoa com TEA, estar em espaços em que há diversos tipos de pessoas, não significa que ela

estará incluída e que suas particularidades serão atendidas, justamente por essa lógica moderna que ainda estamos vivendo (LOPES, 2007).

2.1.4 Atendimento pelas companhias aéreas ao cliente com TEA

Há um formulário de informações médicas, denominado *Medical Information Form (MEDIF)* que tem como intuito facilitar o deslocamento de pessoas com TEA de seu lugar a um centro médico para realizar o tratamento.

Essa é a primeira barreira que pessoas com TEA enfrentam para realizar uma viagem aérea, pois no cadastro não há a possibilidade de preencher o MEDIF na página inicial (CERQUEIRA-NETO *et al.*, 2021).

Ao não conseguir preencher o MEDIF no cadastro da viagem, os familiares não têm a possibilidade de desconto no valor da passagem; desconto que é destinado apenas para um acompanhante da pessoa com TEA. Sendo que as companhias aéreas geralmente sugerem que o MEDIF seja enviado pelo site em até 72 horas úteis antes do voo (CERQUEIRA-NETO *et al.*, 2021).

Depois do envio do MEDIF as companhias aéreas estipulam um prazo para retorno de até 48 horas. Entretanto, devido à lentidão do processo, há um consenso dos consumidores que pretendem viajar utilizando o MEDIF para realizar todo o processo com tempo maior do que o sugerido pelas companhias aéreas. Caso o MEDIF seja aprovado pelos médicos especialistas em medicina da aviação, prestadores de serviços ou empregados nas companhias aéreas, o prazo de validade do formulário é de 30 dias. Esse processo gera um impasse, pois no caso da pessoa portadora de TEA, o diagnóstico não tem alteração ao longo dos anos, mas existe a necessidade de possuir o MEDIF, mesmo com prazo determinado em 30 dias, para terem os seus direitos garantidos (CERQUEIRA-NETO *et al.*, 2021).

Gadia, Tuchman e Rotta (2004, p.86) contribuem dizendo que “a avaliação de indivíduos autistas requer uma equipe multidisciplinar e o uso de escalas objetivas. Técnicas estruturadas existem e devem ser utilizadas para a avaliação”.

A Resolução 280 da ANAC, em seu capítulo II, no parágrafo 2º, do artigo 9, que se refere aos procedimentos prévios à viagem vai dizer que “ausência das informações sobre assistências especiais dentro dos prazos especificados neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis” (ANAC, 2013, p. 2).

As famílias de pessoas com TEA percorrem muitos quilômetros para encontrar respostas para seus questionamentos em como lidar com seus familiares com esse transtorno, sobre isso é possível pensar que:

Em geral os médicos, pesquisadores que se dedicam a estudar e fazer acompanhamentos de pessoas com TEA estão centralizados nas grandes cidades, nas capitais ou mesmo em países como os Estados Unidos e outros localizados na Europa. Sendo assim, as famílias precisam percorrer grandes distâncias em busca de tratamentos mais eficazes. Uma das opções para esse deslocamento, inclusive, prevista em lei, é a área. Todavia, para se obter esse direito os familiares são exigidos ao máximo por uma burocracia perversa para comprovar a condição de autista dos seus filhos (NETO *et al.*, 2021, p. 101).

Porém, a primeira dificuldade está atrelada a encontrar o formulário no site da empresa aérea, uma vez que não se encontra na página inicial. É necessário ir na aba de “serviços” para encontrar o documento com cerca de cinco páginas, o que também se torna outra barreira, pois não são todas as famílias que tem um grau de escolaridade que as torne capaz de preencher tantas informações (NETO *et al.*, 2021).

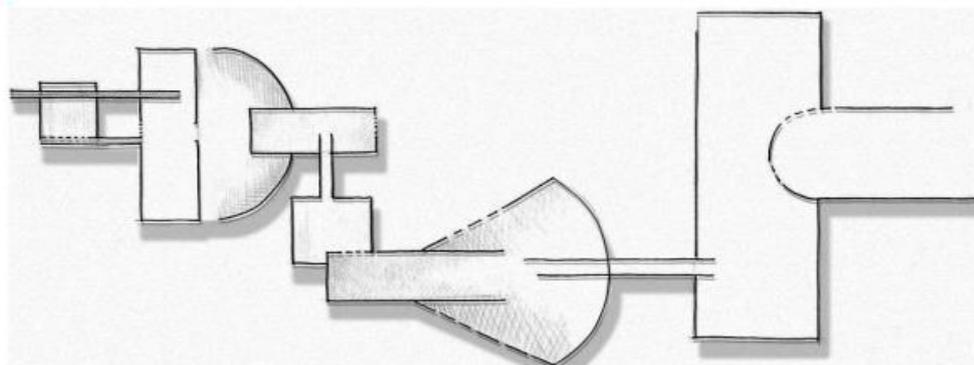
Caso as famílias não consigam preencher os requisitos no MEDIF, não conseguirão descontos no valor das passagens. Sendo que esse valor é destinado somente a acompanhantes de pessoas com TEA (NETO *et al.*, 2021).

2.1.5 Jornada do cliente e Treinamento de tripulantes para a inclusão

Os aeroportos e a junção das redes globais de viagens, são os marcadores físicos de conectividade, impulsionando a globalização (Figura 1). A aviação é uma

indústria que transformou o mundo, foi responsável pelo rápido desenvolvimento do mundo moderno, sendo que a tecnologia facilita a acessibilidade, encurtando o tempo entre pessoas e coisas pelo mundo (YEUNG, 2021).

