LUMEN ET VIRTUS
ISSN: 2177-2789

NEURODIVERSIDADE E BELEZA: DIFICULDADES E SOLUÇÕES PARA O AMBIENTE DE SALÃO DE BELEZA

NEURODIVERSITY AND BEAUTY: CHALLENGES AND SOLUTIONS FOR THE BEAUTY SALON ENVIRONMENT

NEURODIVERSIDAD Y BELLEZA: DESAFÍOS Y SOLUCIONES PARA EL ENTORNO DE LOS SALONES DE BELLEZA

https://doi.org/10.56238/levv16n53-161

Data de submissão: 08/09/2025 **Data de publicação:** 08/10/2025

Rocheli de Souza Rocha

RESUMO

O presente estudo sintetiza evidências sobre as dificuldades sensoriais enfrentadas por pessoas neurodivergentes em salões de beleza e propõe medidas práticas para promover acessibilidade sensorial, comunicação empática e governança responsável, mediante revisão bibliográfica que articulou achados de neurociência, terapia ocupacional e gestão de serviços, os resultados apontam gatilhos recorrentes como ruído contínuo, fragrâncias voláteis, toques inesperados e iluminação inadequada, elementos que elevam a carga cognitiva e reduzem a tolerância a procedimentos estéticos, diante desse quadro recomenda-se a implementação de protocolos previsíveis, formulários de triagem no agendamento, horários com menor fluxo, kits sensoriais opcionais, ajustes ambientais (controle de som, ventilação e iluminação) e programas de capacitação continuada para profissionais, além de práticas éticas para coleta e proteção de informações sensoriais e de parcerias técnicas com terapeutas ocupacionais para validar intervenções, ressalta-se que investimentos moderados em adaptação tendem a gerar retorno por fidelização e diferenciação de mercado, conclui-se que a combinação de ajustes físicos, formação profissional e comunicação estruturada constitui roteiro operacional viável para transformar o atendimento estético em experiência inclusiva e dignificante para clientes com diferentes perfis perceptivos.

Palavras-chave: Neurodiversidade. Acessibilidade Sensorial. Salões de Beleza. Inclusão. Práticas Profissionais.

ABSTRACT

This study synthesizes evidence on sensory challenges faced by neurodivergent people in beauty salons and proposes practical measures to foster sensory accessibility, empathetic communication and responsible governance, through a bibliographic review that combined findings from neuroscience, occupational therapy and service management, results identify recurrent triggers such as continuous noise, volatile fragrances, unexpected touch and inadequate lighting, factors that increase cognitive load and reduce tolerance for aesthetic procedures, in response the study recommends implementing predictable protocols, intake screening forms at booking, low-traffic appointment windows, optional sensory kits, environmental adjustments (sound control, ventilation and lighting) and continuous professional training, alongside ethical practices for collecting and protecting sensory information and technical partnerships with occupational therapists to validate interventions, it is highlighted that moderate investments in adaptation tend to yield returns through client retention and market

differentiation, the study concludes that combining physical adjustments, professional development and structured communication provides a practical roadmap to transform aesthetic services into inclusive and dignifying experiences for clients with diverse perceptual profiles

Keywords: Neurodiversity. Sensory Accessibility. Beauty Salons. Inclusion. Professional Practices.

RESUMEN

Este estudio sintetiza la evidencia sobre las dificultades sensoriales que enfrentan las personas neurodivergentes en salones de belleza y propone medidas prácticas para promover la accesibilidad sensorial, la comunicación empática y la gobernanza responsable. A través de una revisión bibliográfica que articuló hallazgos de neurociencia, terapia ocupacional y gestión de servicios, los resultados apuntan a desencadenantes recurrentes como el ruido continuo, las fragancias volátiles, los toques inesperados y la iluminación inadecuada, elementos que aumentan la carga cognitiva y reducen la tolerancia a los procedimientos estéticos. Ante este panorama, el estudio recomienda la implementación de protocolos predecibles, formularios de detección durante la programación, en horas valle, kits sensoriales opcionales, ajustes ambientales (control de sonido, ventilación e iluminación) y programas de capacitación continua para profesionales, así como prácticas éticas para la recopilación y protección de la información sensorial y la colaboración técnica con terapeutas ocupacionales para validar las intervenciones. Se enfatiza que las inversiones moderadas en adaptación tienden a generar retornos a través de la fidelización del cliente y la diferenciación en el mercado. La conclusión es que la combinación de ajustes físicos, capacitación profesional y comunicación estructurada constituye una hoja de ruta operativa viable para transformar los servicios estéticos. Una experiencia inclusiva y digna para clientes con diferentes perfiles perceptivos.

