

COMO SE RELACIONAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



**CÂMARA MUNICIPAL
DE RIO DAS OSTRAS**

**Comissão dos Direitos das
Pessoas com Deficiência**



Sumário

Apresentação	03
Como se relacionar com pessoas com deficiência	04
Tipos de deficiência Dicas de como se relacionar	05
Mitos e verdades	10
Dicas para atendimento adequado aos usuários de transporte com deficiência	11
Como atender adequadamente os consumidores com deficiência	14
Terminologias	17
Onde se informar ou buscar ajuda	18
Legislações	19

Apresentação

Este trabalho tem por objetivo levar informações à sociedade, visando vencer as barreiras do preconceito e da discriminação, a fim de promover o respeito à diversidade humana. A atitude é a maior barreira em relação às pessoas com deficiência, por isso o respeito à diversidade humana é o primeiro passo para construirmos uma sociedade inclusiva. Acreditamos que as informações contidas nesta cartilha irão contribuir para a melhoria do relacionamento entre as pessoas com e sem deficiência.

Pessoa com Deficiência



Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade.

Como se relacionar com pessoas com deficiência

Sempre que quiser ajudar, pergunte à pessoa com deficiência como você deve proceder e não se ofenda se a oferta for recusada, pois nem sempre ela é necessária. Bom senso e naturalidade são essenciais no relacionamento com as pessoas com deficiência. Trate-as conforme a sua idade. Uma pessoa com deficiência não é uma pessoa doente! A deficiência somente impõe, em casos específicos, a necessidade de adaptações.

Tipos de Deficiência

considera-se pessoa com deficiência, aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de alguma atividade. Os tipos de deficiência são:

Deficiência Física

Engloba vários tipos de limitações motoras: 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 produzem dificuldades para o desempenho de funções



Dicas de Convivência

- Não se apoie na cadeira de rodas, isso pode causar incômodo à pessoa com deficiência.
- Use palavras como "correr" e "andar" naturalmente. As pessoas com deficiência física também utilizam estes termos.
- Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão e perguntar como deve proceder.
- Quando for conversar com uma pessoa em cadeira de rodas, caso a conversa seja prolongada, sente-se para ficar no mesmo nível de seu olhar.

- Se estiver acompanhando uma pessoa que ande devagar, em função de alguma deficiência, procure acompanhar o seu ritmo.

- A pessoa com paralisia cerebral pode apresentar alguma dificuldade na comunicação, no entanto, na maioria das vezes, o seu raciocínio está intacto. Caso não compreenda o que ela diz, peça que repita ou escreva, respeitando o ritmo de sua fala.

Deficiência Intelectual

Ocorre quando o funcionamento intelectual é significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos, e quando há limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. Comunicação | 5. Saúde e segurança |
| 2. Cuidado pessoal | 6. Habilidades acadêmicas |
| 3. Habilidades sociais | 7. Lazer |
| 4. Utilização dos recursos da comunidade | 8. Trabalho |

Dicas de Convivência

- A pessoa com deficiência intelectual deve ser tratada com respeito e dignidade, assim como qualquer cidadão.

- Não tenha receio de orientá-la quando perceber situações duvidosas ou inadequadas. A pessoa com deficiência intelectual necessita de uma orientação clara.

- Não reforce ou incentive atitudes e falas infantis, nem elogios desnecessários no diminutivo.



