

PROJETO

ACOLHER INCLUI E CAPACITA

Capacitação, Acessibilidade e Reconhecimento de Ambientes Inclusivos

Programa Empresa Inclusiva – Associação Acolher

1. Identificação do projeto

Proponente: Associação Acolher – Associação de Pais e Amigos dos Autistas.

Nome: Acolher Inclui – Programa Empresa Inclusiva.

Público participante: empresas, comércios, shoppings, escolas, instituições, equipamentos públicos e equipes de atendimento.

Beneficiários: pessoas autistas e outras pessoas neurodivergentes, pessoas com deficiência e suas famílias, conforme o escopo de cada capacitação.

Abrangência inicial sugerida: Osasco, Barueri, Carapicuíba, Itapevi e Jandira – SP.

Formato: capacitações presenciais ou on-line, com avaliação e plano de melhoria.

Reconhecimento: Selo Acolher – Empresa Inclusiva, concedido após conclusão da formação e verificação dos critérios definidos pelo programa.

2. Resumo executivo

O Acolher Inclui é uma iniciativa da Associação Acolher destinada a apoiar empresas, comércios, escolas e instituições na construção de ambientes mais acolhedores, acessíveis e preparados para receber pessoas autistas e outras pessoas neurodivergentes.

O programa oferecerá capacitações para equipes, orientações práticas de atendimento inclusivo, materiais educativos e uma avaliação orientativa das práticas adotadas pela organização. Após concluir a formação e cumprir os critérios estabelecidos, a organização poderá receber o Selo Acolher – Empresa Inclusiva, como reconhecimento da participação e do compromisso com a melhoria contínua.

O selo não deve ser apresentado como certificação oficial, acreditação legal ou garantia absoluta de acessibilidade. Será um reconhecimento institucional concedido pela Associação Acolher conforme critérios transparentes, evidências documentadas, validade definida e possibilidade de revisão.

3. Justificativa

Pessoas autistas e outras pessoas neurodivergentes podem encontrar barreiras em ambientes comerciais, educacionais e de serviços, incluindo excesso de estímulos sensoriais, comunicação pouco acessível, falta de previsibilidade e desconhecimento sobre diferentes necessidades de apoio.

Com orientações práticas, equipes podem aprimorar a comunicação, reduzir barreiras e oferecer experiências mais respeitosas aos clientes, estudantes, usuários e famílias. A capacitação também ajuda a instituição a refletir sobre suas rotinas, identificar melhorias viáveis e fortalecer uma cultura de inclusão.

O projeto aproxima a Associação Acolher de organizações interessadas em inclusão e responsabilidade social, criando uma possibilidade de receita institucional por meio de treinamentos contratados, sem depender exclusivamente de doações.

4. Objetivo geral

Preparar empresas, comércios, escolas e instituições para receber e atender pessoas autistas e outras pessoas neurodivergentes com respeito, compreensão, acessibilidade e práticas inclusivas, reconhecendo as organizações que concluírem a capacitação e cumprirem os critérios do Selo Acolher – Empresa Inclusiva.

5. Objetivos específicos

- Oferecer capacitação introdutória sobre TEA, TDAH e neurodiversidade, respeitando as diferenças individuais.
- Desenvolver habilidades de comunicação clara, acolhimento e atendimento respeitoso.
- Orientar sobre barreiras sensoriais, previsibilidade, sinalização, espera e adaptação de interações.
- Apresentar estratégias práticas para situações de sobrecarga, desconforto ou dificuldade de comunicação, sem presumir que todas as pessoas necessitam do mesmo apoio.
- Realizar avaliação orientativa das práticas de atendimento e identificar oportunidades de melhoria.
- Disponibilizar materiais de consulta rápida para as equipes.
- Estabelecer critérios claros para concessão, validade, renovação e uso do selo.
- Estimular melhoria contínua e compromisso institucional com a inclusão.

6. Público-alvo

O projeto poderá atender lojas, restaurantes, supermercados, shoppings, clínicas, escolas, academias, hotéis, serviços de atendimento ao público, órgãos públicos e outras organizações que desejem qualificar suas equipes.

A capacitação poderá ser adaptada ao setor de atuação, às funções dos colaboradores, ao tamanho da equipe e às necessidades identificadas na avaliação inicial.

7. Conteúdo programático da capacitação

Módulo 1 – Compreendendo a neurodiversidade

Introdução ao TEA, TDAH e diferentes perfis neurodivergentes; diversidade de comunicação, comportamento, interação e necessidades de apoio; combate a estereótipos.

