



Como receber, atender e incluir crianças com Transtorno do Espectro Autista - TEA



abrase**l**40**anos**

ÍNDICE

O que é TEA (Transtorno do Espectro Autista)?	4
Direitos: o restaurante precisa saber	6
Antes de tudo: a criança vem primeiro	7
O maior desafio no bar ou restaurante: a questão sensorial	9
Receber bem a todos: como preparar um Espaço Kids mais inclusivo	12
Iluminação	13
Som	14
Organização	14
Texturas	15
Espaço de regulação	15



Como abordar a criança com TEA	17
Como falar com os pais	18
Crise sensorial: o que fazer	19
Como incluir socialmente no espaço kids	21
O que NÃO fazer	23
Treinamento rápido para equipe	25
Sinalização inclusiva	27
Inclusão é estratégia inteligente	29
Manual operacional	30

O que é TEA (Transtorno do Espectro Autista)?

É uma condição de desenvolvimento neurológico que afeta a comunicação, interação social e comportamento, apresentando-se em intensidades variadas (“espectro”) desde a infância. Caracteriza-se por dificuldades na fala/contato visual, interesses restritos e comportamentos repetitivos. O diagnóstico é clínico e o acompanhamento multidisciplinar, focado em intervenções comportamentais e suporte para autonomia.

O termo “**espectro**” indica que o autismo se manifesta de formas diferentes em cada pessoa, desde quadros leves até casos que exigem maior apoio no dia a dia.

O Transtorno do Espectro Autista - TEA envolve:

- Dificuldades na comunicação e interação social.
- Padrões repetitivos de comportamento.
- Alterações sensoriais (som, luz, cheiro, toque, textura).

Importante: cada criança é diferente.
O espectro é amplo.

Estatisticamente:

- Cerca de 1 em cada 36 crianças está no espectro
- No Brasil, estima-se 1,5 a 2 milhões de crianças com TEA

Ou seja: seu restaurante já atende ou atenderá muitas famílias com crianças autistas.

Direitos: o restaurante precisa saber

A Lei nº 12.764/2012 institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista estabelece que:

- A pessoa com TEA é considerada pessoa com deficiência para todos os efeitos legais.
- Tem direito a atendimento prioritário.
- Tem direito à dignidade e proteção contra discriminação.

Isso significa que:

- ✓ Atendimento respeitoso não é favor.
- ✓ Prioridade pode ser necessária.
- ✓ Exposição constrangedora é violação de direito.

Antes de tudo: a criança vem primeiro

No contexto do Transtorno do Espectro Autista (TEA) é fundamental compreender que o comportamento da criança deve ser interpretado à luz de suas particularidades neurosensoriais e comunicacionais, e não por julgamentos superficiais.

Colocar a criança em primeiro lugar significa substituir o julgamento pela compreensão técnica e pela empatia prática, permitindo que os gestores e as equipes de bares e restaurantes atuem com humanidade, preparo e responsabilidade inclusiva.

A criança com TEA:

- não é “mal-educada”;
- não é “mimada”;
- não é “malcriada”;
- não está fazendo “birra” por escolha.

Ela pode estar:

- sobrecarregada sensorialmente;
- com dificuldade de comunicação;
- tentando se defender de estímulos que para outras pessoas passam despercebidos.

Os gestores e as equipes de bares e restaurantes precisam entender isso para agir com humanidade.

O maior desafio no bar ou restaurante: a questão sensorial

Bares e restaurantes são locais de encontro e grande circulação de pessoas. Isso pode significar uma experiência especialmente difícil para crianças com TEA devido à sobrecarga sensorial (luzes, sons, cheiros etc), podendo ser extremamente desconfortável e intensificar o sofrimento sensorial.

Portanto é essencial que estabelecimentos compreendam e ajam com empatia diante dessas dificuldades.

Pense sobre o ambiente do bar ou restaurante:

- Música alta
- Talheres batendo
- Gente falando
- Televisão
- Cheiro forte de comida
- Luz branca fluorescente
- Crianças correndo
- Locais com muita circulação de pessoas

Para algumas crianças com TEA, isso é fisicamente doloroso.

Veja as alterações comuns:

- Hiperacusia (intolerância a sons)
- Sensibilidade à luz
- Recusa por textura de alimentos
- Busca ou aversão a toque
- Movimento repetitivo (balanceio, andar na ponta dos pés)

Não é comportamento “estranho”. É regulação, ou seja, é apenas o corpo tentando encontrar o equilíbrio.

