

# Atendimento à Pessoa com Deficiência

---



**JUNHO DE 20**

---

**Tribunal de Contas da União  
Assessoria para Inclusão e Acessibilidade  
Segepres**

**Valéria Cristina Gomes Ribeiro**



---

**“Um cliente pode até não gostar do lugar, mas poderá amar o atendimento”**

---

# Sumário

Sumário .....	3
Objetivos .....	4
Público-alvo.....	5
Mobilidade e Acessibilidade.....	6
O que é Deficiência?.....	9
Nomenclatura correta.....	11
Atendimento prioritário .....	12
Dicas Básicas.....	15
Pessoa com deficiência física.....	17
Pessoa com deficiência visual.....	21
Cão-guia .....	24
Pessoa com deficiência auditiva.....	26
Pessoa com deficiência intelectual .....	30
Para saber mais .....	33
Fontes .....	37

---

# Objetivos

- Comunicar-se de maneira eficiente com o público, levando em conta a sua diversidade.
- Reconhecer e realizar a comunicação adequada de acordo com os diferentes perfis.
- Mobilizar conhecimentos e habilidades necessárias à abordagem ativa e receptiva.

---

# Público-alvo

O público-alvo pode ser definido por limitação:

- a) PcD física
- b) PcD auditiva
- c) PcD visual
- d) PcD intelectual
- e) PcD mental
- f) Pessoa com mobilidade reduzida (definida pelo art.

No âmbito do Tribunal de Contas da União, o público-alvo é identificado por:

- a) Autoridades.
- b) Servidores.
- c) Colaboradores.
- d) Estagiários.
- e) Visitantes, todos com deficiência.

---

# Mobilidade e Acessibilidade

É importante entender que esses dois conceitos, ambos importantes, não se confundem.

A mobilidade urbana se refere às variedades de deslocamento no espaço urbano ofertadas à população dentro de uma cidade. Por exemplo: o transporte feito por ônibus, trem, metrô. As possibilidades de deslocamento por meio de carros, bicicletas.

Entretanto, a existência de mobilidade por si só não garante que todas as pessoas possam se movimentar. Para isso, os transportes e os espaços urbanos precisam de ser acessíveis.

Assim, dizemos que a acessibilidade é a qualidade do que é acessível, ou seja, é aquilo que é atingível, que tem acesso fácil. Refere-se à possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Veja. Não adianta termos número elevado de ônibus se estes não puderem ser utilizados por todas as pessoas. É importante que a frota possa ser utilizada por pessoas em cadeira de rodas, gestantes, obesos etc. Caso isso seja possível, podemos considerá-la acessível. Portanto, a mobilidade nem sempre importa em acessibilidade.

Os exemplos mais comuns de acessibilidade nas cidades são a presença de rampas, banheiros adaptados, elevadores adaptados, piso tátil, entre outras. Com essas adaptações, as cidades podem ser vivenciadas por todos.

---

Segundo estudos desenvolvidos por especialistas, podemos identificar seis tipos de acessibilidade: atitudinal, arquitetônica, comunicacional, instrumental, metodológica e programática.

1) Acessibilidade atitudinal: refere-se à ausência de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, em relação às pessoas em geral.

2) Acessibilidade arquitetônica: ocorre quando os espaços não opõem à pessoa com deficiência barreiras ambientais físicas nas residências, nos edifícios, nos espaços urbanos, nos equipamentos urbanos.

3) Acessibilidade comunicacional: há quando a comunicação ocorre sem obstáculos, seja ela interpessoal (face a face, língua de sinais), por meio da escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, uso do computador portátil) e virtual (acessibilidade digital).

4) Acessibilidade instrumental: existe quando não há barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de lazer e recreação (comunitária, turística, esportiva etc.).

5) Acessibilidade metodológica: ocorre quando não há barreiras nos métodos e nas técnicas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de ação comunitária (social, cultural, artística etc.), de educação dos filhos (familiar).

6) Acessibilidade programática: quando há o objetivo de eliminar barreiras existentes em leis, portarias, decretos, regulamentos e normas que impedem o acesso à informação, conhecimento e aplicação de ações e políticas públicas que promovam a inclusão de estudantes com deficiência.

A acessibilidade é necessária a todos. Imaginem uma mãe com um carrinho de bebê. A existência de rampas nos edifícios públicos, calçadas bem conservadas, paradas de ônibus no mesmo nível do veículo para facilitar o embarque torna a mobilidade dessa mãe acessível. Da mesma forma, essas estruturas acomodam a mobilidade de idosos, obesos, gestantes e pessoas com deficiências.

