



Projeto
**Inclusão
Condominial**
Por Wellington Sampaio Advogados

PROTOCOLO

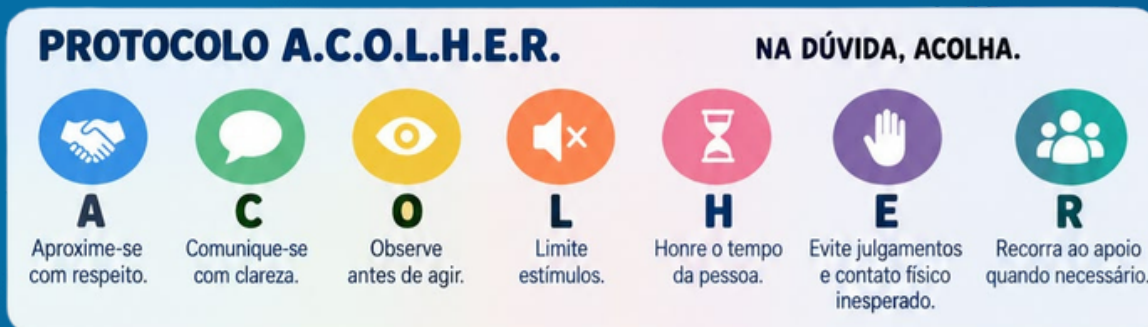
A.C.O.L.H.E.R

Guia Prático de Inclusão Condominial para Funcionários

O Protocolo A.C.O.L.H.E.R. é um guia prático criado pelo Projeto Inclusão Condominial (do escritório Wellington Sampaio Advogados) para orientar funcionários de condomínio, como porteiros, zeladores e equipe de portaria, a agir bem diante de moradores ou visitantes em situação de desconforto, sobrecarga sensorial ou desregulação emocional. Isso pode envolver pessoas autistas, com deficiência ou com outras condições.

Um princípio deve orientar toda a equipe:

Antes de julgar um comportamento, procure compreender o que a pessoa pode estar tentando comunicar. Dificuldade de comunicação, comportamento incomum, recusa ou reação intensa não significam necessariamente falta de educação, desobediência ou agressividade.



OBSERVE

SINAIS DE DESCONFORTO

Nem toda desregulação acontece de forma repentina. Muitas vezes existem sinais que podem ser percebidos antes.

FIQUE ATENTO A SINAIS COMO:

- **Agitação, choro, irritação** ou fala acelerada.
- Tentativa de **se afastar, sair do local** ou se isolar.
- **Recusa, silêncio** ou dificuldade maior para responder.
- **Tampar os ouvidos, proteger os olhos** ou evitar contato.
- **Movimentos repetitivos** mais intensos.

LEMBRETE IMPORTANTE:

Antes de julgar, tente **entender o que a pessoa pode estar comunicando**.

Diminuir estímulos e falar com calma já ajuda bastante em muitas situações.

Acolhimento simples e respeitoso costuma funcionar melhor do que confronto.

COMO AJUDAR

Muitas situações melhoram quando o desconforto é percebido cedo.

O QUE FAZER?

- ✓ **Reduza** barulho, excesso de pessoas, luz forte e outras fontes de incômodo.
- ✓ **Fale com calma** e dê apenas **uma orientação por vez**.
- ✓ **Dê tempo** para a pessoa compreender e responder.
- ✓ **Permita que ela se afaste** para um local mais tranquilo, quando possível.
- ✓ Se houver informação prévia, **siga a orientação já combinada** com o morador, familiar ou responsável.

PREVENIR É MELHOR DO QUE INTERVIR DURANTE UMA CRISE.

O QUE PODE PIORAR

Alguns ambientes e situações aumentam o desconforto. Observe também o ambiente.

O QUE PODE PIORAR:

- ! **Obras, alarme, festa, música alta, fila, calor e cheiros fortes.**
- ! **Mudanças inesperadas de rotina** e ambientes muito cheios.

SEMPRE QUE POSSÍVEL:

- ✓ **Avise antes** sobre obras, interdições, festas e testes de alarme.
- ✓ **Facilite a saída** para um lugar mais tranquilo.
- ✓ **Evite juntar muitas pessoas** ao redor.

SIGA ESTA ORDEM PRÁTICA

DURANTE A DESREGULAÇÃO

Se a pessoa estiver muito agitada, assustada ou sobrecarregada, siga estes 5 passos, **nesta ordem**:

1

MANTENHA A CALMA

Evite correria e fale sem gritar.

2

REDUZA ESTÍMULOS

Diminua barulho, perguntas e número de pessoas por perto.

3

USE POUCAS PALAVRAS

Fale devagar, com frases curtas e objetivas.

4

DÊ TEMPO E ESPAÇO

Mantenha distância confortável e permita reorganização.

5

PROTEJA E PEÇA APOIO

Afastar riscos e acione a referência quando necessário.

O QUE EVITAR

ATENÇÃO AO TOQUE:

Não toque, não segure e não contenha a pessoa como primeira estratégia. O toque físico pode aumentar o medo e a desorganização.

Só intervenha fisicamente se houver **perigo imediato** e necessidade real de proteger a vida.

EVITE:

- ✗ **Gritar, discutir, ameaçar, ironizar** ou repreender.
- ✗ Fazer **muitas perguntas** ou exigir explicações naquele momento.
- ✗ **Cercar, bloquear** ou tocar inesperadamente.
- ✗ **Filmar, fotografar** ou expor a situação.
- ✗ Interpretar automaticamente o comportamento como provocação, agressividade ou desobediência.