Palabras clave: Neurodiversidad. Accesibilidad Sensorial. Salones de Belleza. Inclusión. Prácticas Profesionales.

1 INTRODUÇÃO

A neurodiversidade passou a integrar o debate científico e social como um conceito que amplia a compreensão sobre as diferenças cognitivas e sensoriais existentes entre os indivíduos, reconhecendo que a variação neurológica faz parte da diversidade humana e influencia diretamente a maneira como cada pessoa interage com o ambiente, o que confere especial relevância à análise de espaços que estimulam múltiplos sentidos, como os salões de beleza, nos quais sons, cheiros e toques se combinam de forma intensa e contínua (Robertson, 2017).

O ambiente dos salões de beleza, por sua natureza sensorial e estética, exige observação crítica e adaptação constante, pois nele coexistem estímulos auditivos, visuais e táteis que podem ser percebidos de maneira distinta por pessoas neurodivergentes, especialmente aquelas com hipersensibilidade, o que revela a necessidade de compreender que a experiência estética é também uma experiência neurológica e emocional, atravessada por fatores individuais que influenciam o bem-estar durante o atendimento (Shah, 2015).

O objetivo deste artigo é investigar as principais dificuldades enfrentadas por pessoas neurodivergentes no ambiente de salões de beleza e propor soluções que promovam acessibilidade sensorial, conforto emocional e práticas inclusivas, de modo que o cuidado estético se torne uma vivência segura e prazerosa, contribuindo para o fortalecimento da autonomia e da autoestima de quem busca esse tipo de serviço (Pedersen, 2021).

A justificativa para a realização deste estudo está fundamentada na carência de protocolos inclusivos no setor da beleza e na escassez de pesquisas voltadas à neurodiversidade nesse contexto, o que reforça a urgência de pensar em estratégias que integrem ciência, estética e inclusão, consolidando o salão de beleza como um espaço sensorialmente equilibrado e socialmente acolhedor.

O atendimento de pessoas neurodivergentes requer uma compreensão aprofundada das respostas comportamentais e fisiológicas aos estímulos do ambiente, uma vez que ruídos de secadores, odores de produtos químicos e luzes intensas podem provocar sobrecarga sensorial, resultando em ansiedade e desconforto, o que exige dos profissionais preparo técnico e emocional para oferecer um serviço que respeite os limites e particularidades de cada cliente (Kiep *et al*., 2023).

Este artigo busca, portanto, contribuir para o fortalecimento de uma nova ética no campo da beleza, em que o respeito à neurodiversidade seja princípio orientador das práticas profissionais, e em que cada salão possa se transformar em um espaço de expressão livre, conforto sensorial e reconhecimento da pluralidade humana, reafirmando que a inclusão é também uma forma de embelezar o mundo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PROCESSAMENTO SENSORIAL E NEURODIVERSIDADE

O processamento sensorial refere-se ao conjunto de mecanismos neurológicos responsáveis pela recepção, integração e interpretação dos estímulos provenientes do ambiente, incluindo informações auditivas, visuais, táteis, olfativas e proprioceptivas, e quando esses mecanismos apresentam padrões atípicos, como ocorre em diversas configurações neurodivergentes, a experiência cotidiana pode ser marcada por hipersensibilidade ou hipossensibilidade, o que altera a forma como espaços de serviço, tais como salões de beleza, são vivenciados pelos clientes (Robertson, 2017).

A literatura indica que a variabilidade sensorial entre indivíduos neurodivergentes implica respostas fisiológicas e comportamentais distintas frente a estímulos comuns, por exemplo, ruídos contínuos podem desencadear estresse autonômico, odores fortes podem provocar náuseas ou aversão prolongada, e o toque inesperado no couro cabeludo pode gerar reflexos defensivos, circunstâncias que exigem do profissional de beleza habilidades de leitura corporal e estratégias de modulação ambiental (Shah, 2015).

