

**CENTRO PAULA SOUZA**  
**ETEC PADRE CARLOS LEÔNCIO DA SILVA**  
**ENSINO MÉDIO INTEGRADO AO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**PROPOSTA DE TREINAMENTO ESPECIALIZADO PARA O**  
**ATENDIMENTO DO AUTISTA NO VAREJO**

Bianca Lopes Da Costa Terra<sup>1</sup>  
Nicácio Ycaro Lourenço Valança<sup>2</sup>  
Yasmim Mendes Ximenes Moreira<sup>3</sup>  
Vivian Manuci Carvalho<sup>4</sup>

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo melhorar o atendimento as pessoas com autismo e aumentar o número de profissionais qualificados no mercado de trabalho, por meio de um treinamento personalizado desenvolvido com base nas dificuldades enfrentadas por atendentes de lojas de varejo ao se depararem com clientes com autismo. Ao iniciar o trabalho, identificou-se dificuldades na comunicação e no tratamento desse público. Para isso, foram realizadas pesquisas em campo com pessoas que possuem esse transtorno e com aqueles que convivem com elas, coletando seus feedbacks. Além disso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica visando compreender as características das pessoas com autismo e as dificuldades enfrentadas por atendentes ao atendê-las. E por fim a aplicação do treinamento em um comércio da região.

**Palavras-chave:** Treinamento profissional. Transtorno aspecto autista. Recursos humanos. Serviço ao cliente.

## **1 INTRODUÇÃO**

A gestão de pessoas é uma prática que envolve qualquer atividade relacionadas à administração e desenvolvimento dos colaboradores de uma empresa. Ela tem como objetivo criar um ambiente de trabalho saudável, assim aumentando a produtividade e lucro da empresa, envolvendo diversas frentes, como

---

<sup>1</sup> Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. Bianca.terra@etec.sp.gov.br

<sup>2</sup> Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. Nicacio.valanca@etec.sp.gov.br

<sup>3</sup> Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. Yasmim.moreira01@etec.sp.gov.br

<sup>4</sup> Especialista Em Gestão De Pessoas. Professor da Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. vivian.carvalho3@etec.sp.gov.br

recrutamento e seleção, desenvolvimento, remuneração e benefícios, avaliação de desempenho, entre outras. Conforme Chiavenato(2014) , um dos objetivos globais da Gestão de Pessoas nas organizações é auxiliar a organização no alcance dos objetivos globais e na realização da sua missão. De acordo com Eurofound,(2009-2012 p.7). Com as diversas mudanças demográficas, as organizações passaram a se preocupar com a integração entre os diversos grupos geracionais no local de trabalho, gerindo os conflitos advindos das diferenças na percepção e compreensão dos valores éticos entre as gerações e suas diferentes necessidades e formas de trabalho.

Neste contexto sabemos que essa área também abrange o treinamento do colaborador, que é um processo que visa capacitar a equipe para desempenhar suas funções de maneira mais eficiente, sendo que o objetivo é aprimorar as habilidades, conhecimentos e competências desses profissionais. Assim sendo mais aptos para desempenhar funções específicas dentro do ambiente de trabalho. O treinamento torna-se uma ferramenta indispensável para o atendimento ao cliente pois ensina como lidar com as diversidades, já que muitos atendentes não tem a capacitação necessária para lidar com perfis mais diversificados. Destaca-se um público que necessita de um atendimento personalizado os quais são as pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA). De acordo com (OLIVEIRA,et al.,2021), Os indivíduos com o transtorno do espectro autista (TEA) podem apresentar interesses restritos, incapacidade para compreender abstrações, comportamento estereotipado ou repetitivo e alterações no processamento sensorial.

