

O Invisível no Mercado:

Barreiras atitudinais e sensoriais no
acesso das mães de crianças
autistas aos bens
de consumo.



O que é este guia?

Este documento funciona como um manual de boas práticas. Ele mostra que a acessibilidade vai muito além de ter uma rampa na porta; envolve também o modo como as pessoas são tratadas e como o ambiente afeta os sentidos (como a audição e a visão).

Por que isso é importante?

Para o Consumidor (Mães de crianças autistas):

Garante o direito de sair de casa com seus filhos sem medo de julgamentos, olhares ou de passar por situações de estresse causadas por barulho e luzes fortes.



Para o Fornecedor (Lojista): Ao adaptar sua loja e treinar sua equipe, o comerciante não apenas cumpre a lei, mas também conquista uma cliente fiel que se sente segura e acolhida em comprar naquele local.



Para a Sociedade: Promove a dignidade da pessoa, garantindo que ninguém seja excluído do mercado de consumo por causa de sua condição ou de seu filho.



Entenda os problemas...

Barreiras Físicas e Sensoriais:

Como o design de lojas, supermercados e centros comerciais ignora a hipersensibilidade sensorial (luzes fortes, sons altos) e a necessidade de espaços de autorregulação.

O "Preconceito no Atendimento":

O despreparo de funcionários para lidar com comportamentos atípicos, resultando em olhares julgadores, exclusão ou até expulsão de estabelecimentos.

A "Taxa da Deficiência":

Trata-se do aumento de custos em produtos e serviços que deveriam ser acessíveis (como alimentação especial, brinquedos adaptados ou lazer inclusivo) e a dificuldade de acesso a descontos previstos em lei.

Gestão do Tempo e Logística de Consumo:

Como a rotina extenuante de terapias e cuidados limita o acesso dessas mães a janelas de consumo, forçando-as a depender do e-commerce, ambiente propício para violação de direitos.

Legislação

Constituição Federal de 1988

Dignidade da Pessoa: O impacto da exclusão comercial na saúde mental da mãe e no desenvolvimento da criança.

Código de Defesa do Consumidor

(Lei 8.078/1990): Proteção contra práticas abusivas (Art. 6º, IV). Práticas Abusivas (Art. 39 do CDC): Recusa de atendimento ou a falta de adaptação razoável pode ser configurada como prática abusiva por aproveitar-se da vulnerabilidade do consumidor.

Lei Brasileira de Inclusão

(LBI - Lei 13.146/2015): O mercado de consumo tem o dever de acessibilidade e atendimento prioritário.

O que é a acessibilidade real?

- Presença de abafadores
- Horários com redução de estímulos (luz baixa e silêncio)
- Treinamento específico para a equipe de vendas.
- Caixas prioritários que realmente funcionem sem constrangimentos.



Dicas práticas

1. Adaptação do Ambiente (Conforto Sensorial)

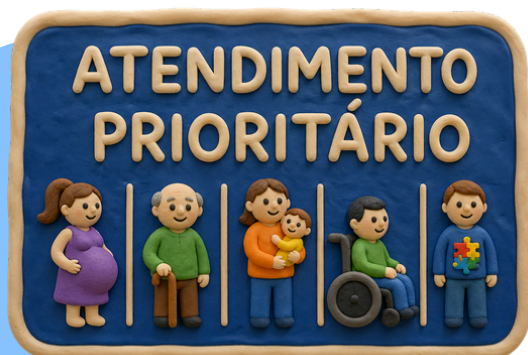
Muitas mães de crianças autistas evitam o comércio local devido ao risco de crises sensoriais dos filhos. Pequenas mudanças físicas fazem toda a diferença:

- **Hora do Silêncio:** Estabelecer horários com redução de 50% da iluminação e desligamento de som ambiente ou anúncios sonoros.
- **Espaço de Descompressão:** Se o estabelecimento for médio/grande, reservar um canto com menos estímulos (poltrona confortável, sem circulação intensa) para que a mãe possa acolher o filho em caso de crise, sem se sentir "exposta".
- **Sinalização Inclusiva:** Fixar o adesivo do *Cordão de Girassol* e do *Laço Quebra Cabeça* em local visível, indicando que a equipe está preparada para aquele atendimento.

2. Atendimento Humanizado (Acolhimento Atitudinal)

O maior medo da mãe de criança com autismo no comércio não é o preço, mas o julgamento.

- **Treinamento "Olhar Empático":** Capacitar os funcionários para não encararem ou cochicharem caso uma criança apresente comportamentos atípicos (ecolalia*, movimentos repetitivos ou choro). É fundamental que o treinamento da equipe seja constante e atualizado.
- **Prioridade Sem Questionamento:** O atendimento prioritário é lei, mas muitas mães evitam usá-lo para não terem que "explicar a deficiência". O comércio deve ser proativo ao ver o cordão de identificação
- **Agilidade no Checkout:** Oferecer a finalização da compra (pagamento e embalagem) de forma acelerada se a equipe perceber que a criança está entrando em desequilíbrio sensorial.



*A ecolalia é o comportamento de repetir falas, frases, sons ou palavras que outra pessoa disse.

3. Apoio Logístico durante a Compra

Atividades rotineiras, como provar um sapato ou escolher um produto na prateleira, tornam-se missões complexas quando se está com uma criança que demanda atenção constante.

- **Provadores Adaptados:** Provadores mais amplos que permitam a entrada da mãe com a criança e, se possível, com um assento extra.
- **Kit de Suporte:** Ter à disposição no balcão itens simples como protetores auriculares descartáveis ou pequenos brinquedos de "fidget" (antiestresse) que podem ser emprestados durante o tempo de permanência na loja.
- **Auxílio no Carregamento:** Oferecer ajuda para levar as compras até o carro ou ponto de ônibus, permitindo que a mãe fique com as mãos livres para conduzir o filho com segurança.



4. Comunicação Clara e Previsível

A imprevisibilidade é um gatilho para muitas crianças atípicas.

- **Cardápios e Vitrines Visuais:** No caso de lanchonetes e lojas, o uso de fotos reais e claras ajuda a mãe a antecipar para a criança o que vai acontecer, reduzindo a ansiedade.
- **Informação sobre Acessibilidade nas Redes Sociais:** Informar em suas redes sociais: "Temos ambiente climatizado, saída de emergência calma e equipe treinada para receber famílias atípicas". Isso gera segurança, antes mesmo da mãe sair de casa.



Ficha Técnica

Margarida Salomão

Prefeita de Juiz de Fora

Ronaldo Pinto Junior

Secretário de Governo da Prefeitura de Juiz de Fora

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Superintendente do Procon/JF

Elaboração

Gisele Zaquini Lopes Faria

Gerente do DEPP/Procon/JF

Thais Cunha Farina

Estagiária de Pós Graduação em Pedagogia do
DEPP/Procon/JF

Isabella Milão Alhadas

Estagiária de Pós Graduação em Ciências Econômicas do
DEPP/Procon/JF

Matheus Bullé Esteves Pozes

Colaborador atuante na área do Direito, terceirizado do DAPI -
DEPP/Procon/JF

Arthur Alonso Marcelino Domingos

Estagiário de graduação em Sistemas de Informação do
DEPP/Procon/JF

Diagramação

Thais Faria Peralva

Supervisora de Estudos e Pesquisas do DEPP/Procon/JF

Tiffany Estevão da Silva

Estagiária de graduação em Jornalismo do DEPP/Procon/JF

Gabriela Calegaro Perrota

Estagiária de graduação em Design Gráfico do DEPP/Procon/JF

***DEPP** - Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos
do Procon/JF