Receber bem a todos: como preparar um Espaço Kids mais inclusivo

Crianças com TEA frequentemente apresentam alterações sensoriais que tornam ambientes com excesso de luz, som e estímulos visuais potencialmente desconfortáveis ou desorganizadores emocionais.

Por isso, preparar um Espaço Kids inclusivo significa ajustar o ambiente para torná-lo mais previsível, organizado e sensorialmente equilibrado — com iluminação suave, controle de ruídos, organização visual clara, oferta de recursos acolhedores e um pequeno espaço de regulação — promovendo segurança, bem-estar e verdadeira inclusão para a criança e sua família.

Iluminação

A iluminação bem planejada pode ser uma grande aliada na hora de receber bem:

- ✓ Prefira luz indireta.
- ✓ Evite luz fluorescente piscando.
- ✓ Não use iluminação colorida intermitente.
- ✓ Priorize, se possível, o uso de luz natural e substitua lâmpadas de luz intensa e fluorescente por opções mais suaves de LED.
- ✓ Prefira lâmpadas que ajustam a intensidade e a tonalidade criando uma atmosfera mais confortável e personalizada.

Som

- ✓ Evite música alta no espaço kids.
- ✓ Se possível, crie horários com som reduzido (“hora tranquila”).

Organização

- ✓ Manter espaço organizado e previsível.
- ✓ Evitar excesso visual.
- ✓ Agrupar brinquedos por tipo. Brinquedos sensoriais ou objetos de manipulação, como massinhas, tecidos macios ou bolas sensoriais ajudam na regulação. Disponibilizar atividades de leitura e desenho.

Texturas

✓ Disponibilizar:

- almofadas
- cantinho acolhedor
- fones abafadores (se possível)
- brinquedos sensoriais simples

Espaço de regulação

Espaço de regulação são ambientes/ áreas tranquilos, seguros e com baixo estímulo sensorial para ajudar autistas a gerenciar sobrecargas, reduzir a ansiedade e evitar crises.

Ideal: ter um pequeno canto mais reservado, sem estímulo visual excessivo com o objetivo de oferecer um refúgio acolhedor.

Como abordar a criança com TEA

Ao interagir com uma criança com Transtorno do Espectro Autista (TEA) é essencial compreender que muitas delas apresentam interpretação literal da linguagem e podem ter dificuldade em decodificar ironias, metáforas ou mensagens implícitas.

Por isso, a comunicação deve ser clara, objetiva e concreta, com instruções diretas e específicas sobre o que se espera dela, evitando expressões ambíguas, sarcasmo ou frases figurativas que podem gerar confusão, ansiedade ou frustração.

Uma abordagem estruturada e previsível favorece a compreensão, reduz conflitos e contribui para uma experiência mais segura e respeitosa para a criança.

Use linguagem direta

Errado:

“Não faz isso que é feio!”

Certo:

“João, guarde o carrinho na caixa.
Depois vamos lanchar.”

Evite:

- Ironia
- Sarcasmo
- “É mamão com açúcar”
- “Não enche o saco”

A criança pode interpretar literalmente.



Como falar com os pais

Ao se comunicar com os pais de uma criança com Transtorno do Espectro Autista (TEA), a postura da equipe deve ser pautada por respeito, discrição e acolhimento, evitando perguntas invasivas ou que soem como julgamento.

A abordagem deve ser colaborativa e orientada ao suporte, oferecendo ajuda de forma objetiva e sensível, como ao perguntar se há algo que possa ser ajustado para proporcionar mais conforto à criança, demonstrando preparo e verdadeira inclusão.

Nunca:

“Ela é assim sempre?”

“Ela tem algum problema?”

Prefira:

- ✓ “Se precisar de algo para que ele fique mais confortável, pode nos avisar.”
- ✓ “Tem algo que possamos ajustar para ajudar?”

Crise sensorial: o que fazer

Em situações de crise sensorial no Transtorno do Espectro Autista (TEA) é essencial compreender que não se trata de birra ou desobediência, mas de uma resposta fisiológica à sobrecarga dos sentidos quando o limiar de tolerância é ultrapassado. Nesse momento, a criança pode perder temporariamente a capacidade de autorregulação, e qualquer repreensão ou contenção inadequada tende a intensificar o quadro.

A conduta correta envolve reduzir estímulos, evitar contato físico sem autorização, não expor a criança, permitir que o responsável conduza a situação e, se necessário, oferecer um espaço mais reservado.

Em inclusão, é preciso lembrar: todo comportamento é uma forma de comunicação.