Com relação às pessoas com deficiência, a acessibilidade é uma pré-condição ao exercício dos demais direitos por parte desse grupo. Sem ela não há fruição possível direitos. Por isso a acessibilidade é tanto um direito em si quanto um direito instrumental aos outros direitos. Por exemplo: para que a pessoa com deficiência tenha acesso ao direito

---

à educação é necessário que as escolas tenham rampas, elevadores, profissionais versados em Libras, entre outras tecnologias.



No Brasil, a acessibilidade, e os demais direitos das pessoas com deficiência, é garantida pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo (promulgados pelo Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009) e pela Lei 13.146, de 6 de julho de 2015 que instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).



---

# O que é Deficiência?

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, acima mencionada, reconhece que a **deficiência** é um conceito em evolução e que resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Esse conceito explicita que a deficiência não está na pessoa, mas é resultado da interação dessa pessoa com o ambiente no qual convive. Assim, quanto menos acessibilidade, mais se agrava a deficiência.

A mesma Convenção e o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei n. 13.146/2015) estabelecem que **pessoas com deficiência** são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.



É correto pensar que todas as pessoas com deficiência desenvolveram habilidades para compensar suas limitações? Absolutamente, não! Esse é um estereótipo que dificulta a visão da pessoa com deficiência como ser humano. Cada uma delas tem a sua individualidade e não pode ser tratada de forma genérica. Assim, se algumas têm um determinado sentido mais desenvolvido para compensar uma limitação esta não é uma regra geral. Não podendo, portanto, ser esse um requisito para a sua inserção no trabalho.

Outra questão que precisa de ser entendida é a de que deficiência **não é doença e não é sinônimo de ineficiência**. A deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Nada tem a ver com doença ou com ineficiência.

---

# Nomenclatura correta

É preciso considerar que ao nomear algo ou alguém se estará determinando processos de pensamento e de existência. Portanto, há de se ter em mente a importância do uso e da força da linguagem que, como instrumento de informação e conhecimento, sempre terá repercussão na construção social do coletivo e do individual humano que se queira designar.

Por esse motivo, ao se referir às pessoas com deficiência é importante atentar para a correta utilização da nomenclatura, uma vez que esta é fruto de longas e árduas lutas em prol de difíceis conquistas sociais.

A expressão **pessoa com deficiência** foi oficialmente adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) a partir da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, a qual entrou em vigor em 3 de maio de 2008 e a partir dessa ocasião é dessa forma que devemos designar esse coletivo.

Expressões como aleijado, paralítico, inválido, ceguinho, surdo-mudo, retardado mental, mongoloide, leproso, anão, anã **devem ser relegadas ao passado.**

---

# Atendimento prioritário

O atendimento prioritário está firmado na Lei n. 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) em seus arts. 8º e 9º. O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Esse atendimento significa que **as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida** gozam de preferência em relação às demais pessoas sem deficiência, em qualquer tipo de atendimento ou requerimento, tanto em órgãos públicos quanto privados.

Dessa forma, tais pessoas têm direito a receber atendimento prioritário, em especial para:

- a) proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;
- b) atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;
- c) disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas;
- d) disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque;
- e) acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;
- f) recebimento de restituição de imposto de renda;

---

g) tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências.



Os direitos relativos ao atendimento prioritário são **extensivos** ao acompanhante da pessoa com deficiência, exceto quanto ao recebimento de imposto de renda à tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências.

Pessoa com mobilidade reduzida é aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo **idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.**



**São beneficiárias do atendimento prioritário:**

1. Pessoas com deficiência física.
2. Pessoas com deficiência auditiva.
3. Pessoas com deficiência visual.
4. Pessoas com deficiência intelectual.
5. Gestantes.
6. Idosos,
7. Obesos.
8. Pessoas com criança de colo.

---

## Dicas Básicas

- a) Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, **pessoas**. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. 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.
- b) **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.
- c) Todas as pessoas - com ou sem deficiência - têm o direito, podem, devem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.
- d) Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja 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.
- e) 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. E lembre-se: quando quiser alguma informação, dirija-se diretamente à pessoa e não a seus acompanhantes ou intérpretes.