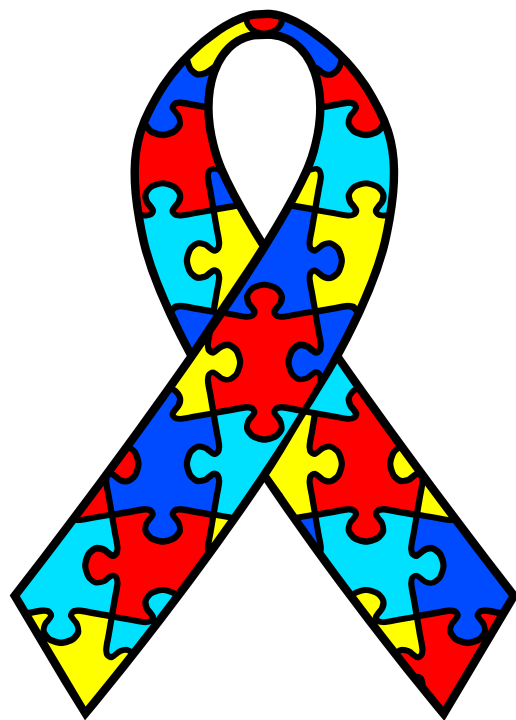
- Não subestime sua inteligência. Elas têm um tempo diferenciado de aprendizado e podem adquirir muitas habilidades e conhecimentos. Ofereça informações em linguagem objetiva, com sentenças curtas e simples. A pessoa com deficiência intelectual compreende normalmente a sua realidade. Valorize suas potencialidades e não supervalorize suas dificuldades.

- As noções de acessibilidade para pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA) podem ser semelhantes às descritas para pessoas com deficiência intelectual. Entretanto, contém algumas questões que merecem ser abordadas a parte.

- Estabeleça vínculos positivos e não autoritários com a pessoa. Não demande ou exija contato visual constante;

- Podem apresentar modos distintos e singulares de interação e comunicação, mas este pode ser o seu modo de interagir e participar e deve ser respeitado. Converse e seja atencioso mesmo que ela não esteja, aparentemente, prestando atenção;

- Movimentos repetitivos de partes do corpo (estereotípias) e a repetição da mesma palavra ou frase (ecolalia) podem ser um modo da pessoa se organizar. Não faça julgamentos, reprovando e pedindo para parar. A compreensão e aceitação da diferença é fundamental para o estabelecimento de qualquer relação.



- Proporcionar um espaço e condições em que a pessoa estabeleça sua própria organização é fundamental.

Deficiência Auditiva

Caracteriza-se pela perda auditiva em ambos os ouvidos, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais.

Dicas de Convivência



- Procure falar pausadamente, mantendo contato visual, pois, se desviar o olhar ela poderá entender que a conversa acabou.
 - Não grite. Fale com tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto.
 - Se tiver dificuldade para entendê-lo, não tenha receio de pedir que repita.
- Pessoas surdas se comunicam de maneira essencialmente visual e pela Língua de Sinais. Para iniciar uma conversa com uma pessoa surda, acene ou toque levemente em seu ombro ou braço.
- Quando o surdo estiver acompanhado de intérprete, fale diretamente com a pessoa surda, não com o intérprete. Se necessário, comunique-se por meio da escrita, ou faça mímicas e gestos que possam identificar o que você quer dizer. Fale articularmente, movimentando bem os lábios, evitando colocar objetos ou a própria mão na boca, para não atrapalhar a leitura labial

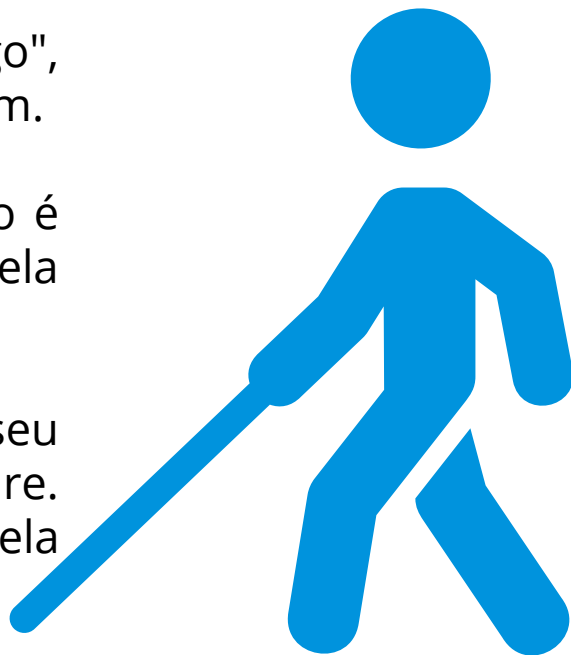
- Não utilize o termo surdo-mudo porque ele não é correto. A pessoa surda "fala" em sua língua própria: a Língua de Sinais.