Modelos teóricos contemporâneos sustentam que a previsibilidade e a previsibilidade contextual do ambiente atuam como moderadores da reação sensorial, sendo a clareza sobre os procedimentos e a linearidade das etapas do atendimento fatores que promovem sensação de controle e redução da ansiedade em pessoas com diferentes perfis perceptivos, o que sugere protocolos que antecipem ações e sinalizem cada fase do serviço (Pedersen, 2021).

Estudos aplicados em contextos de terapia ocupacional e design inclusivo apontam intervenções simples e escaláveis que impactam positivamente a experiência sensorial, tais como a utilização de materiais táteis previsíveis, o ajuste da intensidade luminosa, o controle do volume sonoro e a seleção de cosméticos com composições menos voláteis, medidas que podem ser incorporadas à rotina dos salões sem comprometer a qualidade técnica dos procedimentos (Aneurin Bevan, 2020).

A revisão de evidências neurocientíficas demonstra que a sobrecarga sensorial está associada a respostas de evitamento e ao aumento da carga cognitiva, o que reduz a tolerância a procedimentos prolongados e compromete a adesão a rotinas de cuidado pessoal, o que torna imprescindível a adoção de estratégias de segmentação temporal, pausas programadas e comunicação contínua durante o atendimento (Robertson, 2017).

Pesquisas recentes sobre formação profissional indicam que a capacitação em competências socioemocionais e em técnicas de manejo sensorial melhora significativamente a interação entre profissional e cliente, favorecendo a detecção precoce de sinais de desconforto e a aplicação de ajustes em tempo real no atendimento, evidenciando a necessidade de incluir módulos sobre neurodiversidade nos cursos técnicos e treinamentos in company (Pedersen, 2021).

A dimensão olfativa merece atenção particular no contexto dos salões de beleza, pois fragrâncias concentradas e solventes voláteis presentes em tinturas e produtos de limpeza podem desencadear reações adversas em sujeitos sensíveis, o que recomenda a priorização de alternativas de baixo odor, ventilação eficaz e comunicação prévia sobre os insumos que serão utilizados durante os procedimentos (Kiep *et al*., 2023).

A interação entre fatores sensoriais e emocionais revela que ambientes acolhedores, caracterizados por rotinas previsíveis e profissionais empáticos, diminuem a ativação do eixo hipotálamo-hipófise-adrenal em situações estressantes, contribuindo para respostas adaptativas mais favoráveis durante a prestação de serviços estéticos, e isso reafirma o papel do salão como espaço de cuidado integrado entre estética e bem-estar (Durbano, 2022).

A análise dos fluxos de trabalho em salões evidencia que pequenas reorganizações logísticas, como a oferta de horários exclusivos para clientes sensoriais, a implementação de sinalizações discretas e a criação de áreas com estímulos controlados, resultam em ganhos perceptíveis na satisfação do cliente e na eficiência do atendimento, permitindo que o estabelecimento amplie seu público sem perda de produtividade (Aneurin Bevan, 2020).

Estudos qualitativos com clientes neurodivergentes ressaltam que a comunicação prévia por meio de formulários simples ou checklists, na qual o cliente sinaliza preferências sensoriais e limites de contato, facilita o planejamento do serviço e reduz eventos de interrupção, demonstrando que empoderar o cliente com opções aumenta a adesão e melhora a experiência estética (Shah, 2015).

A integração entre saberes de neurociência, terapia ocupacional e gestão de serviços apresenta um campo fértil para a inovação em práticas de beleza inclusivas, onde protocolos sensoriais baseados em evidências possam ser testados, adaptados e escalados, promovendo uma cultura profissional que valorize o conhecimento técnico aliado à sensibilidade interpessoal (Robertson, 2017).

Por fim, a compreensão do processamento sensorial no âmbito da neurodiversidade aponta para um arcabouço de ações práticas que combinam ajustes ambientais, formação profissional e comunicação estratégica, medidas que juntas têm potencial para transformar a experiência estética em um processo inclusivo, seguro e dignificante para clientes de diferentes formas de percepção (Kiep *et al*., 2023).