Figura 1 – Viagem ao aeroporto



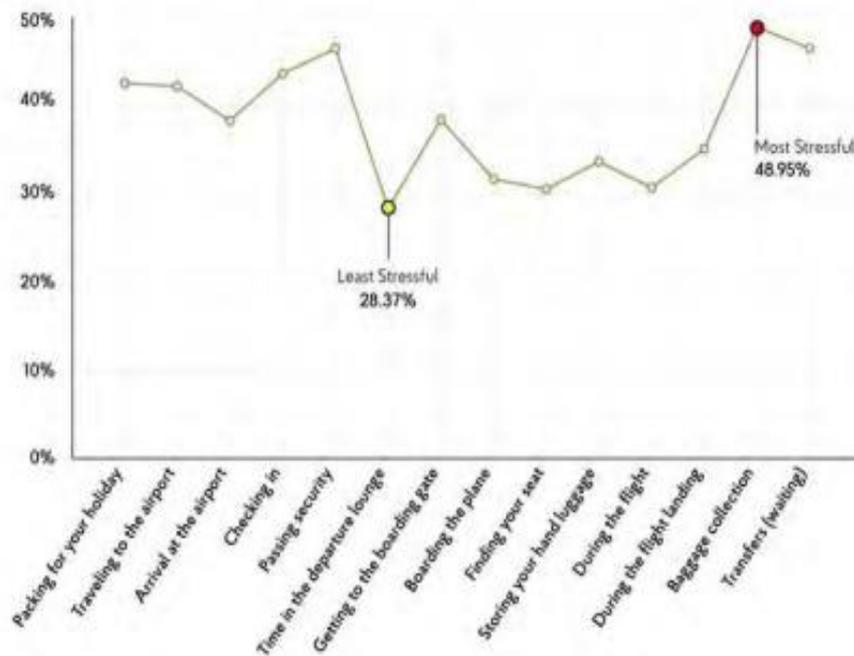
Fonte: YEUNG, 2021, p. 15.

Os aeroportos são um contribuinte para a economia, construída pelo viés da lucratividade, eficiência e produtividade. Viajar também é considerada uma atividade de luxo, de experiências de vida agradáveis, mas é também uma jornada estressante, o aeroporto é semelhante a uma máquina de processamento de massa, as necessidades humanas, voltadas à compreensão mental e emocional são negligenciadas (YEUNG, 2021).

Como exemplo temos as longas filas, multidões esmagadoras, ambientes estressantes e acessos cometidos pelas pessoas. Uma pesquisa sobre quais espaços dos aeroportos são mais estressantes (Figura 2), revela que as áreas de processamento, como a passagem pela segurança e durante o processo de check-in são os que mais geram ansiedade pelos tripulantes (YEUNG, 2021).



Figura 2- Estresse nos aeroportos



Fonte: YEUNG, 2021, p. 17.

Se a vivência de aeroporto é estressante para a maioria das pessoas, imagina para viajantes com TEA e suas famílias. Quando o aeroporto é considerado como um movimento de massa, automaticamente deixa-se de lado a atenção dada às necessidades do indivíduo.

Em relação à formação dos tripulantes, as administrações dos aeroportos precisam cumprir uma exigência pela ANAC. As empresas aéreas e as administrações de aeroportos têm a responsabilidade do transporte aéreo seguro e eficiente, oferecendo treinamento aos funcionários, para que sejam cada vez mais capacitados para lidar com as especificidades que envolvem seu trabalho (SILVA; REIS, 2021).

Art. 35. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizam atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC (ANAC, 2013, site).

O treinamento é estabelecido pela Resolução 280 da ANAC, ela salienta a importância da inclusão e o entendimento do quanto as diferenças precisam ser compreendidas. O aprofundamento do treinamento deve ser compatível com a função que cada atendente, assim como manter uma formação continuada (SILVA; REIS, 2021).

O aprofundamento do conteúdo e a metodologia de treinamento devem ser compatíveis com as funções a serem desempenhadas pela pessoa que está sendo treinada. O programa de treinamento deve considerar a necessidade de realização de cursos de atualização, por parte dos tripulantes, bem como deverão informar sobre novos equipamentos, novos procedimentos e novas políticas a respeito da aviação (ANAC, 2013).

Silva (2022) relata sobre a importância de formação em workshops sobre determinadas atitudes sociais de pessoas com autismo, como por exemplo, os gatilhos ou motivos que possivelmente possam ativar uma crise em crianças com TEA. Sabemos que barulhos externos, internos, repentinos é um ponto sensível para crianças com TEA, além da iluminação em demasia e de alta temperatura do ambiente, todos esses fatores podem desestabilizar essa criança, desencadeando possíveis crises.

Nesse sentido, incluir e pensar nas especificidades de cada criança significa agregar, compreender e unir, é estar aberto para olhar os sujeitos como únicos e diferentes, já que todos nós possuímos limitações e habilidades um diferente do outro. A inclusão significa a valorização dos talentos de cada um e a compreensão de suas limitações, pensando a diferença como potência e não como defeito ou conserto do que precisa estar de acordo com a normalidade (SILVA; CONRADO, 2013).

2.2 TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA (TEA)

O Autismo teve a primeira descrição apresentada por Leo Kanner, em 1943, utilizando como base onze casos de crianças que ele acompanhava e que tinham características parecidas, sendo que naquela época ele observava a incapacidade dessas crianças se relacionarem com as pessoas; distúrbios de linguagem importantes e uma preocupação obsessiva pelo imutável nas rotinas. Essas características foram nomeadas por ele como autismo infantil precoce (KANNER, 1943).