Considerando as necessidades destas pessoas, é possível criar um atendimento adaptado que consiga suprir as necessidades do cliente com TEA, melhorando sua experiência ao ser atendido, consolidando o relacionamento entre cliente e funcionário com isso garantido a sua fidelidade e satisfação. A metodologia utilizada será a pesquisa ação, pois percebe-se que há uma dificuldade das lojas varejistas no atendimento as pessoas com TEA, portando serão levantados dados de pesquisa dentro do público de atendimento apontando as principais dificuldades com pessoas com TEA.com base nessa coleta de dados serão estruturadas ações práticas de atendimento adaptados a demanda estudada também será utilizada a pesquisa bibliográfica usando estudos de autores renomados da área para afirmar os dados relevantes para a elaboração do treinamento. O objetivo é fazer uma

pesquisa em campo para avaliar a experiência dos autista no varejo. Com a finalidade de buscar métodos de comunicação personalizada para compreensão do autista, para assim criar um método especializado de treinamento para o autista em um varejo.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Gestão de talentos**

Entendemos o gestor de pessoas como alguém genuinamente preocupado com OS LUCROS E AS PESSOAS. Como alguém que entende que as empresas não sobrevivem sem lucros – mas também que as pessoas não são um mero instrumento para alcançar o lucro.

Alguém ciente de que a razão de ser última das organizações é a de produzir um

impacto positivo nas pessoas – quer nas que trabalham na organização, quer nas que consomem os produtos e serviços.

A função RH tem a responsabilidade e o privilégio de se preocupar com o bem-estar humano. Compete-lhe estar à altura dessa expectativa.

Os profissionais da gestão de recursos humanos devem compreender que existem relações positivas:

Entre satisfação e desempenho;

Entre desempenho social da empresa e desempenho financeiro; (REGO et al., p.37,2015)

Muitas empresas perdiam rentabilidade, produtividade, porque não davam valorização aos seus colaboradores, dando a eles péssimos ambientes de trabalho, causando neles desânimo e até mesmo a perda de entusiasmo, é extremamente importante que as organizações, principalmente no Brasil, procurem novas formas de motivar seu colaborador. Pois a falta de ânimo para com o trabalho pode afetar e muito dentro das organizações, desde o baixo escalão até os mais altos, um ambiente ruim, sem motivação acaba por criar um efeito cascata que atinge a todos, afetando até mesmo a produtividade da organização. (RIBEIRO,2022)

O setor de Gestão de Pessoas é fundamental para moldar o profissional desejado pela instituição, promovendo tanto o desenvolvimento do funcionário quanto o crescimento organizacional. A gestão busca conscientizar os colaboradores sobre a importância de adotar práticas éticas e responsáveis, incorporar inovações tecnológicas e trabalhar de forma flexível e colaborativa. Além disso, é essencial que o gestor possua uma visão sistêmica, habilidades de planejamento, comunicação eficaz e liderança, para garantir que os objetivos da organização sejam alcançados com sucesso. (SOVIENSKI; STIGAR; 2008, p.54)

Uma definição frequentemente utilizada pelos profissionais de Recursos Humanos descreve a competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que impactam grande parte das atividades de um indivíduo no trabalho, sendo diretamente relacionada ao seu desempenho. Além disso, a competência pode ser mensurada por meio da comparação com padrões estabelecidos e é passível de desenvolvimento através de treinamentos. (Fleury et al., 2019),

## **2.2 Treinamento organizacional**

Avaliar treinamento não é uma preocupação recente. Um modelo clássico é o sugerido por Donald Kirkpatrick (1976), que define quatro níveis de avaliação: reações, aprendizagem, comportamento no cargo e resultados. As reações representam medidas de satisfação com o treinamento em termos de qualidade do programa, instalações e desempenho do instrutor. A aprendizagem diz respeito à avaliação das diferenças de desempenho dos treinandos antes e depois do treinamento, em termos dos objetivos instrucionais. O comportamento no cargo aborda as melhorias no desempenho do treinando no trabalho, decorrentes da aplicação do que foi aprendido no treinamento. Os resultados enfocam as mudanças ocorridas no nível da organização em função do treinamento. (Kirkpatrick.,p.45,2004)

### **Treinamento de integração**

O Treinamento de Integração é uma ferramenta fundamental para a empresa, pois permite transmitir a cultura organizacional aos novos colaboradores, ajudando a alinhar suas expectativas e desejos com os objetivos da organização. No entanto, se essa prática não for bem conduzida, pode resultar em consequências negativas,

como desmotivação e falta de engajamento, prejudicando o desempenho da equipe e, conseqüentemente, a eficácia da empresa. Portanto, é crucial que o treinamento seja planejado e executado de maneira cuidadosa para garantir que seus benefícios sejam plenamente aproveitados. (OLIVEIRA,2022)

