



GUIA DE BOLSO:

A T E N D I M E N T O À PESSOA COM **TEA** PARA SERVIDORES PÚBLICOS

Diretrizes estratégicas e humanizadas

APRESENTAÇÃO

Este guia foi desenvolvido com base nas orientações técnicas da **Dra. Aline Milanêz Ribeiro**, advogada especialista em Direito das Pessoas com Deficiência, com o objetivo de instrumentalizar os servidores públicos para uma atuação técnica, segura e humanizada. No cumprimento de suas atribuições funcionais, o servidor público deve colaborar na garantia dos direitos fundamentais e na promoção de um atendimento acessível, inclusivo e humanizado, contribuindo para a preservação da integridade física e emocional das pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

1 AMPARO LEGAL E DIREITOS (NACIONAL E PARANÁ)

A atuação do servidor público deve estar estritamente vinculada ao ordenamento jurídico vigente, que confere proteção especial e prioridade no atendimento às pessoas com TEA.

Legislação Federal

- **Lei Federal nº 12.764/2012 (Lei Berenice Piana):** Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com TEA, equiparando legalmente o autista à **Pessoa com Deficiência (PcD)** para todos os efeitos legais.
- **Lei Federal nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência):** Garante o direito ao atendimento prioritário em todas as instituições e serviços de atendimento ao público.
- **Lei Federal nº 15.256/2025:** Estabelece incentivos ao diagnóstico em adultos e idosos, reconhecendo a existência de autistas adultos sem identificação formal prévia.

Código Estadual do Autismo do Paraná (Lei nº 21.964/2024)

O Paraná possui uma das legislações mais avançadas do país, unificada através da **Lei Estadual nº 21.964/2024**, que estabelece:

- **Art. 3 — Carteira de Identificação da Pessoa com TEA (CIPTEA):** Garante atenção integral, pronto atendimento, prioridade no atendimento e o acesso aos serviços públicos e privados.
- **Art. 9 — Acessibilidade e Comunicação:** Garante que a comunicação entre o agentes públicos e o cidadão autista seja adaptada às necessidades individuais deste último.
- **Art. 23 — Capacitação Permanente:** Determina a capacitação dos agentes públicos vinculados à diferentes áreas como uma diretriz essencial e permanente.

Cães de Apoio e Assistência

Conforme a **Lei nº 21.964/2024**, o cão de assistência não é um animal de estimação comum, mas uma tecnologia assistiva viva.

- **Direito de Acesso:** Livre acesso e permanência em locais públicos e privados de uso coletivo, desde que observadas as condições previstas na Lei citada acima.
- **Benefícios:** O animal auxilia na redução de estresse, previne fugas e ajuda na autorregulação durante crises.
- **Documentação Exigida:** Para o ingresso, o condutor deve apresentar laudo médico atestando a necessidade do animal, carteira de identificação do cão e o animal deve portar coleto ou placa identificadora.

2 IDENTIFICAÇÃO E SINAIS COMPORTAMENTAIS

O reconhecimento, no início do atendimento, das necessidades da pessoa com TEA contribui para uma comunicação mais eficaz e um atendimento mais acolhedor.

Formas de Identificação Formal

- **CIPTEA:** Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista.
- **CIN:** Carteira de Identidade Nacional contendo o símbolo do laço quebracabeça ou o símbolo do infinito (neurodiversidade).
- **Laudo Médico:** Documento físico ou digital atestando o diagnóstico (CID).

Sinais comportamentais durante o atendimento

Na ausência de documentos de identificação, o servidor deve observar os seguintes sinais:

- **Dificuldade de Contato Visual:** O autista pode olhar para o lado ou para baixo.
- **Movimentos Repetitivos (*Stimming*):** Balançar o corpo, agitar as mãos (*flapping*) ou repetir palavras (ecolalia). São mecanismos de autorregulação e não sinais de nervosismo.
- **Sensibilidade Sensorial:** Sons intensos, luzes fortes, ambientes movimentados ou contato físico inesperado podem causar desconforto, ansiedade ou sobrecarga sensorial.
- **Literalidade:** Dificuldade em entender metáforas ou ordens subjetivas.