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



---

# Pessoa com deficiência física

Entende-se por deficiência física a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

A deficiência física engloba vários tipos de **limitação motora**. São elas:

- a) Paraplegia: paralisia total dos membros inferiores, comprometendo a função das pernas, tronco e outras funções fisiológicas.
- b) Paraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.
- c) Monoplegia: perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior).
- d) Monoparesia: perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior).
- e) Tetraplegia: paralisia total do corpo, comprometendo a função dos braços e das pernas. O grau de imobilidade dos membros superiores depende da altura da lesão.
- f) Tetraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
- g) Triplegia: perda total das funções motoras em três membros.
- h) Triparesia: perda parcial das funções motoras em três membros.

- i) Hemiplegia: paralisia total das funções de um lado do corpo como consequência de lesões cerebrais.
- j) Hemiparesia: perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo)
- k) Paralisia cerebral: termo amplo para designar um grupo de limitações psicomotoras resultantes de uma lesão no sistema nervoso central. Geralmente, pessoas com paralisia cerebral possuem movimentos involuntários e espasmos musculares repentinos - chamados espasticidade. Esses espasmos também são verificados nas outras deficiências, mas em menor intensidade. Paralisia cerebral e deficiência cognitiva ou intelectual não são a mesma coisa.
- l) Amputação: perda total ou parcial de um ou mais membros do corpo.
- m) Ostomia: intervenção cirúrgica que cria um ostoma (abertura, ostio) na parede abdominal para adaptação de bolsa de coleta; processo cirúrgico que visa à construção de um caminho alternativo e novo na eliminação de fezes e urina para o exterior do corpo humano (colostomia: ostoma intestinal; urostomia: desvio urinário).



## Atendimento

- a) Uma das coisas importantes a saber 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.
- b) 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.
- c) Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa.
- d) 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.

- 
- e) 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.
  - f) Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência. 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.
  - g) Não se acanhe em usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física as empregam naturalmente.
  - h) 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.
  - i) Paralisia cerebral e deficiência cognitiva ou intelectual não são a mesma coisa.



As vagas reservadas para as pessoas com deficiência são destinadas para veículos que transportem pessoa com deficiência com **comprometimento de mobilidade**, desde que devidamente identificados.

Os veículos estacionados nas vagas reservadas devem exibir, em local de ampla visibilidade, a credencial de beneficiário, a ser confeccionada e fornecida pelos órgãos de trânsito.



## **Pessoas com paralisia cerebral**

A paralisia cerebral é fruto da lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. A pessoa com paralisia cerebral não é uma criança, nem é portador de doença grave ou contagiosa.

Trate a pessoa com paralisia cerebral com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.

Quando encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais, e pode ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões estranhas no rosto.

Não se intimide, trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque em geral essas pessoas são mais lentas. Tenha paciência ao ouvi-la, pois a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual.

---

# Pessoa com deficiência visual

Há muitos tipos de deficiência visual. Algumas pessoas veem apenas o que está diretamente na sua frente e nada do que está ao lado - o que chamamos de visão tubular; outras enxergam os objetos como um quebra-cabeças em que faltasse uma ou duas peças. Ainda há pessoas que têm baixa visão, ou seja, enxergam muito pouco, mas, ainda assim, são capazes de utilizar a visão para o planejamento e execução de uma tarefa. E, claro, tem aquelas que não veem absolutamente nada (cegueira). A gravidade da deficiência visual depende da parte dos olhos que estiver danificada.

Ainda, a visão subnormal não deve ser confundida com a cegueira, pois quem tem essa deficiência possui uma visão que pode, eventualmente, ser melhorada por meio de técnicas e auxílios especiais, como o uso de óculos, lentes de contato ou eventuais tratamentos e cirurgias oftalmológicas. A diminuição da capacidade visual pode vir acompanhada também de alteração do campo visual. A pessoa com visão subnormal pode enxergar como se olhasse por um tubo ou pode apresentar uma grande mancha escura na parte central da visão ao tentar fixar um objeto.

Pedagogicamente, diz-se que uma pessoa tem visão subnormal quando ela lê tipos impressos ampliados ou com o auxílio de potentes recursos ópticos. Muitas delas têm enorme dificuldade para ler e reconhecer pessoas e objetos.

No adulto, as causas mais comuns da visão subnormal são: a coriorretinite macular, a degeneração macular senil, a retinose pigmentar, toxoplasmose, as atrofia do nervo ótico, a alta miopia, a retinopatia diabética e o glaucoma. Nas crianças, são causas comuns a desnutrição, a coriorretinite macular, a catarata congênita, o glaucoma congênito e a atrofia ótica, que também podem levar à cegueira.