O diagnóstico e subclassificações do autismo estiveram sob o amplo rótulo de esquizofrenia infantil por muitas décadas. Entretanto, segundo Rutter (1985), já havia nos anos 70, um reconhecimento de que seria necessário distinguir-se entre as severas desordens mentais, surgidas na infância, e as psicoses cujo aparecimento se faz mais tarde. Considerando que uma séria anormalidade no processo de desenvolvimento per se está presente desde cedo na vida da criança (evidência dessa desordem deve ser aparente nos primeiros 36 meses de vida de acordo com o DSM-IV/APA (1994)), o termo transtorno invasivo do desenvolvimento tem sido adotado, desde a década de 80 (BOSA; CALLIAS, 2000, p. 2).

Sabe-se que um dos primeiros sinais que o autismo apresenta estão vinculados a capacidade da comunicação e da linguagem, já que é possível encontrar anormalidades da fala em sujeitos com autismo, como o discurso rápido ou lento demais, entoação desconexa com o conteúdo ritmo irregular, e volume anormal da fala. Também é possível identificar ecolalia, uso de palavras estereotipadas e peculiares, sendo fora do uso compartilhado com os demais, havendo uma conversa com pouca reciprocidade sustentada (SANTOS, 2020).

Outro aspecto observado em pessoas com TEA está relacionado a Cognição Social vinculado às habilidades sociais, de identificar emoções e compreender figuras de linguagem como um sentido figurativo do que se quer dizer. Nesse sentido, é possível identificar que pessoas autistas se sentem mais seguras em uma comunicação clara e direta (SANTOS, 2020).

Segundo o DSM-V (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*), o TEA tem características por déficits na comunicação e interação social, assim

como na reciprocidade social e em comportamentos não verbais na comunicação usados para a interação social que desenvolveria, habilidades para desenvolver e compreender relacionamentos. Além dessas características o TEA tem a presença de padrões repetitivos e restritos.

Os critérios do DSM-V de acordo com a *American Psychiatric Association - APA* para diagnóstico de TEA são:

✓Déficits persistentes na comunicação social e na interação social em múltiplos contextos, sendo eles, na reciprocidade socioemocional, nos comportamentos comunicativos não verbais usados para interação social e no desenvolvimento de manter e compreender relacionamentos.

✓Padrões restritos e repetitivos de comportamento, interesses ou atividades, em movimentos motores, no uso de objetos ou fala estereotipados ou repetitivos; Insistência nas mesmas coisas, adesão inflexível a rotinas ou padrões ritualizados de comportamento verbal ou não verbal; Interesses fixos e altamente restritos que são anormais em intensidade ou foco; Hiper ou hiporreatividade a estímulos sensoriais ou interesse incomum por aspectos sensoriais do ambiente.

✓Os sintomas devem estar presentes precocemente no período do desenvolvimento (mas podem não se tornar plenamente manifestos até que as demandas sociais excedam as capacidades limitadas ou podem ser mascarados por estratégias aprendidas mais tarde na vida).

✓Os sintomas causam prejuízo clinicamente significativo no funcionamento social, profissional ou em outras áreas importantes da vida do indivíduo no presente. E. Essas perturbações não são mais bem explicadas por deficiência intelectual (transtorno do desenvolvimento intelectual) ou por atraso global do desenvolvimento (DSMV, 2013, p. 53).

ISSN 2763-7697

Ainda, é possível constatar que as pessoas com TEA têm comprometimento na interação social, manifestada pela dificuldade em comportamentos não-verbais, sendo o contato visual, a expressão facial e disposição corporal. Nesse sentido, o comprometimento na interação social pode ser apresentado na dificuldade de o autista desenvolver relacionamentos interpessoais e na reciprocidade social (FÉLIX; SANTOS; ASFORA, 2017).

Além dessas dificuldades, a pessoa com TEA, também terá um prejuízo na comunicação, caracterizada pelo atraso ou ausência do desenvolvimento da fala. Já em pessoas com a fala adequada, é possível observar uma incapacidade de iniciar ou manter uma conversa (FÉLIX; SANTOS; ASFORA, 2017).

Também é possível constatar que a criança autista, no que se refere a alimentação, limita-se, muitas vezes de forma inflexível a uma pequena lista de alimentos. Essa seletividade alimentar, acaba sendo mais um desafio na dinâmica familiar, uma vez que o deslocamento por diferentes lugares que possivelmente não terá os alimentos que a criança consome pode ser também um impedimento para essas famílias saírem de casa (SILVA, 2022).

Também, crianças autistas têm rejeição a determinadas texturas, cores, temperatura de ambientes e alimentos. Sendo que toda esta seletividade única dificulta, por exemplo, a ida da família a um restaurante ou outros ambientes fora do contexto familiar (SILVA, 2022).

2.2.1 Autismo e o turismo

O turismo tem como essência uma necessidade de se sair da rotina, a predisposição a aventura e por aquilo que está no controle dos procedimentos diários, sendo que a vivência de situações desconhecidas está no cerne da prática do turismo. Para a pessoa com autismo, a fuga da rotina pode ser bem estressante, sendo necessário um preparo por parte do indivíduo, da família e das companhias aéreas (SILVA, 2022).

Além disso, ele precisará basicamente dos mesmos cuidados que necessita em sua rotina do dia a dia. Mesmo partindo do princípio de que as famílias que têm filhos com TEA possuem, graças ao acompanhamento médico e multidisciplinar, um certo grau de conhecimento para ajudar seu familiar a estar mais relaxado em uma viagem, as instâncias que os recebem podem e devem, em nome da excelência e de um serviço contemporâneo de qualidade, contribuir igualmente para essa boa experiência (SILVA, 2022, p. 16).