Deficiência Visual

Pode ser dividida em baixa visão, no melhor olho após a correção ótica, ou cegueira.

Dicas de Convivência

- Utilize naturalmente termos como "cego", "ver" e "olhar". Os cegos também os utilizam.
- Ao conversar com uma pessoa cega, não é necessário falar mais alto, a menos que ela solicite.
- Ao conduzir uma pessoa cega, ofereça seu braço (cotovelo/ombro) para que ela segure. Não a agarre, nem a puxe pelo braço ou pela bengala.
- Ao explicar a direção para um cego, indique distância e pontos de referência com clareza. Exemplo: "tantos metros à direita ou à esquerda"; e evite termos como: "por aqui" e "por ali".
- Informe ao cego sobre obstáculos existentes, como degraus, desníveis e outros. E quando houver necessidade de passar por lugares estreitos, como portas e corredores, posicione seu braço para trás, de modo que a pessoa cega possa segui-lo.
- Sempre que se ausentar do local, informe a pessoa que você está saindo. Caso contrário, ela ficará falando sozinha.



Deficiência Múltipla

Caracteriza-se pela associação de duas ou mais deficiências, como a deficiência intelectual associada à deficiência física.

Dicas de Convivência

- Para lidar com uma pessoa que tenha deficiência múltipla, fale diretamente com ela ou, se necessário, com o seu acompanhante. Siga as orientações elencadas nos itens anteriores, de acordo com as deficiências apresentadas.

Mitos & Verdades

MITO: Todas as pessoas com deficiência intelectual são sociáveis e sorridentes.

VERDADE: As pessoas com deficiência intelectual, assim como as demais pessoas, têm sua personalidade própria, que independe de sua deficiência.

MITO: Toda pessoa com deficiência visual tem habilidades para música.

VERDADE: As habilidades para a música e outros tipos de arte dependem exclusivamente do interesse, empenho e oportunidade pessoal e não estão necessariamente ligadas ao tipo de deficiência.

MITO: Toda pessoa com paralisia cerebral possui um atraso no desenvolvimento cognitivo.

VERDADE: As pessoas com paralisia cerebral, muitas vezes, possuem dificuldades de comunicação que são interpretadas, erroneamente, como atraso cognitivo.

MITO: Todo surdo é mudo!

VERDADE: A Língua de Sinais também é uma linguagem. Sendo assim, de maneira geral, o surdo emite som e fala em sinais, ou seja, com as mãos.

Dicas para atendimento adequado aos usuários de transporte com deficiência

Deficiente Visual

- Sempre que ver um deficiente visual no ponto de ônibus, informe a ele o número da linha e a direção.
- Procure parar a porta de embarque o mais próximo possível da pessoa com deficiência, facilitando sua entrada no transporte.
- Informe se há poltrona desocupada e oriente o deficiente sobre a posição do assento, utilizando como referência “à direita” ou “à esquerda”, e aguarde que ele sente para depois colocar o veículo em movimento para evitar acidentes.
- Sempre que necessário, auxilie o deficiente visual passando para ele o cartão no leitor.
- Conforme estabelece a legislação, o deficiente visual que estiver acompanhado por cão guia deverá ter seu acesso aos ônibus garantido.
- Sempre que solicitado, informe ao deficiente que o seu ponto de desembarque chegou.
- Ao estacionar o ônibus/van para o desembarque, verifique se a porta não está parada em frente a obstáculos, como postes ou bueiros danicados ou descobertos.

Deficiente Físico

- Procure estacionar o veículo o mais próximo possível da calçada e, sempre que necessário, auxilie o cadeirante no embarque e desembarque, verificando se a cadeira está posicionada corretamente na plataforma.

- Quando necessário, auxilie o cadeirante a fixar a cadeira de rodas com o cinto de segurança e, antes de sair com o ônibus, confira se a mesma está realmente fixada.