## Atendimento

- a) Quando relacionar-se 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Ao explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível.
- e) 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.
- f) Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares.
- g) No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual de qualquer atividade. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar.
- h) Fique à vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas as utilizam com naturalidade.
- i) Sempre que se afastar, avise a pessoa cega, pois ela pode não perceber a sua saída.



O sistema braille foi criado em 1825 pelo jovem francês Louis Braille. É um código universal que permite às pessoas cegas beneficiar-se da escrita e da leitura, dando-lhes acesso ao conhecimento, favorecendo sua inclusão na sociedade e o pleno exercício da cidadania.

Baseado na combinação de seis pontos dispostos em duas colunas e três linhas, compõe 63 caracteres diferentes, que representam as letras do alfabeto, os números, sinais de pontuação e acentuação, a simbologia científica, musicografia, fonética e informática.

O sistema braille adapta-se perfeitamente à leitura tátil, pois os seis pontos em relevo podem ser percebidos pela parte mais sensível do dedo com apenas um toque.



**NEM TODA PESSOA CEGO É VERSADA EM BRAILLE.**

---

# Cão-guia

O direito de acompanhamento por um cão-guia foi oficialmente instituído por meio da Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005. O texto assegura o ingresso e a permanência do animal nos locais públicos e privados de uso coletivo, assim como nos meios de transporte.

Como agir diante a pessoa cega acompanhada de cão guia?

- a) Antes de mais nada saiba que se trata de um cão de trabalho e não um bichinho de estimação. Quanto mais ignorá-lo melhor será para o seu dono e para o animal. Seu comportamento e trato são totalmente diferentes dos outros cães e deve ser respeitado em sua dupla função de guia e fiel companheiro do dono.
- b) Não o toque nem acaricie quando o encontrar trabalhando, ou seja, quando estiver usando a guia. Caso isso seja feito, você pode distraí-lo e ele jamais deve falhar.
- c) O melhor é ignorá-lo. Mas não tenha medo! Os cães-guia são treinado e nunca seriam capazes de fazer mal, sem motivo.
- d) Atenção! Se estiver acompanhado de um cão, você de controlá-lo para evitar que cause algum acidente quando passar ao lado do cão e de seu dono.
- e) Não ofereça alimentos. O dono já se encarrega disso com esmero. O cão está bem alimentado e tem horário certo para comer.
- f) Quando se dirigir a uma pessoa cega acompanhada de um cão-guia, fale diretamente com ela e não com o cão.
- g) Na hipótese de um cego com cão-guia lhe pedir ajuda, aproxime-se pela direita, de maneira que o cão fique a esquerda. O dono ordenará que o cão



---

siga você, ou lhe pedirá que lhe ofereça seu cotovelo esquerdo. Neste caso, usará uma senha para indicar que o cão temporariamente fora de serviço.

- h) Se um cego com cão-guia lhe pedir informação dê indicações claras do sentido em que deve virar ou seguir para chegar ao local desejado.
- i) Não se antecipe nem pegue o braço de um cego acompanhado de um cão-guia, sem antes conversar. Muito menos toque na guia do animal, pois ela é só para o uso do dono.
- j) Cães-guia têm lugares e horários pré-determinados para fazer suas necessidades.
- k) O cão-guia está habituado a viajar em todos os meios de transporte, acomodado aos pés do dono, sem atrapalhar os passageiros, tanto dentro como fora do país.
- l) Em virtude do seu rigoroso treinamento, os cães-guia estão habituados e capacitados a entrar e permanecer junto aos seus donos em todos os tipos de estabelecimentos, tanto de saúde como em lojas, restaurantes, supermercados, cafeterias, cinemas, teatros, centros de estudo ou trabalho, etc sem causar alterações no funcionamento normal dos mesmos, nem incomodar os funcionários ou o público.
- m) Nos locais de trabalho, os usuários de cães-guia estão capacitados para exercer suas funções com eles ao seu lado. devido ao treinamento que recebem, os cães-guia nunca vagam pelos recintos. Eles permanecem acomodados aos pés do dono.



O cães-guia têm o **mesmo** direito que seus donos, de gozar de livre acesso a todos os locais públicos.

---

# Pessoa com deficiência auditiva

A deficiência auditiva é a redução ou ausência da capacidade de ouvir determinados sons, em diferentes graus de intensidade, devido a fatores que afetam a orelha externa, média ou interna.

As características da surdez dependem do tipo e da gravidade do problema que a causou e se é pré-linguística, adquirida antes da fala, ou pós-linguística.