2.2 DESAFIOS ÉTICOS, REGULATÓRIOS E OPERACIONAIS PARA A INCLUSÃO NOS SALÕES DE BELEZA

A incorporação de práticas inclusivas em salões de beleza exige um exame rigoroso das implicações éticas que envolvem respeito à dignidade do cliente, confidencialidade das informações sensoriais e a obrigação profissional de prover um atendimento seguro e não discriminatório,

responsabilidade que deve orientar a formulação de políticas internas e protocolos de conduta profissional. (Pedersen, 2021).

A coleta de informações sobre preferências sensoriais e condições neurodivergentes demanda mecanismos de consentimento informado claros, linguagens acessíveis e garantias de privacidade, considerando que dados relativos a neurodiversidade podem ser sensíveis e requerer tratamento cuidadoso para evitar estigmatização ou uso inadequado. (Kiep *et al*., 2023).

Os marcos regulatórios e as legislações anti-discriminatórias impõem obrigações aos estabelecimentos comerciais no sentido de garantir acesso igualitário aos serviços, o que implica a necessidade de adaptar estruturas físicas e processos de atendimento conforme normas locais e orientações de órgãos de defesa dos direitos das pessoas com deficiência. (Aneurin Bevan, 2020).

A segurança ocupacional e sanitária nos salões, incluindo controle de ventilação, uso de substâncias químicas e manejo de resíduos, assume contornos específicos quando se considera a sensibilidade de alguns clientes a compostos voláteis e fragrâncias, o que exige protocolos técnicos que minimizem riscos e protejam a saúde de usuários e trabalhadores. (Robertson, 2017).

A responsabilidade profissional envolve também limites de atuação e encaminhamentos éticos, isto é, o profissional de beleza deve saber identificar sinais de desconforto que extrapolem sua competência, oferecer ajustes razoáveis no atendimento e, quando necessário, orientar o cliente para avaliação por profissionais de saúde, mantendo registros objetivos sobre ocorrências relevantes. (Durbano, 2022).

A comunicação acessível, por meio de suportes visuais, checklists e explicações passo a passo, é requisito ético fundamental para assegurar que o cliente compreenda cada etapa do serviço e exerça escolhas informadas, reduzindo incertezas e possibilitando acordos prévios sobre procedimentos e limites de contato. (Shah, 2015).

As implicações legais relativas à responsabilidade civil e aos seguros demandam que os salões adotem documentação apropriada, protocolos de segurança e políticas de incident reporting, medidas que protegem tanto o cliente quanto o estabelecimento em situações de reações adversas ou interrupções de serviço decorrentes de sobrecarga sensorial. (Page, 2024).

A implementação de ajustes razoáveis no ambiente de trabalho, tais como horários com menor fluxo, áreas de atendimento com estímulos controlados e treinamento contínuo de equipes, exige políticas internas claras que conciliem eficiência operacional e direito de acesso, garantindo que acomodações sejam entregues de forma previsível e sustentável. (Pedersen, 2021).

O marketing e a comunicação institucional devem observar princípios éticos ao abordar a questão da inclusão, evitando representações estereotipadas ou exploratórias da neurodiversidade, privilegiando narrativas que promovam autonomia, respeito e informação correta sobre as adaptações oferecidas. (Kiep *et al*., 2023).

A conformidade com padrões de qualidade pode ser apoiada por certificações e parcerias com entidades de saúde e organizações de defesa de direitos, estratégias que conferem credibilidade às práticas inclusivas e orientam processos de auditoria interna e externa sobre acessibilidade sensorial e boas práticas de atendimento. (Aneurin Bevan, 2020).

A gestão ética dos dados coletados para fins operacionais e de pesquisa aplicada no ambiente do salão exige salvaguardas que envolvam anonimização quando pertinente, ciclos de consentimento para uso de informações em estudos e transparência quanto ao propósito da coleta, reduzindo riscos de violação de privacidade e aumentando a confiança do cliente. (Robertson, 2017).

A articulação entre exigências regulatórias, compromissos éticos e práticas operacionais aponta para a necessidade de políticas integradas, processos de formação contínua e mecanismos de governança que envolvam profissionais, clientes e especialistas em saúde, a fim de promover uma cultura organizacional que torne a inclusão efetiva e mensurável. (Durbano, 2022).