- Sempre que o cadeirante estiver com acompanhante, o mesmo deverá embarcar e desembarcar pela mesma porta de acesso do cadeirante.

- Avalie, com bom senso, o pedido para entrar pela porta central feita por: pessoas amputadas de uma das pernas, ou de ambas; paralisado cerebral com dificuldade de caminhar; pessoas com nanismo ou que fizeram colostomia, pois a configuração dos veículos pode gerar acidentes, visto que as deficiências citadas acarretam dificuldades de locomoção.

- Aguarde que o deficiente físico se sente para sair com o veículo e, ao estacionar para desembarque do deficiente, verifique se a calçada não está danificada.

- Não pare em fila dupla nos terminais. Além de ser crime, de acordo com o Código Nacional de Trânsito, esta prática impossibilita o embarque com segurança de pessoas com deficiência física.



Deficiente Auditivo

- Sempre que um deficiente auditivo (surdo) solicitar informações, não havendo conhecimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), procure se comunicar com ele através da escrita ou de gestos, e olhe sempre para ele.
- Procure capacitar seus funcionários na Língua Brasileira de Sinais. Desta forma, você oferecerá um atendimento diferenciado aos usuários do sistema que têm deficiência.



Deficiente Intelectual



- Fale diretamente com a pessoa com deficiência, se dirigindo ao acompanhante só quando necessário.
 - Respeite sempre a idade biológica do deficiente. Se ele for um adolescente ou adulto, não o trate como criança.
 - Sempre que solicitado informe à pessoa com deficiência que chegou o local de desembarque que ele desejava.
- Ao perceber que a pessoa com deficiência se encontra desorientado, solicite ajuda aos órgãos públicos, não havendo conhecimento em LIBRAS, procure se comunicar com ele através da escrita ou de gestos, e olhe sempre para ele.

Dicas para atendimento adequado aos consumidores com deficiência

Deficiente Visual

- Quando um consumidor com deficiência visual entrar na loja/estabelecimento, se dirija a ele se identificando e oferecendo ajuda. Não se dirija ao seu acompanhante, a não ser que seja necessário.
- Quando preciso, pergunte ao deficiente como você pode ajudá-lo.
- Quando caminhar pelas seções da loja, tome cuidado para que a pessoa com deficiência não bata em algo causando algum acidente. E quando for necessário passar por seções estreitas ou com obstáculos, solicite que a pessoa com deficiência caminhe atrás de você, isso evitará que ela bata nos obstáculos.
- Produtos que estão dentro de caixas, vitrines ou similares, deverão ser retirados para que o consumidor com deficiência visual possa examiná-lo. Nessa hora, mostre sempre o objeto para a pessoa com deficiência deixando que ele coloque a mão no produto e perceba a textura, o volume e as demais características perceptíveis pelo tato. Para facilitar, descreva cores, desenhos ou outras características que só são perceptíveis pela visão e informe quando houver produtos similares, proporcionando assim informações para que o consumidor com deficiência visual avalie o que comprar.
- Conduza a pessoa com deficiência até o caixa e, após o pagamento, leve-a até a saída .



Deficiente Físico

- Substitua os degraus do estabelecimento por rampas, permitindo o acesso de qualquer consumidor ao estabelecimento, inclusive cadeirantes.
- Fale diretamente com a pessoa com deficiência e não com o seu acompanhante, a não ser que seja necessário.
- Deixe os corredores das seções com espaçamento de, no mínimo, 90 cm, permitindo assim a circulação de cadeiras de rodas e adapte também provadores e banheiros.
- Quando necessário, ofereça ajuda, pois alguns objetos podem estar fora do alcance do cadeirante. Quando isso ocorrer, traga o produto até a pessoa, informando que há outros similares na loja. Se necessário, ajude a pessoa com deficiência física no manuseio do produto e pergunte qual a melhor forma para auxiliá-lo no manuseio da cadeira de rodas.