Crise não é birra. É sobrecarga, é a perda de controle quando os sentidos atingem o limite.

Se acontecer:

1. Reduza estímulos.
2. Não encoste sem autorização.
3. Não repreenda.
4. Dê espaço para o responsável agir.
5. Se necessário, ofereça ambiente mais reservado.

Nunca:

Segurar à força.

Expor.

Mandar “controlar a criança”.

Todo comportamento é comunicação.

Como incluir socialmente no espaço kids

A inclusão social de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) no espaço kids exige mediação intencional, pois muitas delas podem ter dificuldade para iniciar interações, interpretar expressões faciais ou compreender regras implícitas das brincadeiras livres. Isso não significa falta de interesse, mas, muitas vezes, necessidade de estrutura e previsibilidade.

A equipe pode atuar como facilitadora, organizando atividades com início, meio e fim definidos, explicando regras de forma clara e objetiva e incentivando outras crianças a incluir, criando um ambiente em que a participação seja possível, segura e respeitosa para todos.

Algumas crianças:

- Não sabem iniciar brincadeira.
- Não “leem” expressão facial.
- Preferem atividade estruturada.

Equipe pode:

- ✓ Organizar brincadeiras com começo, meio e fim.
- ✓ Convidar outras crianças a incluir.
- ✓ Explicar regras claramente.

Exemplo:

“Agora vamos brincar de montar. Primeiro escolhemos peça, depois montamos.”

O que NÃO fazer

Ao lidar com crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), é fundamental evitar condutas que desconsiderem suas particularidades sensoriais e comunicacionais, pois determinadas atitudes podem agravar o desconforto e gerar desregulação emocional.

Forçar contato físico, exigir contato visual, elevar o tom de voz para impor autoridade, expor a família, atribuir o comportamento à “falta de limite” ou ignorar sinais claros de sobrecarga não apenas comprometem a experiência da criança, mas também reforçam estigmas e falhas de compreensão.

A inclusão exige preparo, leitura sensível do contexto e respeito às diferenças individuais.

O que não fazer:

- X** Forçar contato físico
- X** Obrigar a olhar nos olhos
- X** Gritar para impor autoridade
- X** Expor a família
- X** Dizer que “é falta de limite”
- X** Ignorar sinais de sobrecarga

Treinamento rápido para equipe

A inclusão efetiva de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) não depende apenas de estrutura física adequada, mas sobretudo de preparo humano. Um treinamento rápido e objetivo para a equipe, baseado em princípios práticos, pode transformar a experiência da família no estabelecimento.

Um time bem treinado pode ser capaz de transformar positivamente a experiência de famílias com crianças autistas desde a entrada no estabelecimento. Atitudes como oferecer mesas em espaços mais acolhedores e silenciosos do estabelecimento, ajustar o volume da música ou televisão podem fazer toda diferença para estas pessoas.



As “5 bases” funcionam como um guia comportamental claro, que orienta atitudes mais conscientes, acolhedoras e tecnicamente alinhadas às necessidades do espectro autista.

Regra das 5 bases:

1. Falar simples.
2. Antecipar o que vai acontecer.
3. Reduzir estímulo.
4. Não julgar.
5. Respeitar os responsáveis.

Sinalização inclusiva

A sinalização inclusiva voltada ao Transtorno do Espectro Autista (TEA) vai além de um símbolo na parede, trata-se de um compromisso público com a acessibilidade e o respeito às diferenças invisíveis.

Assumir essa postura não é apenas uma ação social, é também uma decisão estratégica e reputacional que posiciona o bar ou restaurante como ambiente consciente, preparado e verdadeiramente inclusivo.

Símbolos reconhecidos:

- Laço quebra-cabeça



- Infinito do espectro



- Cordão girassol - identifica deficiências que não são claramente perceptíveis



O restaurante pode:

- ✓ Indicar que é ambiente inclusivo.
- ✓ Treinar equipe.
- ✓ Criar protocolo interno.

Isso é posicionamento estratégico e reputacional.

Inclusão é estratégia inteligente

Adotar práticas inclusivas voltadas ao Transtorno do Espectro Autista (TEA) não é apenas uma iniciativa socialmente desejável, mas uma decisão estratégica com impacto direto no posicionamento do negócio.

A inclusão consolida a marca como responsável e preparada, transformando em um claro diferencial competitivo.

A inclusão:

- Fideliza famílias.
- Gera reputação positiva.
- Evita constrangimentos.
- Alinha-se à legislação.
- Posiciona o estabelecimento como responsável.