Importante: A ausência de contato visual, os movimentos repetitivos ou outras características comportamentais não devem ser interpretados como desrespeito, desinteresse ou comportamento suspeito. É uma característica neurológica de processamento sensorial.

3 ABORDAGEM E COMUNICAÇÃO

Protocolos Gerais

1. **Redução de Estímulos:** Reduza estímulos sons intensos, excesso de pessoas, luzes fortes ou movimentação no ambiente.
2. **Distanciamento:** Mantenha uma distância adequada de pelo menos **1,5 metro** para não invadir o espaço pessoal.
3. **Visibilidade:** Mantenha as mãos visíveis e evite movimentos bruscos que possam ser interpretados como ameaça.
4. **Toque Zero:** Nunca toque na pessoa sem aviso prévio. Se for necessário, explique antes de tocar ou conduzir a pessoa.

Regras de Ouro da Comunicação

- **Voz:** Fale de maneira tranquila, com frases curtas e orientações claras. Um tom de voz alto pode aumentar a sobrecarga sensorial.
- **Objetividade:** Use frases curtas. Exemplo: *“Sente-se aqui, por favor.”* em vez de *“Cidadão, por gentileza, colabore e sente-se”*.
- **Literalidade:** Evite gírias, ironias ou sarcasmo. O autista interpreta a fala de forma literal.
- **Tempo de Resposta:** Após uma pergunta ou ordem, aguarde de **10 a 20 segundos** em silêncio. O cérebro autista pode levar mais tempo para processar a informação auditiva.

É fundamental que o servidor saiba reconhecer uma reação decorrente das características do TEA, evitando interpretações equivocadas.

ATENÇÃO: O **Meltdown** é uma resposta involuntária à sobrecarga. Não se trata de desobediência, birra ou falta de colaboração.

Sinais de Crise Iminente

- Aumento súbito de movimentos repetitivos.
- Tapar os ouvidos ou fechar os olhos com força.
- Autoagressão (bater na própria cabeça ou pernas).
- Vocalizações intensas (gritos sem palavras).

Técnicas de Desescalada

- 1. Espaço Físico:** Recue. O toque físico deve ser o último recurso, pois o toque durante o meltdown é sentido como dor física extrema.
- 2. Isolamento do Estímulo:** Afaste curiosos, desligue sons próximos e diminua a luminosidade se possível.
- 3. Silêncio Operacional:** Fale o mínimo necessário. O excesso de comandos agrava a crise.
- 4. Uso da Força:** Apenas em risco iminente à vida (própria ou de terceiros). Se utilizada, deve ser documentada detalhadamente como medida de proteção à integridade do autista.

Sempre que a pessoa com TEA precisar relatar informações, o ambiente e a forma de comunicação devem ser adaptados às suas necessidades.

- **Ambiente:** Utilize salas calmas, isoladas de ruídos externos e interrupções.
- **Acompanhamento:** Permita a presença de um familiar ou pessoa de confiança para auxiliar na regulação emocional.
- **Perguntas Concretas:** Evite perguntas abertas como “O que aconteceu?”. Prefira perguntas fechadas: “O homem estava de camisa azul?”.
- **Recursos Visuais:** Utilize papel e caneta para que a pessoa possa desenhar ou escrever, se preferir.
- **Validação do Relato:** A narrativa pode ser excessivamente detalhista ou parecer “fria” (sem emoção aparente). Isso é uma característica do TEA e não indica falsidade no relato.



CONCLUSÃO

Um serviço público de qualidade é aquele que atende a todos com equidade, respeito e sensibilidade às necessidades específicas de cada cidadão. O conhecimento técnico sobre o autismo contribui para a prestação de um atendimento mais seguro, acessível e humanizado, reduzindo barreiras, prevenindo violações de direitos e fortalecendo a confiança da sociedade nas instituições públicas.

***“O conhecimento promove inclusão.
A empatia transforma a sociedade.”***

REFERÊNCIA E CONSULTORIA TÉCNICA:

Dra. Aline Milanêz Ribeiro

Advogada Especialista em Direito das Pessoas com Deficiência

Instagram: @milanezemoreiraadvocacia | @alinemilanezadv



 (41) 98787-7651

 www.institutoqualicare.org

 Rua Estrada da Graciosa, 4045. CEP 83413-506. Colombo/PR