#### Treinamento técnico-operacional

O Treinamento Técnico Operacional tem como objetivo fazer a capacitação das pessoas para desempenharem os seus papéis nas suas determinadas áreas de atuação, deste modo o treinamento técnico operacional é voltado para a execução das ferramentas utilizadas dentro da empresa. O treinamento técnico operacional é voltado mais para treinar a pratica das circunstancias que ocorrem dentro de uma empresa, e se for feito devidamente ele servirá de grande ajuda, ainda mais para aqueles funcionários que estão começando. (SOUSA et al.2020)

#### Treinamento gerencial

O treinamento gerencial é fundamental para o desenvolvimento das competências técnicas, administrativas e comportamentais dos gerentes e administradores, considerando que as necessidades de formação variam de acordo com o grupo ao qual pertencem, seja no foco da gestão da produção ou no desenvolvimento de pessoas. Essa diversidade de atividades gerenciais mostra que ambos os focos estão interligados. (EGITO,2011)

#### Treinamento Comportamental

O treinamento comportamental que tem como foco a resolução de conflitos em situações de trabalho, com os próprios colegas e também com os clientes. O treinamento comportamental tem como meta fazer com que indivíduo tenha atitudes que contribuam para que haja um relacionamento saudável para o desenvolvimento do trabalho em equipe. Ou seja, o treinamento comportamental é elaborado de forma que todos da organização possam ter um bom relacionamento diário para o bom desenvolvimento do trabalho em equipe. (SOUSA et al.2020)

### **2.2.1 treinamento de atendimento ao cliente autista**

O atendimento ao cliente autista precisa ser personalizado de acordo com suas características.

As pessoas com autismo apresentam pelo menos metade das seguintes características: dificuldade na interação social; riso inapropriado; pouco ou nenhum contato visual – não olha nos olhos; aparente insensibilidade à dor – não responde adequadamente a uma situação de dor; preferência pela solidão; tendência para rodar objetos; fixação inapropriada em determinados objetos; hiperatividade ou extrema inatividade – muitos têm problemas de sono ou excesso de passividade; necessidade de material de ensino adaptado; resistência às alterações na rotina; não tem real medo do perigo (consciência de situações que envolvam perigo); adoção de posições estranhas (ex.: fixar objetos de cócoras; colocar-se de pé numa perna só); ecolalia; recusa de colo ou festas – bebês preferem ficar no chão do que no colo; parece surdo – não responde pelo nome; dificuldade em expressar necessidades – sem ou limitada linguagem oral e/ou corporal (gestos); acessos de raiva – provocados por extrema aflição sem razão aparente; descoordenação motora; hipersensibilidade aos estímulos; entra num lugar desconhecido sem olhar para o adulto (pai/mãe) primeiro para ter a certeza se é um lugar seguro.(FILIPE, 2013,p.10)

### **2.3 Pessoa com transtorno espectro autista (Tea)**

O Transtorno do Espectro Autista (TEA) é um transtorno comportamental que compromete o desenvolvimento motor e psiconeurológico, prejudicando a cognição, a linguagem e a interação social, o que afeta significativamente a sua autossuficiência. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, a manifestação do TEA ocorre geralmente antes dos três anos de idade. Embora a etiologia da síndrome ainda não seja completamente compreendida, acredita-se que ela tenha uma origem multifatorial, envolvendo fatores genéticos, ambientais e epigenéticos. Entre os aspectos em estudo, destacam-se a idade e a raça dos pais, o tipo de parto, o baixo peso ao nascer e a idade gestacional no momento do parto, entre outros fatores. (PAULA et al.2020)

O Transtorno do Espectro Autista (TEA), é uma condição de saúde caracterizada por um déficit na comunicação social e no comportamento. O termo autismo surgiu no ano de 1908 pelo psiquiatra suíço Eugen Bleuler para configurar a

fuga da realidade para um mundo interior notado em pacientes com esquizofrenia. Nos últimos anos o diagnóstico do TEA vem crescendo, todavia mais focado em crianças, pois quanto mais cedo o autismo for diagnóstico, mais eficazes serão as ações implementadas gerando assim um resultado extremamente positivo, enquanto sucedem pesquisas e trabalhos desenvolvidos para o público autista infantil, a perspectiva para o público autista adulto é baixa. Uma em cada 54 pessoas no mundo nascem com autismo, a barreira acontece quando o diagnóstico é tardio, parece inacreditável, mas é natural que alguns indivíduos cheguem a fase adulta sem o conhecimento de que possuem o TEA.(LIMA et al., 2021,p.7)