A surdez de grau leve pode ser observada quando as pessoas não se dão conta de que ouvem menos e tendem a aumentar progressivamente a intensidade da voz, porém, ouvem qualquer som desde que em volume mais alto (na maioria dos casos, não há necessidade de aparelhos de amplificação sonora individual - AASI).

Quando a surdez passa a ser moderada, a pessoa, normalmente, fala muito “hein?!”, tem dificuldade de ouvir ao telefone, faz troca nos sons da fala e precisa de apoio visual. Já a surdez severa faz com que as pessoas não escutem sons importantes do dia-a-dia: fala, campainha e TV, por exemplo, e escutem apenas sons fortes.

Por fim, a surdez profunda impede que a pessoa escute a maioria dos sons, percebendo apenas os sons graves que transmitem vibração, como um avião, trovão.



## Atendimento

- a) 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).
- b) 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.
- c) Se você souber alguma linguagem de sinais, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas e estimuladas.
- d) 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.
- e) Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.
- f) 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.
- g) Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O método não é importante. O importante é a comunicação.
- h) Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.



Libras é a sigla de Língua Brasileira de Sinais.

As línguas de sinais (LS) são as línguas naturais das comunidades surdas.

Ao contrário do que muitos imaginam, as línguas de sinais não são simplesmente mímicas e gestos soltos, utilizados pelos surdos para facilitar a comunicação. São línguas com estruturas gramaticais próprias. Atribui-se às línguas de sinais o status de língua porque elas também são compostas pelos níveis linguísticos: fonológico, morfológico, sintático e semântico.

O que é denominado de palavra ou item lexical nas línguas oral-auditivas são denominados sinais nas línguas de sinais. O que diferencia as línguas de sinais das demais línguas é a sua modalidade visual-espacial.

Assim, uma pessoa que entra em contato com uma língua de sinais irá aprender uma outra língua, como o francês, inglês etc.

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é a língua gestual utilizada por pessoas com deficiência auditiva para a comunicação entre si e com os ouvintes. Originária da Linguagem de Sinais Francesa, foi reconhecida pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 e regulamentada pelo Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.

A partir da edição desses normativos, a Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia,

---

de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Ainda, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de Libras e da tradução e interpretação da Língua Brasileira de Sinais, realizados por servidores e empregados capacitados para essa função, bem como o acesso às tecnologias de informação.



**NEM TODA PESSOA SURDA SABE LIBRAS.**

**NEM TODA PESSOA SURDA É ALFABETIZADA EM PORTUGUÊS.**

---

# Pessoa com deficiência intelectual

O Transtorno do Desenvolvimento Intelectual ou Deficiência Intelectual já foi conhecida por outras denominações, como por exemplo, idiotia e retardo mental. É caracterizado por limitações nas habilidades mentais gerais. Essas habilidades estão ligadas à inteligência, atividades que envolvem raciocínio, resolução de problemas e planejamento, entre outras. A inteligência é avaliada por meio do Quociente de Inteligência (QI) obtido por testes padronizados. O resultado de uma pessoa com Transtorno de Desenvolvimento Intelectual nessa avaliação situa-se em 75 ou menos.

Caracteriza-se por importantes limitações, tanto no funcionamento intelectual quanto no comportamento adaptativo, expresso nas habilidades conceituais, sociais e práticas. Indivíduos com Deficiência Intelectual apresentam funcionamento intelectual significativamente inferior à média. Possuem limitações significativas em pelo menos duas das seguintes áreas de habilidades:

- a) Aprendizagem e autogestão em situações da vida, como cuidados pessoais, responsabilidades profissionais, controle do dinheiro, recreação, controle do próprio comportamento e organização em tarefas escolares e profissionais.
- b) Comunicação.
- c) Habilidades ligadas à linguagem, leitura, escrita, matemática, raciocínio, conhecimento, memória.
- d) Habilidades sociais/interpessoais (habilidades ligadas à consciência das experiências alheias, empatia, habilidades com amigos, julgamento social e autorregulação).
- e) A pessoa com Deficiência Intelectual tem dificuldade para aprender, entender e realizar atividades comuns para as outras pessoas. Muitas vezes,

---

essa pessoa se comporta como se tivesse menos idade do que realmente tem.



- a) 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.
- b) Não as ignore. Cumprimente e despeça-se delas normalmente, como faria com qualquer pessoa. Dê atenção, converse e seja gentil.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.