Deficiente Auditivo

- Sempre que um deficiente auditivo (surdo) entrar na loja, não havendo conhecimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), procure se comunicar com ele através da escrita ou de gestos, e olhe sempre para ele.



- Procure se capacitar conhecendo a Língua Brasileira de Sinais. Desta forma, você oferecerá um atendimento diferenciado aos consumidores com deficiência auditiva.

Deficiente Intelectual

- Fale diretamente com a pessoa, se dirigindo ao acompanhante só quando necessário.
- Respeite sempre a idade biológica do deficiente. Se ele for uma adolescente ou adulto, não o trate como criança.
- Ao atendê-lo, procure ser claro, utilizando frases diretas dentro do que o consumidor com deficiência intelectual solicitar. Quando necessário, auxilie o deficiente intelectual na decisão de uma escolha.



Segundo dados do IBGE, em 2010, 23,9% da população brasileira tinha algum tipo de deficiência. Observando e adotando as adequações e dicas sugeridas aqui, você demonstrará o seu respeito à cidadania da pessoa com deficiência, além de potencializar o número de consumidores em seu comércio.

Terminologias

Portador(a) de deficiência, não!

Termos como “portador de deficiência”, “pessoa portadora de deficiência”, ou “portador de necessidades especiais” não são mais usados. A condição de ter uma deficiência faz parte da pessoa. Ninguém porta uma deficiência, ela tem uma deficiência! Tanto o verbo “portar”, assim como o substantivo ou adjetivo “portadora” não se aplicam a uma condição inata ou adquirida, que faz parte da pessoa. Ou seja, a pessoa só porta (carrega) algo que ela pode deixar de portar. Não dizemos, por exemplo, que uma pessoa “é portadora de olhos verdes”. Dizemos que ela “tem olhos verdes”.

Pessoa com deficiência, sim!

Há uma associação negativa com a palavra “deficiente”, pois parece que ela denota incapacidade ou inadequação à sociedade. Todas as pessoas constroem sua identidade a partir dos muitos papéis que desempenham socialmente (homens, mulheres, trabalhadores, estudantes, esportistas, religiosos, etc) e também de algumas características pessoais (loiros ou morenos, magros ou gordos, usar óculos ou não). Ter deficiência é apenas uma de suas características. Assim, a pessoa não é deficiente, ela “tem uma deficiência”. Os movimentos mundiais de pessoas com deficiência, incluindo os do Brasil, já convencionaram de que forma preferem ser chamados: PESSOA COM DEFICIÊNCIA! Esse termo faz parte do texto aprovado pela Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidades das Pessoas com Deficiência, aprovado pela Assembleia Geral da ONU, em 2006, e ratificada no Brasil em julho de 2008.

Onde se informar ou buscar ajuda

Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Endereço: Rua das Casuarinas, nº 595 - Âncora

Email: comdefriodasostras1@gmail.com - Tel: (22)2771-8942

Sociedade Pestalozzi de Rio das Ostras

Endereço: Rua Rio Grande do Norte, nº 323 - Cidade Praiana

Email: pestalozziro@hotmail.com - Tel: (22)2764-6010

APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

Endereço: Rua Laércio Lúcio de Carvalho, nº 700 - Parque Zabulão

Email: apaero@gmail.com - Tel: (22)2771-0867

Legislações

Lei Municipal nº 2.454, de 31 de maio de 2021 - Garante às pessoas ostomizadas as condições de acessibilidade aos sanitários dos postos de saúde e hospitais públicos, clínicas privadas e estabelecimentos comerciais em geral que possuam sanitários, situados no Município, mediante a instalação de equipamentos adequados para a sua utilização, atendendo suas necessidades especiais, bem como a identificação com adesivo próprio.

Lei Municipal nº 2.672, de 25 de maio de 2022 - Dispõe sobre a criação do programa de atendimento ao ostomizado.

Lei Municipal nº 2.528, de 03 de novembro de 2021 - Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação e adaptação, pelas instituições financeiras, de caixa eletrônico adaptado para pessoas com deficiência física, baixa mobilidade, cadeirantes, portadores de nanismo e pessoas com deficiência visual.