Módulo 2 – Atendimento e comunicação inclusiva

Linguagem clara, tempo de resposta, instruções objetivas, respeito à comunicação alternativa e interação direta com a própria pessoa, sem infantilização.

Módulo 3 – Sensibilidade sensorial e ambiente

Ruído, iluminação, filas, cheiros, aglomeração, sinalização, locais de pausa e ajustes viáveis no ambiente.

Módulo 4 – Situações de desconforto e sobrecarga

Reconhecimento de sinais individuais, abordagem calma, redução de estímulos quando possível, oferta de escolhas simples e respeito à segurança e autonomia.

Módulo 5 – Atendimento à família

Escuta respeitosa, acolhimento sem julgamento, cuidado com perguntas invasivas e comunicação adequada com acompanhantes, preservando a autonomia da pessoa atendida.

Módulo 6 – Plano de ação da organização

Mapeamento de barreiras, definição de melhorias prioritárias, responsáveis e prazos, além de orientação para monitorar as mudanças.

8. Formato e duração

- Capacitação introdutória: 2 horas, para sensibilização e conceitos essenciais.
- Capacitação padrão: 4 horas, com conteúdo, exemplos e exercícios práticos.

- Capacitação ampliada: 6 a 8 horas, com estudo de situações, avaliação do ambiente e elaboração de plano de ação.
- Formato presencial ou on-line, conforme o setor, o tamanho da equipe e os objetivos contratados.
- Recomendação: capacitar também lideranças e responsáveis por integração de novos funcionários.

9. Metodologia

- Reunião inicial para compreender o perfil da organização e suas necessidades.
- Questionário ou checklist de práticas atuais, sem caráter de auditoria legal.
- Capacitação teórica e prática, com exemplos ligados ao cotidiano da instituição.
- Discussão de situações simuladas e construção de respostas inclusivas.
- Entrega de material de apoio e checklist de ações recomendadas.
- Plano de melhoria com prioridades, responsáveis e prazos sugeridos.
- Avaliação pós-capacitação e, quando contratado, acompanhamento de implementação.

10. Selo Acolher – Empresa Inclusiva

O Selo Acolher – Empresa Inclusiva será um reconhecimento institucional da Associação Acolher para organizações que concluírem a capacitação e demonstrarem atendimento aos critérios definidos pelo programa.

Critérios propostos para concessão

- Participação de representantes e da equipe definida no escopo da capacitação.
- Conclusão da formação e registro de presença.
- Compromisso formal com práticas de atendimento respeitoso e não discriminatório.
- Indicação de uma pessoa responsável por coordenar as ações de inclusão.
- Elaboração de um plano de melhoria com pelo menos três ações prioritárias, prazos e responsáveis.
- Disponibilização de orientações básicas para a equipe e canal para receber comentários ou reclamações.
- Aceite das regras de uso do selo, incluindo prazo de validade, divulgação e revisão.

Validade e renovação

Sugestão: validade de 12 meses, com renovação mediante atualização da capacitação ou revisão das evidências de melhoria. A Associação poderá solicitar informações, realizar visita orientativa previamente acordada e suspender o uso do selo em caso de uso enganoso ou descumprimento das regras.

Uso responsável do selo

O selo deve ser descrito como reconhecimento institucional de participação e compromisso com práticas inclusivas, não como certificação governamental, garantia de acessibilidade plena ou declaração de conformidade legal. Os critérios e limites do reconhecimento deverão constar em regulamento público e termo de adesão.

11. Avaliação orientativa do ambiente

A avaliação será realizada por meio de checklist educativo e conversa com representantes da organização. Poderá observar:

- Clareza das informações e sinalização.

- Orientações para atendimento e comunicação.
- Possibilidade de reduzir estímulos sensoriais quando viável.
- Previsibilidade de filas, espera e etapas do serviço.
- Conhecimento da equipe sobre como oferecer ajuda sem impor contato ou intervenção.
- Existência de responsável interno e plano de melhoria.
- Disponibilidade de canal de feedback acessível.

A avaliação não substitui auditorias técnicas, laudos de acessibilidade, consultoria jurídica ou verificação de cumprimento de normas legais.

12. Parcerias estratégicas

Secretarias municipais: Articulação com áreas de desenvolvimento econômico, educação, saúde, assistência social e direitos da pessoa com deficiência; divulgação e possíveis turmas para serviços públicos.

Shoppings e redes de comércio: Capacitação de lojistas, equipes de segurança, recepção, alimentação, estacionamento e atendimento ao consumidor.

Escolas e instituições de ensino: Formação de equipes administrativas, docentes e de atendimento, com escopo adaptado ao ambiente educacional.

