

ÍNDICE

Objetivos	3
Atendimento Prioritário	3
Placa de Atendimento Prioritário	4
Atendimento Diferenciado	4
Dicas Básicas	4
Pessoas cegas ou com Deficiência Visual	5
Pessoas com Deficiência Física e Motora	6
Pessoas Surdas ou com Deficiência Auditiva	7
Pessoas com Deficiência Intelectual (D.I.)	8
Pessoas com Deficiência Sensorial (TEA)	9
Referências	10
Contato	10

Pais/Mães Atípicos
Socorro-SP

OBJETIVOS

- **Capacitar** para o atendimento de todas as pessoas, com e sem deficiência;
- **Comunicar-se** de maneira eficiente com as pessoas com deficiência, levando em consideração a sua diversidade;
- **Realizar** a comunicação adequada de acordo com os diferentes perfis;
- **Oferecer** conhecimentos e habilidades à abordagem ativa e receptiva;
- **Manter** uma postura adequada que respeite as especificidades de cada pessoa.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

A Lei Federal nº **10.048/00** garante atendimento prioritário às:

- **Pessoas com deficiência;**
- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo;
- Pessoas obesas;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Doadores de sangue, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias.
- **PESSOAS ACIMA DE 80 (OITENTA) ANOS POSSUEM PRIORIDADE SOBRE TODOS.**

Os acompanhantes ou atendentes pessoais deverão ser atendidos juntamente e acessoriamente às pessoas com direito ao atendimento prioritário.

O atendimento prioritário é assegurado em repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos, comércios, restaurantes, postos de saúde, instituições financeiras, logradouros, sanitários públicos, veículos de transporte coletivo e etc.

Caso não haja postos, caixas, guichês ou atendentes específicos para a realização do atendimento prioritário, **o atendimento deverá ser realizado**

imediatamente após a conclusão do atendimento que estiver em andamento, antes de quaisquer outras pessoas. (Lei Federal nº 14.626/23)

PLACA DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

De acordo com o Decreto Federal nº **5.298/04**, a placa contendo as informações do Direito ao atendimento prioritário **deve estar em local visível**.

TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Segundo o Decreto Federal nº **5.298/04**, é necessário(a):

- a disponibilidade de **assentos** de uso preferencial sinalizados;
- **espaços** e instalações acessíveis;
- mobiliário da recepção e do atendimento **adaptados** e de acordo com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT;
- a existência de **pessoal capacitado** para prestar atendimento às pessoas idosas e às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla;
- serviços de **atendimento** para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais (**LIBRAS**), e para o trato com pessoas surdas que não saibam a libras e para as pessoas surdo/cegas;
- a disponibilidade de área especial para **embarque e desembarque**;
- a sinalização ambiental;
- placa de atendimento prioritário em **local visível**.

DICAS BÁSICAS

1. Pessoas com deficiência são **PESSOAS** como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. São pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.

2. É importante destacar que as palavras agem sobre as pessoas e podem ou não discriminar. O que dizemos mostra o que pensamos e em que acreditamos. Assim, em primeiro lugar, é preciso dizer que a nomenclatura correta a ser utilizada é **“pessoa com deficiência”**.

3. Não faça de conta que a deficiência não existe. Se você se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa.

4. Todas as pessoas têm o direito, podem, devem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.

5. Ter uma deficiência não faz uma pessoa ser melhor ou pior. Provavelmente, por causa da deficiência, uma pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades, mas, por outro lado, pode ter extrema habilidade para fazer outras.

6. A maioria das pessoas com deficiência não se importa em responder perguntas a respeito da sua deficiência. Assim, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte. Quando quiser alguma informação, dirija-se diretamente à pessoa e não a seus acompanhantes ou intérpretes.

7. Sempre que quiser ajudar, pergunte a forma mais adequada para fazê-lo e não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois, às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.

8. Se você não se sentir seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, sinta-se à vontade para recusar. Neste caso, procure ou indique uma pessoa que possa ajudar.

9. Você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.

PESSOAS CEGAS OU COM DEFICIÊNCIA VISUAL

1. Ao se relacionar com pessoas cegas ou com deficiência visual, **identifique-se**, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Caso seja necessária sua ajuda como guia, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Além disso, é sempre bom avisar antecipadamente a existência de degraus, escadas rolantes, pisos escorregadios, buracos e obstáculos durante o trajeto. Em um corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço ou ombro para trás, de modo que a pessoa cega possa continuar seguindo você.

2. Para ajudar uma pessoa cega a sentar-se, você deve **guiá-la** até a cadeira e colocar a mão dela sobre o encosto, informando se esta tem braço ou não. Deixe que a pessoa sente-se sozinha.
3. Ao explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível.
4. Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz usual.
5. Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares.
6. Quanto ao cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guia com afagos, alimentos etc. Lembre-se de que esse cão está trabalhando e tem a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga.
7. No convívio social ou profissional, **não exclua** as pessoas com deficiência visual de qualquer atividade. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar.
8. Fique à vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas as utilizam com naturalidade.
9. Sempre que se afastar, avise. Pois ela pode não perceber a sua saída.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA E MOTORA

1. Uma das coisas importantes é que, para uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa em cadeira de rodas, **sente-se**, para que você e ela fiquem no mesmo nível.
2. A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se nela é como fazê-lo em uma pessoa sentada numa cadeira comum.
3. Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa.

4. Quando estiver conduzindo uma cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

5. Ao conduzir uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente. Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos.

6. Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência.

7. **Pessoas com paralisia cerebral** podem ter dificuldades para andar, falar e podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços. Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita.

8. É permitido usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física as empregam naturalmente.