Nesse sentido, é necessário que a viagem seja transformada em uma experiência enriquecedora tanto para a criança, quanto para a família. Isso cabe ao setor turístico a prestação de um bom serviço que vise o bem-estar e a aprovação de seus clientes. Embora muitos avanços tenham sido pensados para a inclusão da pessoa com transtorno, ainda é preciso evoluir, uma vez que

situações não organizadas podem tornar-se barreiras para a execução de atividades cotidianas desses sujeitos (SILVA, 2022).

A inclusão de pessoas com deficiência no turismo tem a proposta de oportunizar a todas as pessoas o acesso a vivências em comum. O Código Mundial de Ética do Turismo em seu artigo 2º, relata que todas as propostas de turismo precisam respeitar todos os gêneros, além de promover os direitos humanos, especificamente deficientes, idosos, crianças e minorias étnicas (KUSHANO; ALMEIDA, 2008).

Buscando fazer uma análise, entre ações de turismo e autismo, pode-se perceber os benefícios que o turismo pode trazer para o estímulo ao desenvolvimento comunicativo e social, uma vez que promove contato com outras pessoas. Além de aprimorar a capacidade de resolver problemas, já que uma viagem permite situações que precisam ser resolvidas, fora do cotidiano (BARROS, 2015)

Os produtos oferecidos pelos serviços turísticos têm aumentado bastante no Brasil. Temos observado que algumas companhias aéreas têm investido em equipes treinadas a realizar atendimento personalizado às pessoas com deficiência. Em consonância, o Ministério do Turismo criou um documento chamado: Turismo e Acessibilidade, a partir das instruções do “Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos”, sendo que esse documento busca dar orientações para atender as pessoas com deficiência (KUSHANO; ALMEIDA, 2008).

Temos a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, a qual cria normas que assegurem a pessoa com deficiência o exercício de seus direitos. O Art. 2 diz que esse público tem direitos: à educação, à saúde, ao desporto, ao turismo, ao lazer, ao trabalho, entre outros que proporcionem bem-estar social, pessoal e econômico (BRASIL, 1989).

Ao encontro, o direito ao turismo também é legítimo, uma vez que o lazer é importante e que as viagens podem ser memórias inesquecíveis. Sabemos que o público autista necessita de uma organização e um planejamento melhor,

pensando em preparar a pessoa para todos os passos, sejam eles, o transporte, as visitas ou as acomodações (MORA, 2022).

Segundo o autor a seguir, o turismo para o autismo, pode ser usado como:

Uma ferramenta de estímulo ao desenvolvimento social e comunicativo (viagens permitem contatos com outras pessoas); aprimoramento do aprendizado e a capacidade de solucionar problemas (viagens permitem conhecer novos lugares e descobrir novas situações a serem resolvidas fora do cotidiano); diminuição dos comportamentos que interferem com o aprendizado e com o acesso às oportunidades de experiências do cotidiano; e auxílio das famílias a lidarem com o autismo (viagens conjuntas de pessoas autistas e seus familiares podem ajudar no convívio mútuo, quebra de preconceitos e inclusão social) (BARROS, 2015, p. 30).

Na busca por informações relacionadas às questões que tratavam sobre a pessoa com TEA e sua relação com uma viagem aérea, foi possível encontrar diversas notícias sobre esse assunto. A empresa Emirates desenvolveu uma formação para mais de 24 mil tripulantes, com a intenção de atender as pessoas com autismo. Com esforço para aprimorar os serviços de suporte para viajantes com deficiências ocultas, incluindo autismo. A Emirates criou um planejamento de viagens e rota amigável ao autismo, pensando em tornar a experiência de pré-embarque mais tranquila e implementou medidas pensando no conforto do passageiro a bordo (MONTEIRO, 2023).

A empresa dispõe de uma pré-seleção de alimentos, podendo as pessoas com autismo escolher o que gostaria de comer. Assim como oferece a seleção gratuita de assento, cortesia em aeroporto, fones de ouvido com cancelamento de ruído, entre outras ações que a empresa pensou para atender essa demanda (MONTEIRO, 2023).

Ainda, foi possível encontrar um aeroporto que criou uma sala multissensorial, com piscina de bolas iluminadas, bolhas de sabão, sem barulhos externos, e correria de um aeroporto, para pessoas com autismo, sendo ele encontrado em Shannon, no interior da Irlanda. A sala fica próxima ao saguão de embarque, sendo um lugar calmo, com paredes onduladas e uma iluminação que muda de cor (EMBARQUE, 2017).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo apresenta-se os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Essa pesquisa é classificada como qualitativa, descritiva, bibliográfica e documental. A abordagem realizada foi qualitativa. De acordo com Minayo (2013), o estudo qualitativo não contempla fatores quantificados, pois é um campo que valoriza as questões subjetivas, valores, crenças e atitudes. Já a pesquisa narrativa tem como finalidade descrever e explorar algo. Sendo utilizados dados existentes com o objetivo de fornecer informações estratégicas para sustentar a pesquisa (GIL, 2009). O TCC se utilizou da forma narrativa, pois descreveu sobre a preparação de empresas aéreas e seus colaboradores para o atendimento inclusivo de pessoas com TEA.

Segundo Minayo (2013), o estudo narrativo caracteriza-se por uma pergunta ampla com intuito de identificar a produção temática. Desta forma, no estudo narrativo são consideradas representações ou interpretações do mundo e, portanto, não é aberta a comprovação e não podem ser julgadas como verdadeiras ou falsas, pois expressam a verdade de um ponto de vista em determinado tempo, espaço e contexto sócio-histórico.