Lei Municipal nº 775, de 27 de junho de 2003 - Estabelece o direito de acesso dos deficientes acompanhados de cães guias a locais, transportes e estabelecimentos abertos ao público.

Lei Municipal nº 1.885, de 02 de janeiro de 2015 - Dispõe sobre o horário especial de atendimento a aposentados, pensionistas, idosos, gestantes e pessoas com deficiências nas instituições Financeiras.

Lei Municipal nº 2.117, de 05 de julho de 2018 - Torna obrigatória a adaptação e construção de rampas de acesso a deficientes físicos nos estabelecimentos privados no âmbito do município.

Lei Municipal nº 2.120, de 05 de julho de 2018 - Dispõe sobre a permissão para que as pessoas portadoras de deficiência embarquem e desembarquem fora dos pontos de parada pré-determinados dos veículos que realizam o transporte público municipal.

Lei Municipal nº 2.534, de 12 de novembro de 2021 - Dispõe sobre a implementação do “Programa Educacional para a Prática de Educação Física Adaptada aos Estudantes com Deficiência”.

Lei Municipal nº 2.270, de 02 de outubro de 2019 - Dispõe sobre o acesso de profissionais da área de saúde, que fazem tratamento de alunos com deficiência e ou mobilidade reduzida, transtornos globais do desenvolvimento, autismo e com altas habilidade ou superdotação, nas dependências das escolas públicas e privadas do município de rio das ostras e adota outras providências.

Lei Municipal nº 2.324, de 03 de abril de 2020 - Dispõe sobre a obrigatoriedade de sessão de cinema adaptada a crianças com transtorno do espectro autista, deficiência intelectual e transtorno sensorial.

Lei Municipal nº 2.501, de 24 de setembro de 2021 - Dispõe sobre o prazo de validade de laudo médico/pericial que atesta o transtorno do espectro autista, de síndrome de down e outras deficiências de caráter permanente.

Lei Municipal nº 2.388, de 21 de outubro de 2020 - Dispõe sobre a disponibilização de brinquedos adaptados para crianças com deficiência em locais públicos e privados.

Lei Municipal nº 2.499, de 24 de setembro de 2021 - Programa de detecção precoce da deficiência auditiva infantil nas unidades de saúde do município. ”

Lei Municipal nº 2.088, de 13 de abril de 2018 - Dispõe sobre a preferência no atendimento às pessoas com o transtorno do espectro do autismo (TEA), e a criação de cadastro único das pessoas com o transtorno do espectro do autismo (TEA) no município e dá outras providências.

Lei Municipal nº 2.359, de 26 de agosto de 2020 - Dispõe sobre os direitos das pessoas com transtorno de espectro autista – TEA, estabelecendo suas diretrizes, no âmbito do município de rio das ostras e dá outras providências.

Lei Estadual nº 4.510, de 13 de janeiro de 2005 - Gratuidade no transporte coletivo intermunicipal para pessoas com deficiência e seu acompanhante caso seja necessário.

Lei Estadual nº 2.877, de 22 de dezembro de 1997 - Isenção de IPVA para pessoas com deficiência ou seu responsável legal.

Lei Federal nº 8.899, de 29 de junho de 1994 - Gratuidade no transporte coletivo interestadual para pessoas com deficiência e seu acompanhante caso seja necessário.

Lei Federal nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995 - Isenções de impostos sobre produtos industrializados – IPI, na aquisição de automóveis por pessoas com deficiência.

Portaria nº 610, de 26 de Dezembro de 2011 (Ministério das Cidades) - Garantia de 3% das unidades habitacionais do Programa “Minha Casa, Minha Vida” para pessoas com deficiência ou famílias que tenham pessoas com deficiência.

Lei Federal nº 8.742, de 07 Dezembro de 1993 - O benefício de prestação continuada é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência que comprove não possuir meios de prover a própria manutenção e nem detê-la pro vida por sua família

Lei Federal nº 13.146, de 06 de Julho de 2015 - Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.