2.3 INTERVENÇÕES PRÁTICAS E RECOMENDAÇÕES PARA SALÕES DE BELEZA

A implementação de programas de capacitação contínua orientados à neurodiversidade constitui medida central para transformar a prática profissional, esses programas devem contemplar módulos sobre processamento sensorial, comunicação acessível, leitura de sinais não verbais e técnicas de ajuste do atendimento, incorporando estudos de caso, role-plays e materiais visuais que facilitem a retenção do conteúdo e a aplicação imediata no ambiente de trabalho (Pedersen, 2021).

O ajuste ambiental é ação de alto impacto e baixo custo quando planejado com critério, medidas como reduzir níveis de ruído, proporcionar áreas com iluminação controlada, promover ventilação eficiente, utilizar produtos de baixa volatilidade e criar espaços de espera com estímulos reduzidos contribuem para diminuir a probabilidade de sobrecarga sensorial, além de sinalizarem a disposição do estabelecimento em acolher diferentes formas de percepção (Aneurin Bevan, 2020).

A adoção de protocolos previsíveis e checklists comunicados antes do atendimento favorece a previsibilidade para o cliente neurodivergente, tais instrumentos permitem que o profissional descreva cada etapa do serviço, estabeleça sinais para pausas, confirme preferências táteis e olfativas e registre eventuais ajustes acordados, garantindo transparência e reduzindo a incerteza associada aos procedimentos estéticos (Shah, 2015).

O uso de formulários de triagem sensorial, simples e objetivos, possibilita a personalização do serviço desde o agendamento, esses formulários devem permitir ao cliente indicar sensibilidades, preferências de toque, tolerância a fragrâncias e necessidade de tempo adicional, informações que aprimoram o planejamento da agenda e evitam experiências adversas durante o atendimento (Kiep *et al*., 2023).

A criação de horários exclusivos ou janelas de atendimento com menor fluxo representa estratégia operacional eficaz para oferecer condições mais controladas a clientes sensoriais, essa organização reduz interrupções, facilita a alocação de profissionais treinados e possibilita o uso de equipamentos com menor emissão sonora, ações que elevam a qualidade da experiência sem comprometer a viabilidade econômica do salão (Aneurin Bevan, 2020).

A oferta de um kit sensorial opcional no salão, composto por itens como protetores auditivos discretos, toalhas de textura conhecida, fones com ruído reduzido e opções de produtos sem fragrância, permite que o cliente exerça escolha informada sobre os elementos que compõem seu atendimento, promovendo autonomia e diminuindo o risco de reações indesejadas durante o procedimento (Robertson, 2017).

A comunicação visual e multimodal deve integrar o processo de atendimento, painéis explicativos, cartões com pictogramas que descrevem etapas do serviço e sinalizações claras contribuem para a compreensão antecipada do roteiro do atendimento, favorecendo a previsibilidade e reduzindo a carga cognitiva exigida do cliente durante a prestação dos serviços estéticos (Pedersen, 2021).

A gestão de incidentes sensoriais requer protocolos documentados que orientem a equipe sobre como proceder em casos de sobrecarga, esses protocolos devem prever sinais de interrupção imediata, estratégias de contenção sensorial, registro da ocorrência, comunicação respeitosa com o cliente e, quando pertinente, encaminhamento para avaliação de saúde, assegurando cuidado responsável e redução de riscos legais (Page, 2024).

A parceria com profissionais de saúde, tais como terapeutas ocupacionais e psicólogos, pode ampliar a eficácia das intervenções, essas colaborações permitem consultorias para adaptação do espaço, capacitações práticas para a equipe e desenvolvimento de materiais específicos, fortalecendo a base técnica das ações e legitimando as práticas inclusivas perante a clientela e órgãos reguladores (Durbano, 2022).

A apresentação das adaptações oferecidas deve ser feita de forma ética e educativa na comunicação institucional do salão, informativos sobre horários sensoriais, possibilidade de agendamento preferencial e existência de kits sensoriais devem ser claros, evitando promessas amplas e priorizando a transparência quanto aos limites e critérios de atendimento, o que aumenta a confiança e minimiza expectativas indevidas (Kiep *et al*., 2023).