Já a pesquisa bibliográfica utiliza como base documentos e materiais publicados. No caso deste trabalho, foram utilizados os sites das empresas aéreas mencionadas, além de estudos científicos que tiveram ligação com o tema abordado (GIL, 2009).

3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Esse trabalho utilizou para a coleta de dados a pesquisa documental e bibliográfica. Sendo que a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado”, sendo que as fontes bibliográficas podem ser livros,

publicações periódicas e impressos diversos (GIL, 2009, p. 44). Os trabalhos excluídos, foram aqueles que não estavam de acordo com a pesquisa, uma vez que a maioria não foi encontrado em plataformas de artigos científicos, mas sim por indicações de professores e por pesquisas em sites.

A pesquisa documental utiliza documentos históricos, sociais, culturais e econômicos, não se limitando somente a tempos atuais (GIL, 2009). Sendo documentos das linhas aéreas, encontrados nos sites das mesmas, assim como documentos de aeroportos e políticos. Por isso, esse trabalho também faz uso desse método de pesquisa, uma vez que foram utilizados documentos já publicados em leis, resoluções e normativas.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Como procedimento de análise dos dados, foi utilizado o método de análise de conteúdo, método que diz respeito às técnicas de pesquisa que permitem tornar replicáveis e válidas sobre dados de um determinado contexto, por meio de procedimentos (MINAYO, 2013).

A análise dos dados de conteúdo de Minayo (2013), método que diz respeito a técnicas de pesquisa que permitem, por meio de procedimentos, tornar replicáveis e válidas sobre dados de um determinado contexto. Ainda, segundo a autora, fazer uma análise temática consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação, cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado.

A análise temática divide-se em três etapas que serão utilizadas para a realização deste trabalho. A primeira etapa é composta pela pré-análise, os documentos são escolhidos e serão analisados. Após em primeiro momento ocorreu a leitura flutuante dos materiais entrando em contato direto e intenso com o material (MINAYO, 2013).

A segunda etapa é constituída da exploração do material que consiste em classificar e alcançar o núcleo de compreensão do texto. A terceira etapa

concluirá o tratamento dos resultados obtidos e interpretação; os resultados brutos serão submetidos à análise temática. Nesse sentido, será realizada a interpretação necessária para responder ao questionamento do referido estudo (MINAYO, 2013).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Resolução de nº 280/2013, da ANAC, sinaliza sobre diversos procedimentos adotados para que a acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência em transporte aéreo seja atendida. No art. 6º, há a determinação de que passageiros com deficiência tenham os mesmos direitos, em relação aos serviços prestados, que os usuários em geral, porém com preferência em todos os atendimentos (ANAC, 2019).

Deverão ser observadas as necessidades especiais das pessoas com deficiência, buscando prestar o atendimento prioritário com acesso adequado às informações, às instalações do aeroporto, assim como aos aviões e veículos disponíveis aos passageiros. O passageiro que necessita de alguma assistência especial necessita comunicar a companhia aérea no prazo de 72 horas e apresentar documentos médicos em até 48 horas (ANAC, 2019).

Durante uma viagem de avião, o primeiro espaço que as pessoas que irão entrar no voo fazem é uma inspeção de segurança feita pela aviação civil, a fim de agir contra movimentações ilícitas em aeroportos. Para pessoas com deficiência, o procedimento é feito de forma prioritária, conforme a Resolução 515 da ANAC.

[...] o passageiro com necessidade de assistência especial, conforme definido pela ANAC em regulamento próprio, deverá ter prioridade para ser inspecionado, inclusive em relação aos tripulantes, e será submetido aos procedimentos de inspeção na medida em que sua condição permitir (ANAC, 2019, p. 43).

Na mesma resolução, em seu Art. 27, a pessoa com deficiência tem direito a acompanhamento quando tem impedimento de natureza mental ou intelectual,

que não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência. Nesses casos, a companhia aérea deverá prover um acompanhante sem despesas adicionais ou caso o passageiro indique um acompanhante, será cobrado o valor de no máximo 20% do valor do bilhete aéreo pago pelo passageiro com deficiência (ANAC, 2019).

A acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. É um imperativo de direitos humanos e uma oportunidade de negócios excepcional. Acima de tudo, devemos entender que o turismo acessível não beneficia apenas pessoas com deficiência ou necessidades especiais; beneficia a todos nós (KUJALA; JOUTSINIEMI, 2019).

É possível obter informações da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas que é uma agência reconhecida por desenvolver um turismo universalmente acessível, organizando o desenvolvimento de viagens mais inclusivas internacionalmente.

Há a Rede Europeia para o Turismo Acessível (ENAT), sendo que é uma associação sem fins lucrativos para organizações. Ela tem o objetivo de estudar e promover melhores formas de inclusão de pessoas com deficiência ao turismo. A ENAT está em mais de 30 países e qualquer organização pode aderir às propostas da rede (KUJALA; JOUTSINIEMI, 2019).

Já no Brasil, há a Resolução de nº 280/2013 (BRASIL, 2013, p. 11), da ANAC em seu art. 14 sinaliza sobre o serviço em que o operador aéreo deve prestar em assistência ao PNAE:

I - check-in e despacho de bagagem; II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança; III - embarque e desembarque da aeronave; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave; VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira; VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública; IX - condução às instalações sanitárias; X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado (BRASIL, 2013, p. 11),

Sendo esses serviços essenciais para uma inclusão adequada a pessoas com TEA e suas famílias, propondo ver a deficiência ou o TEA não por um viés médico, mas sim, pensando que a deficiência é um modelo criado pela sociedade.

