



Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, nº 355 | Taboão, São Roque (SP) | CEP 18135-125

50.804.079/0001-81 | (11) 4784-8444

www.camarasaoroque.sp.gov.br | camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br

São Roque, a terra do vinho e bonita por natureza

OFÍCIO VEREADOR Nº 1519/2025

(De autoria do vereador **Diego Costa**)

Assunto: Solicita ao Burger King de São Roque esclarecimentos quanto a possível caso de desrespeito a mãe atípica e seu filho com transtorno do espectro autista, ocorrido recentemente

São Roque, 28 de novembro de 2025.

Prezado Senhor,

Na qualidade de vereador de São Roque, venho solicitar **informações formais a respeito de episódio recentemente divulgado em redes sociais envolvendo o atendimento prestado por esta unidade a uma mãe e seu filho, diagnosticado com Transtorno do Espectro Autista (TEA), que teriam solicitado o desligamento do som ambiente devido à hipersensibilidade sensorial, sendo informados de que o pedido não poderia ser atendido.**

A Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Lei nº 12.764/2012) equipara a pessoa autista à pessoa com deficiência, assegurando prioridade, adaptações razoáveis e atendimento adequado às suas particularidades. Nesse mesmo sentido, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) garante o direito ao atendimento acessível, à não discriminação e à implementação de práticas que promovam participação plena, autonomia e inclusão social. Soma-se a isso o fato de que a sensibilidade a estímulos sensoriais, especialmente sons, constitui característica amplamente documentada na literatura especializada e incorporada a protocolos de acolhimento voltados a pessoas autistas.

Diante da repercussão do episódio e da gravidade que situações dessa natureza representam para pessoas com deficiência sensorial e para mães atípicas, solicito esclarecimentos objetivos sobre o ocorrido e sobre as diretrizes adotadas por essa unidade para garantir atendimento compatível com a legislação vigente e com as necessidades desse público.

1. Quais são as orientações internas adotadas por esta unidade do Burger King no atendimento a pessoas com deficiência, em especial pessoas com TEA e hipersensibilidade sensorial?

2. Há protocolos específicos para pedidos de adaptação razoável, como redução ou desligamento temporário do som ambiente? Em caso afirmativo, quais são esses protocolos? Em caso negativo, por que não existem?

3. A gerência confirma a síntese do episódio narrada pela cliente? Se não, qual é a versão apresentada pela equipe responsável pelo atendimento?

4. Por qual razão o pedido de desligamento do som não foi atendido naquela ocasião, ainda que, segundo relatos da mesma cliente, em outras visitas o som estivesse completamente desligado?



5. Quais são as diretrizes emanadas pelo Burger King Brasil às suas unidades no que se refere ao acolhimento de pessoas com deficiência, crianças atípicas e consumidores com necessidades específicas? Esta unidade as segue integralmente?

6. Há treinamento periódico para capacitar funcionários quanto ao atendimento inclusivo e ao cumprimento da legislação federal referente a pessoas com deficiência? Caso haja, solicito que seja informado seu conteúdo, frequência e responsáveis pela aplicação.

Cumpre registrar que a presente solicitação não busca pré-julgamento, mas a apuração transparente dos fatos e a adoção de medidas que garantam respeito e acessibilidade a todas as pessoas atendidas por esta unidade, evitando que situações como a relatada se repitam.

Acolher mães atípicas e crianças com TEA é, além de obrigação legal, um imperativo ético. Pequenas adaptações, como o ajuste temporário de estímulos sensoriais, não configuram privilégio, mas sim condição mínima para assegurar igualdade e dignidade.

Solicito, portanto, que as informações sejam remetidas a este gabinete com urgência, para conhecimento e eventuais providências. Na expectativa da consideração atenciosa do pleito apresentado, registro votos de consideração e apreço institucional.

Atenciosamente,

DIEGO GOUVEIA DA COSTA

Vereador

À

GERÊNCIA DO BURGER KING DE SÃO ROQUE

Av. Brasil, nº 600 | Jardim Carambeí, São Roque – SP | 18130-485