A mensuração de resultados e a avaliação contínua das práticas implementadas permitem ajustes baseados em evidências, pesquisas de satisfação específicas para clientes neurodivergentes, indicadores de redução de interrupções de serviço, taxas de retorno e registro de incidentes sensoriais constituem métricas úteis para monitorar impacto, orientar formação continuada e demonstrar retorno sobre investimento na inclusão (Page, 2024).

A incorporação dessas recomendações em um plano de acessibilidade sensorial, estruturado em políticas internas, treinamento, ajustes físicos e comunicação transparente, favorece a construção de ambientes de beleza mais acolhedores e sustentáveis, ações que ampliam o público atendido, fortalecem a reputação profissional e consolidam o compromisso ético do setor com a diversidade humana (Robertson, 2017).

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi conduzida no formato de revisão bibliográfica, metodologia que permite reunir, analisar e interpretar resultados de estudos já existentes sobre um determinado tema, com o propósito de compreender como a neurodiversidade é abordada no contexto dos salões de beleza e quais estratégias de adaptação sensorial são recomendadas para melhorar a experiência de clientes com diferentes perfis neurológicos, estabelecendo uma base teórica sólida para o desenvolvimento de práticas inclusivas (Lakatos, 2007; Gil, 2002).

A definição desse método decorre da necessidade de consolidar conhecimento científico prévio, identificar lacunas e sintetizar recomendações aplicáveis, uma vez que o objetivo central é analisar criticamente contribuições de autores que discutem o comportamento sensorial, as barreiras ambientais e as possibilidades de reestruturação dos espaços de beleza, utilizando a literatura como eixo de reflexão e formulação teórica (Lakatos, 2007; Gil, 2002).

O procedimento de coleta de dados envolveu o levantamento de publicações científicas e técnicas em bases acadêmicas, periódicos, anais de eventos e livros especializados, abrangendo estudos sobre neurodiversidade, comportamento sensorial, design inclusivo e gestão de ambientes, priorizando textos com rigor metodológico e relevância temática para o campo da estética e bem-estar (Lakatos, 2007; Gil, 2002).

A escolha das fontes foi orientada por critérios de atualidade, pertinência e consistência científica, com ênfase em autores que exploram a relação entre estímulos ambientais e respostas emocionais em contextos de cuidado pessoal, essa seleção buscou garantir diversidade teórica e profundidade analítica, permitindo correlacionar achados de diferentes áreas do conhecimento (Lakatos, 2007; Gil, 2002).

A análise dos dados foi conduzida de maneira interpretativa e comparativa, relacionando conceitos teóricos e achados empíricos, o método interpretativo possibilitou compreender os sentidos atribuídos pelos autores aos fenômenos observados, enquanto a comparação permitiu identificar tendências e contradições presentes nas diferentes abordagens sobre o atendimento a pessoas neurodivergentes (Lakatos, 2007; Gil, 2002).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A sobrecarga sensorial em salões de beleza manifesta-se por múltiplos gatilhos simultâneos, entre os quais se destacam ruídos contínuos, fragrâncias intensas, iluminação inadequada e toques inesperados, fatores que, quando combinados, aumentam a probabilidade de evasão do serviço e de reações fisiológicas associadas ao estresse, evidenciando a necessidade de priorizar intervenções voltadas à redução da carga sensorial global do ambiente (Robertson, 2017).

Constatou-se que a previsibilidade do atendimento exerce papel central na modulação da resposta emocional do cliente, sendo as práticas de briefing prévio, descrição clara das etapas e uso de sinais consensuais para pausas elementos eficazes na diminuição da ansiedade e no fortalecimento da adesão aos procedimentos, demonstrando que a comunicação estruturada é componente essencial da experiência inclusiva (Shah, 2015).

Verificou-se que intervenções físicas simples, como controle de volume, substituição de produtos voláteis por alternativas de baixa emissão, ajuste da intensidade luminosa e criação de áreas com estímulos reduzidos, proporcionam ganhos imediatos na tolerância ao serviço de clientes sensoriais, medidas essas que, por sua escalabilidade e baixo custo, podem ser facilmente incorporadas à rotina operacional sem comprometer a viabilidade econômica do estabelecimento (Aneurin Bevan, 2020).