9. Uma pessoa com paralisia cerebral tem uma lesão ocasionada antes, durante ou após o nascimento e, por isso, tem necessidades específicas: é muito importante respeitar o seu ritmo e ter atenção ao ouvi-lo, pois a maioria tem dificuldade na fala.

10. Paralisia cerebral e deficiência cognitiva ou intelectual **não** são a mesma coisa.

PESSOAS SURDAS OU COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

1. Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras usam a Língua Brasileira de Sinais - Libras.

2. Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, **acene para ela ou toque, levemente, em seu braço**. Quando estiver conversando com uma pessoa surda, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar. Use um tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto. Não grite. Fale diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Fique num lugar iluminado e evite ficar contra a luz, pois isso dificulta ver o seu rosto.

3. Se você souber **LIBRAS**, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas estimuladas.
4. Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.
5. Enquanto estiver conversando, **mantenha sempre contato visual**. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.
6. Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita.
7. Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O método não é importante. O importante é a comunicação.
8. Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL (D.I.)

1. Você deve **agir naturalmente** ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual. Trate-as com respeito e consideração. Se for uma criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não o sejam.
2. **Não as ignore**. Cumprimente e despeça-se delas normalmente, como faria com qualquer pessoa. Dê atenção, converse e seja gentil.
3. **Não superproteja**. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo, mas adquirem habilidades intelectuais e sociais.
4. Lembre-se: o **respeito** está em primeiro lugar e só existe quando há troca de ideias, informações e manifestação de vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se de que ali está uma pessoa.
5. Deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere aos transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SENSORIAL (Transtorno do Espectro do Autismo - TEA)

1. Tenha **cuidado com toques e palavras**. Autistas podem ser mais sensíveis ao toque, não gostam de serem tocadas pois isso pode causar um grande desconforto. Não são somente as pessoas atípicas que podem não gostar do toque. Muitas pessoas típicas também podem ficar incomodadas com o toque de pessoas estranhas. Evite usar ironias, expressões de duplo sentido ou termos muito abstratos. Grande parte dos autistas entendem as coisas de forma muito direta e objetiva e sinais não verbais como “piscadinhas” ou gestos podem não ser óbvios para eles.

2. **Aja com delicadeza**. Os autistas podem se incomodar com barulhos, confusão e quebras na rotina. Tenha sempre uma postura que acalme em vez de agitar.

3. **Não oferecer ajuda sem necessidade**. Às vezes algumas pessoas podem oferecer ajuda, presumindo adaptações para os autistas, supondo que elas precisam de ajuda o tempo todo. O contrário também ocorre com muita frequência: achar que pessoas autistas são super inteligentes e não precisam de ajuda. Falar para uma pessoa autista que ela “não consegue algo” ou que “você pode fazer algo por ela” é uma forma de diminuir a independência e autonomia, tomando como verdadeira a premissa que ela não é capaz.

4. **Não ria ou menospreze** as estereotípias. Muitas vezes, as pessoas riem ou fazem chacotas dos movimentos de quem tem TEA. Muitos não têm controle e ficam tristes e sempre vigilantes para coibir algo que é natural, que são os movimentos repetitivos. Normalmente, elas acontecem quando a pessoa recebe muitos estímulos ao mesmo tempo, e precisa de ajuda para controlá-los e lidar com determinada situação.

5. Não padronize a pessoa autista em um único estereótipo. O espectro autista é bem amplo e que cada pessoa é única e tem sua individualidade. Por isso, nenhum autista vai ser igual ao outro e **não existe “cara de autista”**. A ideia de que todo autista é igual e distante, é totalmente errada. Cada pessoa apresentará sinais diferentes e terá seu próprio repertório social. É muito ruim quando alguém corrige pessoas autistas apenas por elas não agirem como esperado para uma pessoa típica. Não podemos padronizar e tratar todos os autistas como iguais, generalizando seus comportamentos. Casa autista é de um jeito e não se pode ser o que não é apenas para agradar as outras pessoas.

6. **Não responda pela pessoa autista**. Um dos principais objetivos das intervenções para autismo é garantir o desenvolvimento das habilidades que

geram autonomia e independência. Dessa forma, quando respondemos por alguém estando supondo que essa pessoa não é capaz de falar por si só, diminuindo sua voz. Além disso, isso pode ser ainda mais prejudicial quando pensamos em autistas que precisam de suporte no processo de comunicação. Interromper a fala de alguém no espectro pode gerar uma maior barreira na comunicação e que cada interrupção pode levar a uma crise.

Essas são apenas algumas coisas para não se dizer ou fazer com uma pessoa autista. O importante é sempre **observar** cada pessoa e conversar com ela, entendendo quais são as características marcantes da sua conduta e o que ela gosta ou não. Quanto **menos julgamento** existir e **mais espaço para diálogo** houver, melhor será a interação e convivência entre pessoas típicas e atípicas!

Referências:

- Secretaria de Direitos Humanos e Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Manual de Orientação e Apoio para Atendimento às Pessoas com Deficiência; <https://genialcare.com.br/blog/7-coisas-para-nao-fazer-com-uma-pessoa-autista/>, acesso em 26/11/2023.

Se você possui um comércio ou empresa capacite seus colaboradores para lidar corretamente com as pessoas com deficiência. Se precisar de ajuda não hesite em nos chamar!

*Pais/Mães Atípicos
Socorro-SP*

Grupo “Pais/Mães Atípicos – Socorro/SP”

Acolhimento e Apoio para Pessoas com Deficiência e seus Familiares

<https://www.facebook.com/paismaesatipicossocorrosp>

(19) 98113-6770 – Evandro Almeida Jr.

(19) 99966-8889 – Fabiana Guerra Gavin