Ambiente inclusivo não é custo. É diferencial competitivo.

Referências

<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/a/autismo>

<https://www.paho.org/pt/topicos/transtorno-do-espectro-autista>

<https://www.einstein.br/n/glossario-de-saude/transtorno-do-espectro-autista-tea>



MANUAL OPERACIONAL

Atendimento Inclusivo a
Crianças com Transtorno
do Espectro Autista (TEA)

Versão 1.0

Data de emissão: / /

Aprovação da diretoria:

1. Apresentação

Este Manual estabelece diretrizes institucionais para o atendimento inclusivo a crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) no ambiente do restaurante e no espaço kids. O objetivo é padronizar condutas, reduzir riscos operacionais e garantir atendimento humanizado, respeitoso e tecnicamente adequado.

2. Objetivo

Formalizar protocolo para recepção, acomodação, atendimento, inclusão social e condução de situações de sobrecarga sensorial, assegurando segurança, dignidade, conformidade legal e excelência operacional.

3. Base Legal

O presente manual fundamenta-se na Lei nº 12.764/2012 (Lei Berenice Piana), que reconhece a pessoa com TEA como pessoa com deficiência para todos os efeitos legais, garante prioridade no atendimento e proíbe qualquer forma de discriminação ou tratamento degradante.

O cumprimento deste protocolo integra a política interna de responsabilidade social e conformidade legal do estabelecimento.

4. Princípios Institucionais

O atendimento deve ser guiado pelos seguintes princípios:

- Respeito à dignidade humana
- Atendimento sem discriminação
- Comunicação clara e objetiva
- Redução de estímulos excessivos
- Acolhimento às famílias
- Preservação da integridade física e emocional da criança

5. Definições Técnicas

O Transtorno do Espectro Autista (TEA) é uma condição do neurodesenvolvimento caracterizada por:

- Déficits na comunicação e interação social
- Padrões restritivos e repetitivos de comportamento
- Alterações sensoriais (hiper ou hipossensibilidade a sons, luz, toque, cheiro e textura)

Cada criança apresenta características individuais, exigindo abordagem personalizada.

6. Responsabilidades

6.1 Gerência

Compete à gerência:

- Garantir treinamento obrigatório semestral
- Avaliar estrutura do espaço kids
- Monitorar registros de ocorrências
- Atualizar este protocolo sempre que necessário

6.2 Recepção

- Garantir atendimento prioritário quando aplicável
- Comunicar equipe discretamente
- Oferecer local mais confortável

6.3 Garçons

- Utilizar linguagem objetiva
- Antecipar etapas do atendimento
- Evitar exposição da família

6.4 Monitor do Espaço Kids

- Manter organização do ambiente
- Controlar estímulos sensoriais
- Promover inclusão estruturada
- Acionar gerência em situações críticas

7. Protocolo Operacional

7.1 Recepção

Ao identificar verbalmente ou visualmente que há criança com TEA:

- Oferecer atendimento prioritário quando aplicável
- Sugerir local menos ruidoso
- Comunicar monitor discretamente

É vedado solicitar informações médicas detalhadas ou expor a condição da criança.

7.2 Acomodação

- Priorizar mesas afastadas de caixas de som
- Evitar áreas de alto fluxo
- Antecipar etapas verbalmente

Exemplo:

“Agora vamos sentar. Em seguida o lanche chega.”

7.3 Uso do Espaço Kids

- Explicar regras de forma objetiva
- Organizar brinquedos por categoria
- Propor atividades estruturadas com início, meio e fim

8. Procedimento em Caso de Crise Sensorial

Crise sensorial não é indisciplina. Trata-se de sobrecarga sensorial.

Conduta obrigatória:

1. Reduzir estímulos (som e movimentação)
2. Manter voz em tom baixo
3. Não tocar sem autorização
4. Afastar curiosos
5. Oferecer ambiente reservado
6. Solicitar orientação ao responsável

É proibido:

- Conter fisicamente sem risco iminente
- Repreender publicamente
- Exigir que o responsável “controle” a criança

Em caso de risco físico grave, acionar imediatamente a gerência.

9. Organização do Espaço Kids

Iluminação

- Preferir luz indireta
- Evitar iluminação intermitente

Som

- Manter volume moderado
- Evitar brinquedos com som contínuo

Organização Visual

- Evitar excesso de estímulos
- Manter brinquedos organizados

Espaço de Regulação

Quando possível, manter área com menor estímulo visual e sonoro para autorregulação.