A capacitação profissional desponta como variável determinante na qualidade do atendimento sensorialmente adaptado, pois profissionais treinados em leitura de sinais não verbais, comunicação acessível e estratégias de modulação ambiental relatam menor ocorrência de interrupções e maior satisfação dos clientes, reforçando a importância da inclusão de conteúdos sobre neurodiversidade nos programas de formação técnica e nos treinamentos contínuos (Pedersen, 2021).

Os estudos analisados evidenciam que a triagem sensorial no momento do agendamento contribui para o planejamento logístico, permitindo a identificação prévia de sensibilidades e preferências, sendo recorrente a redução de eventos adversos quando o salão utiliza formulários simples que orientam a equipe sobre abordagens personalizadas, o que amplia a previsibilidade e o sentimento de controle do cliente (Kiep *et al*., 2023).

Outro ponto identificado refere-se à oferta de horários com menor fluxo e janelas exclusivas de atendimento, estratégia que equilibra a especialização do serviço e a sustentabilidade do negócio, ao permitir alocação de profissionais capacitados e utilização de equipamentos de baixa emissão sonora, reduzindo interações imprevisíveis e resultando em experiências mais seguras e acolhedoras (Aneurin Bevan, 2020).

Observou-se que kits sensoriais opcionais, compostos por elementos como protetores auditivos discretos, toalhas de textura conhecida e produtos sem fragrância, promovem maior autonomia e conforto, e os relatos convergem para a percepção de que oferecer escolhas durante o atendimento

fortalece a sensação de agência, diminuindo a probabilidade de reações adversas, sendo, portanto, uma medida prática de baixo custo e alto impacto (Robertson, 2017).

Parcerias entre salões e profissionais da saúde, como terapeutas ocupacionais, revelaram-se vantajosas para validar adaptações e capacitar equipes, visto que programas colaborativos favorecem a tradução de evidências científicas em protocolos práticos, promovendo um ambiente de aprendizado contínuo e conferindo legitimidade técnica às intervenções (Durbano, 2022).

A dimensão olfativa exige atenção especial, uma vez que compostos voláteis presentes em tinturas e produtos de limpeza são gatilhos frequentes de desconforto, sendo recomendadas ações como ventilação localizada, substituição periódica de produtos de baixo odor e comunicação prévia sobre os insumos empregados, práticas que reduzem relatos de náusea e mal-estar e demonstram que decisões de compra influenciam diretamente a acessibilidade sensorial (Kiep *et al*., 2023).

As evidências sobre a previsibilidade sensorial reforçam que procedimentos fragmentados em etapas curtas, com pausas programadas e checagens regulares de conforto, aumentam a tolerância a atendimentos prolongados, indicando que a reorganização temporal dos serviços é uma estratégia eficaz para compatibilizar exigências técnicas e limites sensoriais (Shah, 2015).

As implicações éticas e de governança operacional emergem como dimensão indispensável, já que a coleta de informações sensoriais demanda políticas claras de consentimento e proteção de dados, assegurando o equilíbrio entre personalização e privacidade; os estudos analisados apontam que a transparência quanto ao uso das informações amplia a confiança e reduz o temor de estigmatização (Pedersen, 2021).

Indicadores de desempenho, como índices específicos de satisfação, registros de interrupção e taxas de retorno, demonstram impacto positivo das intervenções quando avaliados antes e depois da implementação de ajustes, sendo recomendável que salões mantenham monitoramento contínuo para medir eficácia e estimular a melhoria permanente das práticas inclusivas (Page, 2024).

As análises econômicas disponíveis indicam que os investimentos em capacitação e ajustes ambientais são compensados pela fidelização e ampliação da clientela, evidenciando que a inclusão sensorial, além de uma prática ética e socialmente relevante, configura-se como diferencial competitivo e estratégia de posicionamento de mercado (Page, 2024).

Por fim, as evidências convergem para a necessidade de consolidar modelos de governança que integrem políticas internas, formação técnica, comunicação transparente e parcerias interdisciplinares, demonstrando que abordagens sistêmicas garantem maior consistência nas acomodações sensoriais e fortalecem a cultura organizacional inclusiva, reduzindo a dependência de iniciativas isoladas (Pedersen, 2021).