O modelo social da deficiência vê que a deficiência é uma construção social criada por barreiras sociais. Difere do modelo médico por apontar que a pessoa não tem uma deficiência, mas são deficientes pela sociedade. A sociedade estabelece barreiras incapacitantes que incluem acesso restrito para manter as pessoas sistematicamente excluídas. As barreiras também incluem opiniões e atitudes preconceituosas que prevalecem na sociedade. A principal diferença entre o modelo médico e social é a abordagem orientada para a solução. O modelo social da deficiência procura soluções; as maneiras pelas quais as barreiras nos arredores poderiam ser eliminadas (KUJALA; JOUTSINIEMI, 2019, p. 17).

Justamente, é o pensar sobre a projeção da sociedade, uma vez que é possível organizar os ambientes, pensando na acessibilidade para todos, além de promover independência. O objetivo é refletir sobre o quanto as pessoas com TEA podem fazer escolhas e ter o controle de suas próprias vidas, sendo alcançado somente se todos, enquanto seres sociais estiverem dispostos a pensar para além de suas vivências.

Considerando esse contexto, foi possível pensar procedimentos que podem tornar o atendimento de pessoas com TEA mais inclusivo. Por isso, serão elencadas algumas sugestões pensando nas características desses sujeitos.

4.1. TECENDO IDEIAS

Esse subcapítulo busca apresentar sugestões de ações que poderiam ser utilizadas por aeroportos e linhas aéreas, uma vez que facilitaria muito a vida de centenas de pessoas com TEA e também seus familiares. Nesse sentido, sugerem-se vídeos explicativos; Colaborador especializado em contato direto com a família; Jogos instrucionais e; Informações sobre os colaboradores.

4.1.1 Vídeo explicativo

Durante as investigações, foi possível analisar sobre o quanto as pessoas com TEA necessitam de uma previsibilidade das situações em que irão vivenciar. Uma rotina sistematizada ajudará essas pessoas a não terem crises durante o processo de voo.

Maia e Jacomeli (2020) fazem um estudo a respeito das formas mais fáceis de crianças autistas aprenderem e os desenhos animados e filmes infantis, de cunho educativos podem proporcionar uma aprendizagem qualitativa, mas sempre através da mediação de alguém, para que se possa tirar dúvidas em relação aos questionamentos sobre as ações dos personagens, as suas ações, além de esclarecer sobre onde o enredo está acontecendo.

Então, a realização de um vídeo explicativo, com imagens reais, sobre a rotina pré, durante e pós voo irão colaborar para um voo sistematizado para essas pessoas e suas famílias. De acordo com as pesquisas realizadas, explicitando por meio de vídeos a dinâmica dos aeroportos, os seus espaços e os procedimentos de voo, autistas e suas famílias serão beneficiadas com planejamento e pré conhecimento do que irão passar.

4.1.2 Colaborador especializado em contato direto com a família

Nas pesquisas, foi possível identificar que a existência de um profissional treinado para atendimento especializado a pessoas com transtornos, incluindo o sujeito com TEA, e para suas famílias, traz um diferencial que impacta principalmente no atendimento assertivo e inclusivo. Esse profissional facilitará o processo de voo dessas pessoas, uma vez que poderá dar mais previsibilidade e apoio para esse público.

Esse colaborador poderia ter um contato de WhatsApp, onde poderia guiar a pessoa com TEA e seus familiares, desde o pré voo até o voo propriamente dito. Uma vez que essa comunicação facilitaria a tirada de dúvidas, a ajuda em momento

de crises e o apoio na previsibilidade de situações diversas, buscando evitar situações que impactassem nas pessoas com TEA e nos demais ao seu entorno.

Ainda, para finalizar essa sessão, NOBRE (2017) relata sobre a importância de acolher o impacto que é ter um membro da família com TEA, além dessa família ter um acompanhamento psicológico e de apoio em tantos sentidos. Por isso, ressalta-se a importância do olhar e o acolhimento dos cuidadores.

4.1.3 Jogos instrucionais

Os jogos instrucionais, podendo ser on-line com todas as fases e procedimentos dentro dos aeroportos, seria uma proposta para crianças e também adultos com TEA. A utilização de jogos além de ser uma ferramenta divertida e atual, atinge esse público pela boa aceitação das tecnologias.

Essa ideia possibilita que aquelas crianças e adultos que possuem dificuldade em expressar pela fala aquilo que estão sentindo e pensando, interajam com simulações em jogos que apresentem a dinâmica que possam vir a enfrentar. Conforme Mello e Sganzerla (2013), é importante serem criadas novas soluções e novos conceitos, para que se possa facilitar a vida de todos. A tecnologia estando presente, buscará garantir e beneficiar diversos sujeitos a partir de inovações e novas possibilidades.

4.1.4 Informações sobre os colaboradores

A pré apresentação de comissários, pilotos e tripulantes do avião, possibilita que a pessoa com TEA esteja mais preparada para o voo, gerando uma viagem bem sistematizada e trazendo segurança pela familiaridade da criança com os profissionais envolvidos.

Essa prática, poderá ser realizada via WhatsApp, se utilizando de vídeo gravado com uma apresentação curta, ou material impresso com fotos a ser apresentado no balcão, para a criança com TEA saber previamente quem elas

encontrarão ao longo do percurso do seu voo. A previsibilidade das situações, favorece que pessoas com esse transtorno corram menor risco de sofrerem crises, mesmo com o estresse comum da dinâmica dos aeroportos.