O Transtorno do Espectro Autista (TEA) abrange uma gama de condições associadas a alterações no desenvolvimento neurológico, manifestando-se através de comportamentos repetitivos e dificuldades significativas na fala, nas habilidades sociais e na comunicação não verbal. Além dessas características principais, indivíduos com TEA frequentemente enfrentam uma variedade de comorbidades, incluindo hiperatividade, distúrbios do sono e problemas gastrointestinais, além de, em alguns casos, epilepsia. (VIANA et al., 2020)

Outra característica do TEA é a hipersensibilidade sensorial do paciente a estímulos externos, que podem transformar contato físico e alguns sons em grave ameaça, causando-lhe sofrimento. Isso pode acontecer por exemplo, ao se depararem com sons fortes, geralmente tapam os ouvidos com as mãos tentando se proteger, entretanto, podem ficar deslumbrados pelas batidas de um simples relógio de pulso ou pelo barulho de um papel sendo amassado. O tipo de iluminação utilizada no ambiente, podem ser angustiantes ou podem ser encantadoras (COIMBRA et al., 2020, p.7, apud AMARAL et al., 2012; DA SILVA et al., 2019)

### **3 ESTRUTURAÇÃO DE TREINAMENTO ESPECIALIZADO PARA O ATENDIMENTO DO AUTISTA NO VAREJO**

A construção de um ambiente comercial acolhedor e inclusivo é essencial para atender às diversas necessidades dos clientes. No caso das pessoas com

autismo, essa inclusão pode fazer uma diferença significativa em suas experiências de compra.

Implementar mudanças que considerem aspectos sensoriais e comunicativos é um passo importante para garantir que todos se sintam confortáveis e respeitados, as mudanças para o melhor conforto do cliente com TEA são:

- Uma implementação de ajustes na iluminação e no nível sonoro do ambiente, com o intuito de proporcionar maior conforto aos clientes.
- A criação de um espaço específico destinado a pessoas autistas, a ser utilizado em situações de crise sensorial.
- É importante facilitar a comunicação por meio de alternativas, pois algumas das vezes o autista pode preferir a comunicação não verbal, tais como comunicação escrita, ilustrações ou gestos.
- Propõe-se a realização de treinamentos para capacitar os colaboradores a lidarem adequadamente com os comportamentos de clientes autistas. As diretrizes devem incluir:
  - Adoção de um tom de voz calmo e compreensivo.
  - Evitar elevação da voz.
  - Reconhecimento dos sinais indicativos de uma crise sensorial iminente, a fim de prestar a assistência necessária.
- Garantir atendimento prioritário a indivíduos com autismo, conforme estipulado pela legislação.
- Sugere-se que os pais tenham a opção de deixar seus filhos com autismo em uma sala equipada com objetos interativos, visando criar um ambiente que promova conforto e segurança para a criança.



#### **4 APLICAÇÃO DO TREINAMENTO ESPECIALIZADO PARA O ATENDIMENTO DO AUTISTA NO VAREJO**

Foi realizado um treinamento em uma loja de roupas localizada no município de Piquete/SP, no qual foram apresentadas à proprietária sugestões sobre como lidar com clientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Durante a apresentação, forneceu-se orientações sobre como modificar o ambiente da loja para torná-lo mais confortável para esses clientes, além de instruções sobre a abordagem que os atendentes devem adotar ao interagir com pessoas com TEA.

Ao final do treinamento foi aplicado um quiz onde possuía perguntas relacionadas ao conteúdo apresentado, onde a proprietária acertou todas as questões e assim ganhando um brinde.

E por fim, foi enviado um questionário para a proprietária da loja pudesse avaliar e dar um feedback sobre o conteúdo do treinamento.

Abaixo apresenta-se o feedback:

Foi perguntado para a proprietária se a mesma já tinha uma noção da importância do treinamento para atender o cliente com TEA, e a mesma respondeu que já tinha um pouco de noção, mas porém o treinamento o ajudou bastante.