COMO AGIR DEPOIS

O fim da agitação não significa que a pessoa esteja pronta para conversar. Depois da crise, ela ainda pode precisar de tempo.

APÓS A SITUAÇÃO:

- ✓ Mantenha o **ambiente tranquilo** e reduza estímulos.
- ✓ Ofereça **espaço e tempo** para recuperação.
- ✓ **Retome a comunicação gradualmente.**
- ✓ Evite interrogatórios, cobranças e **exposição pública.**
- ✓ **Registre o episódio** quando houver risco relevante, recorrência ou necessidade de acompanhamento.

O FUNCIONÁRIO NÃO PRECISA FAZER:

Diagnosticar, descobrir qual transtorno a pessoa tem ou fazer **interpretação clínica** do comportamento.

ATENÇÃO

CRISE OU EMERGÊNCIA?

Nem toda desregulação é uma emergência médica. Mas alguns sinais exigem **ação imediata** para proteger a vida.

PODE SER DESREGULAÇÃO

- Choro, gritos ou agitação.
- Isolamento ou tentativa de sair do local.
- Dificuldade temporária para falar ou responder.
- Recusa ou comportamento muito diferente do habitual.

SINAIS DE EMERGÊNCIA

- Dificuldade para respirar.
- Perda de consciência ou resposta muito reduzida.
- Convulsão.
- Queda com trauma importante.
- Sangramento significativo.
- Coloração arroxeada.
- Risco imediato à vida ou à integridade física.

Se houver qualquer um dos **sinais de emergência**, vá **direto para a página seguinte**: não espere a pessoa se acalmar.

ATENÇÃO

O QUE FAZER NA EMERGÊNCIA

AJA IMEDIATAMENTE

Proteja a vida, siga o protocolo do condomínio e **acione imediatamente** o atendimento adequado.

Em caso de perigo imediato, a prioridade é a **segurança da pessoa e das demais pessoas no local**.

SAMU

192

BOMBEIROS

193

CONTATOS DO CONDOMÍNIO (PREENCHER)

Portaria / referência: _____

Síndico(a) ou administração: _____

COMUNICAÇÃO E APOIO

A comunicação não acontece apenas pela fala. O acompanhante pode ajudar, mas **a própria pessoa deve ser incluída** sempre que possível.

1

Fale primeiro com a própria pessoa.

2

Observe também gestos, expressões, apontamentos, escrita, cartões, celular, tablet e outros recursos de comunicação.

3

Não retire recursos que a pessoa usa para se comunicar.

4

Se necessário, acione familiar, responsável ou pessoa de referência e descreva objetivamente o que está acontecendo.

FLUXOGRAMA: O QUE FAZER

Percebi alguém em desconforto

?

HÁ RISCO À VIDA?

NÃO

1

Mantenha a calma

2

Reduza estímulos: barulho, gente e perguntas

3

Fale pouco: frases curtas, devagar

4

Dê tempo e espaço, com distância confortável



?

A PESSOA SE ACALMOU?

SIM

EMERGÊNCIA

Ligue 192 (SAMU) ou 193.

Proteja a vida e siga o protocolo do condomínio.

Sinais: falta de ar, desmaio, convulsão, sangramento forte, coloração arroxeada, queda grave.

NÃO se acalmou

PROTEJA E PEÇA APOIO

Afaste riscos e chame a referência, o familiar ou a portaria.

Repita com calma e dê mais tempo.

SIM, se acalmou

DEPOIS DA CRISE

Ambiente tranquilo, espaço e tempo para recuperar. Retome a conversa aos poucos, sem cobranças. Registre se houve risco.

Em todo o processo: não toque nem segure a pessoa. Só se houver perigo imediato para a vida.

PROTOCOLO RÁPIDO DO FUNCIONÁRIO

1

OBSERVE

Há sinais de desconforto, sobrecarga ou perigo?

2

REDUZA

Diminua barulho, pessoas, perguntas e outros estímulos.

3

COMUNIQUE

Use poucas palavras, com calma e clareza.

4

PROTEJA

Afaste riscos e preserve segurança, privacidade e dignidade.

5

ACIONE

Procure apoio da referência, equipe ou serviço de emergência, se preciso.

OBSERVE

→

REDUZA

→

COMUNIQUE

→

PROTEJA

→

ACIONE

EMERGÊNCIA: SAMU 192 • BOMBEIROS 193

Falta de ar, desmaio, convulsão, sangramento forte ou risco à vida



WELLINGTON SAMPAIO
IDEALIZAÇÃO E DIREÇÃO GERAL



CAROLINA CIDRÃO
COORDENAÇÃO TÉCNICA



PROF. AZEVEDO
COLABORADOR

NATUREZA DA PUBLICAÇÃO
PUBLICAÇÃO TÉCNICA ESPECIALIZADA NAS ÁREAS DE DIREITO
CONDOMINIAL, INCLUSÃO SOCIAL E GESTÃO CONDOMINIAL, COM
CIRCULAÇÃO INSTITUCIONAL E FINALIDADE INFORMATIVA,
EDUCATIVA E FORMATIVA.
CLÁUSULA DE RESPONSABILIDADE EDITORIAL OS ARTIGOS E
OPINIÕES PUBLICADOS NESTA REVISTA SÃO DE INTEIRA
RESPONSABILIDADE DE SEUS RESPECTIVOS AUTORES. A
REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO CONTEÚDO É PERMITIDA
MEDIANTE CITAÇÃO DA FONTE.

 **@projetoinclusaocondominial**

Apoio institucional ao projeto:



WS
Gestão de Cobrança



WELLINGTON SAMPAIO
ADVOGADOS ASSOCIADOS