DEMPSEY *et. al*, (2021), falam sobre a importância de melhorar a experiência e conforto, para reduzir o estresse e as crises que uma pessoa com TEA pode vir a ter, por falta de informações do que está por vir em situações comuns de uma viagem. Pessoas com TEA necessitam de ter a capacidade de lidar com seu ambiente e isso está intimamente ligado ao bem-estar dessas pessoas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este TCC buscou contextualizar a realidade da aviação brasileira e os processos de inclusão de pessoas com TEA nos aeroportos. Uma vez que esses sujeitos têm especificidades e subjetividades diferentes de passageiros “ditos comuns”, como por exemplo a necessidade de um roteiro prévio detalhado sobre sua viagem, já que apresentam características sociais diferentes das demais pessoas.

Como resultados, foi possível constatar que o conhecimento sobre aspectos sociais de pessoas com TEA se tornam fundamentais para que companhias aéreas possam melhor desenvolver seu trabalho, sempre olhando e potencializando as diferenças entre os diferentes sujeitos envolvidos. Ainda é necessário enfatizar sobre a importância de as empresas aéreas respeitarem as leis e as determinações para que a inclusão dessas pessoas seja respeitada.

Os aspectos apontados para impactar o atendimento a pessoas com TEA, são voltados a pensar na previsibilidade de tudo o que um aeroporto apresenta, uma vez que pessoas com TEA necessitam de rotina sistematizada, de ambientes organizados e pensados para atender suas peculiaridades. Também o contato mais próximo com as famílias facilitaria o processo de inclusão dessas pessoas, uma vez que essas poderiam tirar suas dúvidas e se sentirem acolhidas.

Portanto, esse trabalho tratou sobre crianças com TEA e suas famílias, no instante em que elas queiram fazer turismo ou uma viagem necessária para o acompanhamento de saúde desses sujeitos. Também sobre a importância desses sujeitos terem novas possibilidades de desenvolvimento, de aprendizagens e de lazer.

Como recomendação de futuros estudos sugere-se o aprofundamento do tema com enfoque em adultos e idosos autistas. Nesse sentido, é possível conhecer ainda mais sobre esse público e sobre as suas vivências em aeroportos e em companhias aéreas.

REFERÊNCIAS

ALVES, Mírian Cristina Barreto. **Atendimento ao cliente nas empresas aéreas** - O Marketing de Serviços e as Relações de Balcão Entre o Passageiro e o Funcionário. Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-graduação lato sensu de Formação de Consultores, Brasília – DF. 2005.

ANAC. **Resolução ANAC n. 400/2016**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2021-0608.pdf. Acesso em: 23 out. 2022.

ANAC. **Empresas aéreas brasileiras transportam 104,4 milhões de passageiros em 2019**. 2022. Disponível em: <https://cutt.ly/ChrugRf>. Acesso em: 30 out. 2022.

AZUL, Linhas Aéreas. **História e Origem**. 20---. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/conheca-a-azul/sobre-azul>. Acesso em: 01 nov. 2022.

BARROS. Luis Eduardo dos Santos. **Turismo e inclusão**: A viagem de um autista. Dissertação de Mestrado Profissional em Turismo. Universidade de Brasília. 2015. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/19909/1/2015_LuisEduardodosSantosBarros.pdf. Acesso em: 15 abr. 2023.

BOSA, Cleonice; CALLIAS, Maria. Autismo: breve revisão de diferentes abordagens. **Revista Psicologia Reflexão e Crítica**. 13 (1). 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/4b8ymvyGp8R4MykcVtD49Nq/#>. Acesso em: 25 out. 2022.

BRASIL. **Lei no 7.853**, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. 1989. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 18 mai. 2023.

Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência / Luiza Maria Borges Oliveira / Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) / Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência; Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012.

CERQUEIRA-NETO, Sebastião Pinheiro Gonçalves; SILVA, Leonardo Thompson da; MENDES, Ricardo Rodrigues; CUNHA, Ricardo Almeida; OLIVEIRA, George Luís Martins de. Autismo: do reconhecimento à mobilidade pelo território. **Hygeia - Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde**, [S. l.], v. 17, 2021. DOI: 10.14393/Hygeia17056443. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/hygeia/article/view/56443>. Acesso em: 05 ago. 2022.

DEMPSEY, Rhona; *et. al.*. **Air travel experiences of autistic children/young people**. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666957921000173?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=7fb3f0db18dda4e4. Acesso em: 21 ago. 2023.

EMBARQUE. **Aeroportos criam salas sensoriais para passageiros com autismo**. 2017. Disponível em: <https://revistaembarque.com/aeroportos/aeroportos-criam-salas-sensoriais-para-passageiros-com-autismo/>
Siga-nos no Facebook: [facebook.com/revistaembarque](https://www.facebook.com/revistaembarque). Acesso em: 12 abr. 2023.

FÉLIX, Amanda Flaviane; SANTOS, Ane Graciele Lopes dos; ASFORA, Rafaella. **As habilidades sociais de estudantes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) na educação infantil**. UFPE. 2017. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/39399/2403766/FELIX%3B+SANTOS%3B+ASFORA+-+2017.2.pdf/b516e446-6978-450d-972e-62da38997e0c>. Acesso em: 03 mai. 2023.

FERNANDES, Gabriel Mauricio. **Problemas de saúde mental relacionados a atividade do piloto civil e o impacto na organização**. 2020. 74 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso Superior em Tecnologia em Transporte Aéreo, Aerotd Faculdade de Tecnologia, Florianópolis, 2020.