Também foi questionado se sentiu preparada para lidar com clientes autistas depois do treinamento, e ela respondeu que se sentiu mais confiante em lidar com clientes com TEA.

E por fim foi perguntado quais desafios ela acha possível de serem encontrados ao tentar aplicar o que aprendeu no treinamento e ela respondeu que é sempre desafiador lidar com o novo. “Mas muitas vezes ficamos sem saber o que fazer e com o treinamento conseguimos ter uma noção do que fazer na hora que isso ocorrer.”

A proprietária também enviou um vídeo falando seus feedbacks sobre o treinamento, e seu seguinte feedback foi:

“[...] Bianca, Yasmim e o Nicacio vieram fazer um trabalho pra escola e o tema é treinamento especializado para melhor atender os autistas e eu achei muito interessante ver jovens como eles dispostos a ajudar a inclusão social dessas pessoas com autismo então eu gostei bastante do trabalho deles e gostaria que

outras empresas tivessem a oportunidade de ver o trabalho deles pra gente ver a importância que tem o autista na nossa sociedade”

**Figura 1**



**fonte: autores 2024**

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os treinamentos adaptados para públicos com Transtorno do Espectro Autista (TEA), representam avanços importantes para o ambiente Varejista, promovendo um atendimento mais inclusivo, humanizado e eficiente. Este trabalho demonstrou que a capacitação especializada voltada para o público autista no varejo pode fornecer um conforto ao cliente com autismo ao ser atendido, facilitando a compreensão das necessidades desse grupo e garantindo uma experiência de consumo mais positiva.

Ao oferecer um atendimento adaptado, as lojas varejistas não apenas aumentam a satisfação do cliente, como também contribuem para a fidelização dos consumidores.

Os resultados alcançados com a pesquisa de campo, a pesquisa bibliográfica e a aplicação de treinamento confirmam que os objetivos propostos inicialmente foram atingidos, isso possibilitou a criação de um atendimento que assegura a satisfação de clientes com autismo, além de garantir que essas pessoas se sintam bem atendidas e incluídas, especialmente durante suas experiências de compra em lojas varejistas. Essa abordagem visa fazer com que os clientes autistas se sintam valorizados e respeitados em todas as interações.

## 5 REFERÊNCIAS

COIMBRA, B. S. *et al.* **Abordagem odontológica a pacientes com transtorno do espectro autista (TEA).** 2020. 14 f. Tese (Doutorado em Ortodontia) - Centro Universitário Uninorte, Manaus, 2020.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

EGITO, L. D. N. C. **Focos de Treinamento Gerencial Formal: percepção de gerentes de restaurantes da cidade de João Pessoa.** 2011. 21 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

Freitas. I. A.; Borges-Andrade J. E. **Gestão de Pessoas, Efeitos de Treinamento nos Desempenhos Individual e Organizacional.** 2004. 56 f. (Doutoranda em Psicologia Social e Trabalho) - UnB e Universidade Corporativa Banco do Brasil, Brasília. 2004.

LIMA, H. K. S. *et al.* **Diagnóstico tardio do autismo em adultos.** 2021. 26 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Enfermagem) – Etec Adolpho Berezin, Mongaguá, 2021.

OLIVEIRA, D. **A importância do treinamento de integração na absorção da cultura organizacional para o sucesso da organização.** 2022. 34 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Belo Horizonte, 2022.

PAULA, F. M. *et al.* **Transtorno do Espectro do Autismo: impacto no comportamento alimentar.** Autism Spectrum Disorder: impact on eating behavior. Brazilian Journal of Health Review, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 5009–5023, 2020.

RIBEIRO, K. C. **Gestão de Pessoas e a sua importância para o Sucesso da Organização**. 2022. 27 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) - Faculdade Anhanguera, Valinhos, 2022.

ROCHA-PINTO, S. R. *et al.* **Dimensões funcionais da gestão de pessoas**. 9. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

SOUZA, A. S. *et al.* **Treinamento organizacional: olhar do gestor da empresa O Boticário no município de Itaiuba-PA**. 2020. 15 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Faculdade de Itaituba-FAI, Itaiuba-PA, 2020.

SOVIENSKI, F. STIGAR R. **Recursos humanos X Gestão de Pessoas**. Revista Científica de Administração, v. 10, n. 10, p. 4, jan./jun. 2008.