



Orientações Gerais

para atendimentos comerciais
de neurodivergentes e
seus familiares



**MULTI
DISCIPLINAR**
360 SEU APRENDIZADO
SEU FUTURO

Este documento serve para nortear os atendimentos comerciais realizados, de forma presencial ou online, aos neurodivergentes e seus familiares.



Quais são os **Neurodivergentes?**

O termo neuro divergente, também conhecido como neuro atípico, se refere a qualquer pessoa, de qualquer idade, que apresente alguma alteração no neurodesenvolvimento. Essas alterações são conhecidas como transtornos de aprendizagem e transtornos do desenvolvimento. Podem se manifestar de diversas formas, muitas vezes são imperceptíveis ao olhar e apresentam grande espectro de situações.

Os mais comuns e atualmente mais conhecidos pela população, são: Dislexia, TDA, TDAH, TOD, Discalculia, Autismo e Síndrome de Asperger. Não podemos deixar de acrescentar os surdos (oralizados, implantados ou não)



Prevalência na população

Atualmente, estudos comprovam que a prevalência é bem diversificada dentro dos transtornos de aprendizagem, variando de 5% a 10% para os casos de Dislexia, TDA, TDAH, TOD e Discalculia.

Para os casos do espectro autista (que engloba níveis diferentes de necessidades e a Síndrome de Asperger), a prevalência é de 1:36 (segundo estudo recente, feito pelo CDC,EUA).

A população surda atinge a marca de 9 milhões, no Brasil.



Porque devo compreender **como atender melhor** este público?

Além da alta prevalência na população, os neurodivergentes estão cada vez mais empoderados pela ciência e pela tecnologia, favorecendo a vivência em sociedade e pleno desenvolvimento profissional.

Sendo assim, temos um crescimento considerável de pessoas que necessitam de atendimento especializado e que é assegurado por lei (12.764/12 Política Nacional dos Direitos da Pessoa com TEA). O atendimento especial e prioritário é estendido aos familiares que estejam acompanhados de um neuro divergente.



Como saber se o cliente necessita de **atendimento especial e prioritário**?

Para facilitar, temos os cordões especiais para neurodivergentes:

Cordão de Girassol: mais comumente usado para surdos, TDA, TDAH, autismo e qualquer deficiência oculta. É o cordão aprovado na Lei 14.624.



Cordão do Autismo:

usado especificamente por todo o espectro autista.



Cordão neurodivergente: pouco conhecido ainda, mas pode ser usado por qualquer neurodivergente.





Quais as medidas necessárias para um **bom atendimento deste público?**

Há diversas maneiras de oferecer um bom atendimento para este público, a principal é:

SEJA EDUCADO E PACIENTE: eles enfrentam muitas dificuldades diariamente.

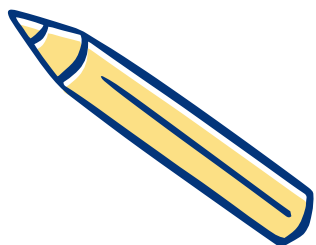
Pontos importantes:

- Sempre tenha por escrito, o passo a passo, as orientações que você deve dar ao seu cliente, de forma clara e objetiva.
- Orientamos que todo o material escrito seja confeccionado com letra Arial (ou similar), no tamanho 13 ou 14, o texto deve estar com espaçamento de 1,5.
- Fale sempre devagar e olhando para ele, muitos têm dificuldade de processar o que você está falando, então, dê orientações sobre o produto quando estiver olhando diretamente para o cliente.
- Não use trocadilhos, a compreensão pode ser limitada para metáforas.
- Caso utilize vídeos explicativos, sempre coloque legenda (com letras adequadas) e descrição.
- Cuidado com som ambiente, muitos neurodivergentes possuem sensibilidade sonora.

Sabemos que sempre é um desafio atender o cliente neurodivergente, mas eles também são extremamente capazes, por isso estão cada vez mais alcançando sonhos e conquistando o mundo.

Conte conosco caso necessite de mais informações ou treinamento especializado.

Aproveite e conheça o nosso curso e mentoria para empresas, desenvolvido especialmente para que todo empresário possa atender cada vez melhor seus clientes e que também seja capaz de trabalhar com uma equipe neurodiversa.





Atenciosamente,
Thaís Smarzaró

Professora de reforço escolar especializada
em alunos com transtornos de aprendizado.

Neuropsicopedagoga - SBNPp: 15.101

CEO da Plataforma Multidisciplinar 360