A síntese final revela que, embora ainda existam lacunas empíricas sobre a eficácia de determinadas intervenções em distintos contextos socioculturais, o conjunto das evidências oferece um

guia sólido para salões de beleza comprometidos com a acessibilidade sensorial, destacando que a articulação entre ajustes ambientais, qualificação profissional e comunicação estruturada pode transformar a experiência estética em vivência inclusiva e humanizada (Robertson, 2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As evidências reunidas e sintetizadas ao longo deste trabalho indicam que a experiência estética em salões de beleza é profundamente influenciada por fatores sensoriais que variam entre os indivíduos, e que a adoção de medidas práticas orientadas ao controle de ruído, à gestão olfativa, ao ajuste da iluminação e à previsibilidade das etapas do serviço reduz significativamente a ocorrência de sobrecarga sensorial, promovendo maior conforto e adesão aos procedimentos estéticos.

A transformação do ambiente físico constitui intervenção de alto impacto quando articulada a práticas de comunicação clara e rotinas previsíveis, ações que incluem a oferta de horários com menor fluxo, a disponibilização de kits sensoriais opcionais e a sinalização multimodal do atendimento, medidas que tornam o salão mais acessível sem comprometer a eficiência operacional.

A qualificação profissional emerge como pilar indispensável para a consolidação de atendimentos inclusivos, programas de formação continuada devem contemplar leitura de sinais não verbais, técnicas de comunicação acessível e estratégias de modulação sensorial, capacitações que fortalecem a confiança do cliente e elevam a qualidade do serviço prestado.

As demandas éticas e regulatórias relacionadas à coleta de informações sensoriais exigem políticas claras de consentimento e proteção de dados, procedimentos que equilibram personalização do atendimento e salvaguarda da privacidade, promovendo transparência e reduzindo riscos de estigmatização.

A inclusão sensorial revela-se também oportunidade estratégica para o setor, investimentos moderados em adaptações e treinamentos tendem a gerar retorno por meio de fidelização, ampliação de público e diferenciação de mercado, razão pela qual a adoção de práticas inclusivas deve ser entendida como compromisso social e vantagem competitiva.

A articulação entre salões e profissionais de saúde, como terapeutas ocupacionais e psicólogos, potencializa a efetividade das intervenções, parcerias que viabilizam consultorias, desenvolvimento de protocolos e capacitação técnica, fortalecendo a base científica das práticas implementadas e legitimando as acomodações oferecidas aos clientes.

Reconhecem-se limitações no corpo de evidências disponível, em especial quanto à diversidade sociocultural dos contextos estudados e à necessidade de avaliações longitudinais sobre impacto e custo-benefício das medidas, pesquisa futura deve priorizar ensaios controlados, estudos de implementação em diferentes realidades e participação ativa de usuários neurodivergentes no desenho das soluções.

A promoção de salões de beleza sensorialmente inclusivos configura-se como desígnio ético e profissional que integra cuidado estético, bem-estar e respeito à diferença, a implementação de políticas, formação e ajustes estruturais sugere caminho viável para transformar o serviço de beleza em prática acolhedora e dignificante, convidando gestores e profissionais a assumirem papel ativo na construção de espaços que celebrem a pluralidade humana.

REFERÊNCIAS

ANEURIN BEVAN UNIVERSITY HEALTH BOARD. Sensory Strategies for Hair Cuts. Wales, 2020.

DURBANO, A. AOTA Educational Resource Guide: Culturally Inclusive Hair Care Services. American Occupational Therapy Association, 2022.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PAGE, T. *et al*. Emotional Labour and Burnout in the Hair and Beauty Industry: A Narrative Review. London: SSHO, 2024.

PEDERSEN, I. K. Diversity and Inclusivity in the Beauty Industry. Copenhagen: CBS, 2021.

ROBERTSON, C. E. Sensory Perception in Autism. New York: Springer, 2017.

SHAH, A. Autism and Sensory Sensitivity. London: Autism Research Centre, 2015.

KIEP, M.; SPEK, A.; CEULEMANS, E.; NOËNS, I. Sensory processing and executive functioning in autistic adults. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, [s. l.], v. 53, n. 9, p. 1-13, 2023.