FERREIRA, Josué Catharino. Um breve histórico da aviação comercial brasileira. **Anais**. XII Congresso Brasileiro de História Econômica & 13a Conferência Internacional de História de Empresas. Associação Brasileira de Pesquisadores em História Econômica. 2017. Disponível em: <https://www.abphe.org.br/arquivos/josue-catharino-ferreira.pdf>. Acesso em: 24 out. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4a. ed. São Paulo, Atlas, 2009.

GOL, Linhas Aéreas. **Nossa história. 2019**. Disponível em: www.voegol.com.br/pt/a-gol/nossa-historia. Acesso em: 01 nov. 2022.

KANNER, Leib Early infantile autism: 1943-1955. **American Journal of Orthopsychiatry**, 26, 55-65, 1956.

KRAUSE, Kelly Thaís. **O passageiro da aviação no cenário da pandemia da covid-19**: uma análise dos procedimentos de check-in e embarque. Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Transporte aéreo da Faculdade de Tecnologia AEROTD, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Transporte Aéreo. Florianópolis, 2020.

KUSHANO, Elizabete. Sayuri.; ALMEIDA, Wolnei Gomes. Inclusão social, cidadania e turismo – uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da Região Metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 2, n. 4, art. 4, p. 88-101, 2008.

LATAM, Linhas Aéreas. **Conheça o novo embarque da LATAM dividido por grupos**. 2020. Disponível em:

https://www.latam.com/vamos/pt_br/artigos/naestrada/conheca-o-novo-embarque-da-LATAM-dividido-por-grupos/. Acesso em: 01 nov. 2020.

LOPES, Maura Corcini. **Surdez e educação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

LUNARDI-LAZZARIN, Márcia Lise. **Os discursos da diferença no contexto das políticas de inclusão**: a anormalidade no detalhe. In: TREVISAN, Amarildo Luiz; TOMAZETTI, Elisete Medianeira; ROSSATO, Noeli Dutra, (Orgs). **Diferença, Cultura e Educação**. Porto Alegre: Sulina, 2010, p. 127-142.

MADUREIRA, Cristina Vasto. **Fala comigo: uma proposta para desenvolvimento da linguagem verbal de pessoas com transtorno do espectro autista**. 2020. 90 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento de Jogos Digitais) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Desenvolvimento de Jogos Digitais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020.

MAIA, Suely Deganutti; JACOMELLI, Milleni Kelly. **A aprendizagem da criança com transtorno do espectro autista (TEA) através do uso das tecnologias de informação e comunicação –TIC**. Revista Psicologia & Saberes. 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde** (13ª Ed). São Paulo: Editora Hucitec. 2013.

MELLO, Cleusimari M. Colombo; SGANZERLA, Maria Adelina. **Aplicativo android para auxiliar no desenvolvimento da comunicação de autistas**. Nuevas Ideas en Informática Educativa. 2013.

MORA, Maria Luiza Araújo. **Turismo e acessibilidade: análise dos obstáculos enfrentados por pessoas autistas durante a prática turística**. Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo. Brasília. 2022.

NOBRE, Diana da Silva. **A implantação do plantão psicológico na ONG Casa do Autista**. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, da Universidade Federal do Pará-UFGPA como requisito para obtenção do título de Mestre em Psicologia. Belém-PA. 2017. Acesso em: 21/08/2023. Disponível em:
<https://ppgp.propesp.ufpa.br/ARQUIVOS/dissertacoes/Turma%202015/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Diana%20Nobre.pdf>

ROWELLO, Lauren. **Como as companhias aéreas estão a facilitar as viagens para os passageiros autistas**. National Geographic, 2021. Disponível em:
<<https://www.natgeo.pt/viagem-e-aventuras/2021/12/como-as-companhias-aereas-estao-a-facilitar-as-viagens-para-os-passageiros-autistas>>. Acesso em: 05 ago. 2022.

SANTOS, Cintia Machado. **Transtorno do Espectro do Autista (TEA): Desafios sobre a inclusão**. Coleção Ensaios sobre Acessibilidade. Volume 2 – Transtorno do Espectro Autista (TEA): desafios da inclusão. 2020. Disponível em:
<https://saocamillo->

sp.br/_app/views/publicacoes/outraspublicacoes/nape_volume_02_13abr_FINAL.pdf. Acesso em: 24 out. 2022.

SILVA, Kennia Alexandrino da. **As necessidades dos viajantes com crianças autistas**: um guia prático para acompanhamento na hotelaria. Dissertação defendida para obtenção do Grau de Mestre em Turismo no Curso de Mestrado em Turismo conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. 2022.

SILVA, Felipe Barbosa; REIS, Rita de Cassia Rodrigues. **Estudo de caso sobre as condições de acessibilidade do Aeroporto de Carajás/PA**. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração da Universidade Federal da Amazônia, Parauapebas. 2021. Disponível em: <http://bdta.ufra.edu.br/jspui/bitstream/123456789/2049/1/TCC-ESTUDO%20DE%20ASO%20SOBRE%20AS%20CONDI%C3%87%C3%95ES%20DE%20ACESSIBILIDADE.pdf>. Acesso em: 13 mai. 2023.

VEIGA-NETO, Alfredo. Espaços, tempos e disciplinas: as crianças ainda devem ir à escola. Linguagens, espaços e tempos no ensinar e aprender. **Anais**. Encontro Nacional de Didática e Prática de Ensino (ENDIPE) 2. ed. Rio de Janeiro, DP & A 2001, p. 9-2.

YEUNG, Michael Kin. **Humanizing the modern airport learnings from autism spectrum disorder**. 2021. Disponível em: <https://researchspace.auckland.ac.nz/bitstream/handle/2292/57836/Yeung-2021-thesis.pdf?sequence=1>. Acesso em: 23 jun. 2023.

ISSN 2763-7697