### Qual a diferença entre doença mental e deficiência intelectual?

Para entender a diferença entre doença mental e deficiência intelectual é necessário que se compreenda os seguintes aspectos: a doença mental pode ser entendida como um conjunto de comportamentos e atitudes capazes de produzir danos na performance global do indivíduo, causando impactos na sua vida social, ocupacional, familiar e pessoal.

Segundo a Organização Mundial de Saúde, não é possível se construir uma única definição deste conceito uma vez que o entendimento de saúde mental também está associado à construção de critérios subjetivos, pautados em valores e diferenças culturais.

Em 1995 a Organização das Nações Unidas (ONU), alterou o termo deficiência mental para deficiência intelectual, com o objetivo de diferenciá-la da doença mental (transtornos mentais que não necessariamente estão associados ao déficit intelectual). Portanto, a pessoa com deficiência intelectual caracteriza-se por ter um funcionamento intelectual significativamente inferior à média, acompanhado de limitações significativas no funcionamento adaptativo em pelo menos duas das seguintes áreas de habilidades: comunicação, autocuidados, vida doméstica, habilidades sociais/interpessoais, uso de recursos comunitários, autossuficiência, habilidades acadêmicas, trabalho, lazer, saúde e segurança.



---

# Para saber mais

## O que é a surdocegueira?

É uma deficiência única que apresenta a perda da audição e da visão concomitantemente em diferentes graus, que leva a pessoa surdocega a desenvolver diferentes formas de comunicação para entender e interagir com pessoas e meio ambiente.

Há tempos, essa deficiência era considerada como deficiência múltipla sensorial, mas suas particularidades comunicacionais estabeleceram a necessidade de uma designação e especificação de deficiência própria. A surdocegueira é a deficiência sensorial sua plenitude, pois o contato com o mundo exterior pode ser totalmente cerceado.

Pessoas que têm surdocegueira podem apresentar diferentes níveis da deficiência. Há surdocega que enxergue pouco e não ouça nada, bem como quem ouça um pouco e não enxergue nada. Há também quem não pode ouvir nem ver completamente nada.



o

em



### O que é deficiência múltipla?

É a associação de duas ou mais deficiências, podendo ser:

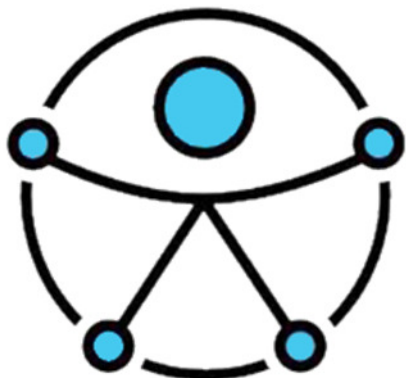
- deficiência intelectual associada à deficiência física;
- deficiência auditiva associada à deficiência intelectual e deficiência física;
- deficiência visual associada à paralisia cerebral.

Segundo a definição da Secretaria de Educação Especial do Ministério da Educação (MEC), “deficiência múltipla é a expressão adotada para designar pessoas que têm mais de uma deficiência. É uma condição heterogênea que identifica diferentes grupos de pessoas, revelando associações diversas de deficiências que afetam, mais ou menos intensamente, o funcionamento individual e o relacionamento social”.

### O que é rota acessível?

Conceituada na NBR 9050, consiste em trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado que conecta os ambientes externos ou internos de espaços e edificações e que pode ser utilizado, de forma autônoma e segura, por todas as pessoas, inclusive por pessoas com deficiência.

## Alguns símbolos



*Figura 1 Símbolo internacional da pessoa com deficiência*



*Figura 3 Símbolo internacional da surdez*



*Figura 2 Símbolo internacional de acesso*



*Figura 4 Material acessível em Libras*



*Figura 5 Deficiência visual*



*Figura 6 Pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão-guia*

---

# Fontes

- 1) “Manual de Convivência – Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida” – Mara Gabrielli e [http://www.deficienteonline.com.br/deficiencia-fisica-tipos-e-definicoes\\_12.html](http://www.deficienteonline.com.br/deficiencia-fisica-tipos-e-definicoes_12.html)
- 2) [http://www.normaslegais.com.br/trab/perg\\_resp\\_selecao\\_deficiente.htm](http://www.normaslegais.com.br/trab/perg_resp_selecao_deficiente.htm)
- 3) <https://www.vittude.com/blog/deficiencia-intelectual-caracteristicas-sintomas/>
- 4) <http://www.hospitalsantamonica.com.br/tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-transtorno-mental/>