Universidades e profissionais especializados: Contribuição técnica, formação de facilitadores, materiais e avaliação de resultados.

Empresas patrocinadoras: Apoio a vagas subsidiadas para pequenos comércios ou capacitações comunitárias.

13. Modelo de sustentabilidade financeira

O Acolher Inclui poderá ser sustentado por contratos de capacitação, patrocínios, parcerias institucionais e apoio a turmas coletivas. A receita será destinada às finalidades institucionais da Associação, conforme seu estatuto, orçamento e regras de cada parceria.

Os valores deverão ser definidos após levantamento de duração, quantidade de participantes, deslocamento, materiais, preparação, emissão de documentos e acompanhamento. A proposta comercial poderá prever:

- Treinamento avulso para uma organização.
- Pacote de capacitação para várias unidades ou equipes.
- Programa de formação para lojistas de um shopping.
- Turmas patrocinadas para pequenos negócios com menor capacidade de pagamento.
- Renovação anual com atualização de conteúdo e revisão do plano de melhoria.

14. Cronograma de implantação

- Etapa 1 – Preparação: finalizar conteúdo, checklist, regulamento do selo, termo de adesão e materiais.
- Etapa 2 – Projeto-piloto: selecionar uma organização parceira e aplicar a capacitação inicial.
- Etapa 3 – Avaliação: recolher feedback, revisar materiais e verificar a aplicação dos critérios.
- Etapa 4 – Divulgação: publicar o programa, a proposta comercial e os critérios de participação.

- Etapa 5 – Expansão: prospectar shoppings, redes comerciais, escolas e prefeituras.

15. Metas e indicadores

- Número de organizações contatadas e parceiras.
- Número de equipes e profissionais capacitados.
- Percentual de participantes que concluem a formação.
- Percentual de organizações que elaboram plano de melhoria.
- Quantidade de ações inclusivas implementadas após 60 a 90 dias, quando houver acompanhamento.
- Avaliação de satisfação e utilidade percebida.
- Número de selos concedidos, renovados ou suspensos conforme critérios.
- Receita institucional gerada e recursos destinados às atividades sociais.

16. Responsabilidades

Associação Acolher

- Preparar e ministrar ou coordenar as capacitações dentro da competência da equipe.
- Publicar os critérios do selo e manter registro das organizações reconhecidas.
- Fornecer materiais de apoio e relatório de participação.
- Evitar promessas de certificação legal ou garantia de acessibilidade absoluta.
- Manter processo transparente de avaliação, renovação e reclamações.

Organização participante

- Indicar participantes e garantir condições para participação na formação.
- Compartilhar informações relevantes sobre o ambiente, sem expor dados pessoais desnecessários.
- Definir responsável interno e executar o plano de melhoria acordado.
- Utilizar o selo conforme o regulamento e o prazo de validade.
- Não afirmar que o selo substitui obrigações legais ou garante atendimento perfeito a todas as pessoas.

17. Cuidados técnicos, éticos e de comunicação

- A formação tem caráter educativo e não substitui avaliação individual ou orientação clínica.
- Utilizar linguagem respeitosa, centrada na pessoa e atenta à diversidade de preferências e necessidades.
- Não presumir que todas as pessoas autistas ou neurodivergentes se comportam da mesma forma.
- Proteger informações pessoais e obter autorização antes de divulgar imagens, nomes ou depoimentos.
- Apresentar o selo com critérios, validade e limites claramente comunicados.
- Quando necessário, encaminhar questões técnicas específicas a profissionais qualificados.

18. Solicitação de parceria

A Associação Acolher convida secretarias municipais, escolas, shoppings, redes de comércio, empresas e instituições de ensino a participar do Acolher Inclui, por meio da contratação ou do patrocínio de capacitações, cessão de espaço, divulgação e apoio à formação de equipes.

Ao participar, a organização investe no desenvolvimento de equipes mais preparadas para atender pessoas neurodivergentes e contribui para a construção de espaços mais acolhedores. Após a capacitação e o cumprimento dos critérios publicados, poderá receber o Selo Acolher – Empresa Inclusiva.

19. Considerações finais

O Acolher Inclui busca transformar informação em prática: apoiar equipes, identificar barreiras e incentivar melhorias concretas no atendimento. A iniciativa também fortalece a missão da Associação Acolher de promover inclusão, participação e respeito às pessoas autistas, neurodivergentes e suas famílias.

ASSOCIAÇÃO ACOLHER

Empresa Inclusiva – mais preparo, respeito e acolhimento.

Responsável pelo projeto: _____

Contato institucional: _____

Local e data: _____