10. Padrão de Comunicação

Linguagem recomendada:

- “Guarde o brinquedo.”
- “Agora vamos sentar.”
- “Depois voltamos a brincar.”

Evitar:

- Expressões pejorativas
- Ironia ou sarcasmo
- Repreensões públicas

A comunicação deve ser clara, objetiva e previsível.

11. Registro de Ocorrências

Toda ocorrência relevante deve ser registrada contendo:

- Data
- Horário
- Local
- Descrição objetiva
- Medidas adotadas
- Nome do responsável presente

O registro possui finalidade preventiva e de melhoria contínua.

12. Fluxo de Atendimento

O fluxo operacional é a sequência padronizada de condutas que a equipe deve seguir desde a chegada da família até a saída, incluindo respostas específicas a sinais de sobrecarga sensorial ou risco físico.

Não é apenas “ser gentil”.

É um **roteiro técnico de comportamento da operação** para reduzir variabilidade, improviso e risco.

Veja o passo a passo:

Fluxo Operacional Padronizado

1 Chegada da família

Recepção cordial, observando sinais comportamentais que possam indicar Transtorno do Espectro Autista (TEA) — sem exposição ou constrangimento.

2 Identificação ou sinalização de TEA

Caso a família informe ou a equipe perceba indícios relevantes:

- Confirmar, com discrição, se desejam algum apoio específico.
- Registrar internamente para alinhamento da equipe.

3 Atendimento prioritário (quando aplicável)

Conceder prioridade conforme legislação vigente e políticas internas, evitando exposição desnecessária.

4 Sugestão de ambiente mais tranquilo

- Indicar mesas afastadas de caixas de som, televisores, portas de entrada ou áreas de grande fluxo.
- Ajustar luminosidade e reduzir estímulos visuais, quando possível.

5 Uso do espaço kids (se adequado ao perfil da criança)

- Avaliar com os responsáveis se o ambiente é confortável.
- Garantir supervisão e segurança.

6 Identificação de sinais de sobrecarga sensorial

Exemplos: choro intenso, irritabilidade súbita, tentativa de fuga, autoestimulação exacerbada.

7 Redução imediata de estímulos

- Diminuir volume do ambiente próximo.
- Suspender interações não essenciais.
- Reduzir aproximação de colaboradores.

8 Acionamento do responsável

Sempre manter a autoridade decisória com os pais ou acompanhantes.

9 Havendo risco físico

- Intervir com segurança.
- Acionar gerência imediatamente.
- Registrar ocorrência conforme protocolo interno.

Atenção: Acionar a gerência significa transferir a situação para nível decisório e estrutural, e não punitivo.

A gerência deve:

1. Assumir coordenação do ambiente.
2. Avaliar risco físico imediato.
3. Garantir segurança do espaço.
4. Preservar dignidade da criança e da família.
5. Tomar decisões estruturais quando necessário.

12.1. Conduta da Gerência ao Ser Acionada

Ao chegar:

- Manter postura calma e técnica.
- Avaliar ambiente (som, fluxo, curiosos, riscos).
- Determinar redução de estímulos, se aplicável.
- Direcionar curiosos.
- Oferecer espaço reservado.
- Perguntar ao responsável:

“Como podemos ajudar neste momento?”

Nunca:

- Repreender a família.
- Expor a criança.
- Priorizar liberação rápida do salão em detrimento da dignidade.

12.2. Indicadores de Monitoramento

A gerência deverá acompanhar:

- Número de ocorrências registradas
- Reclamações relacionadas
- Feedback espontâneo de famílias
- Ajustes estruturais realizados

13. Treinamento e Atualização

O treinamento da equipe de bares e restaurantes para o atendimento a crianças com TEA é fundamental para garantir segurança, redução de estímulos sensoriais e condutas adequadas em situações de sobrecarga ou risco físico. A capacitação evita improvisos e protege tanto a família quanto o estabelecimento.

Por isso, o treinamento deve ser realizado periodicamente, na admissão e reforçado após incidentes relevantes.

Treinamento:

- Na admissão de novos colaboradores
- Periodicamente
- Após incidentes relevantes



14. Disposições Finais

Este manual integra as normas internas do estabelecimento, devendo ser disponibilizado à equipe, mantido atualizado e revisado anualmente.

Ambiente inclusivo não é custo operacional. É compromisso institucional, conformidade legal e diferencial competitivo.





**Continue vendo
mais materiais
para impulsionar
seu negócio**

conexao.abrasel.com.br

abrasel40 anos