

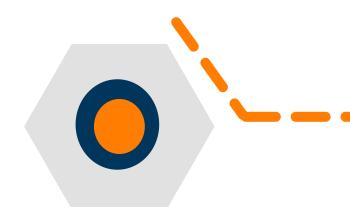


INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDIMENTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA



ÍNDICE



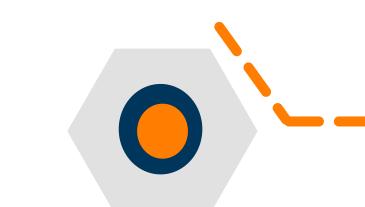
Direitos da Pessoa com Deficiência – Questões transversais ao Atendimento



Pessoas surdas ou com deficiência auditiva



Pessoas com deficiência visual



Pessoas com paralisia cerebral



Pessoas com deficiência intelectual



Pessoas com deficiência motora ou com mobilidade condicionada



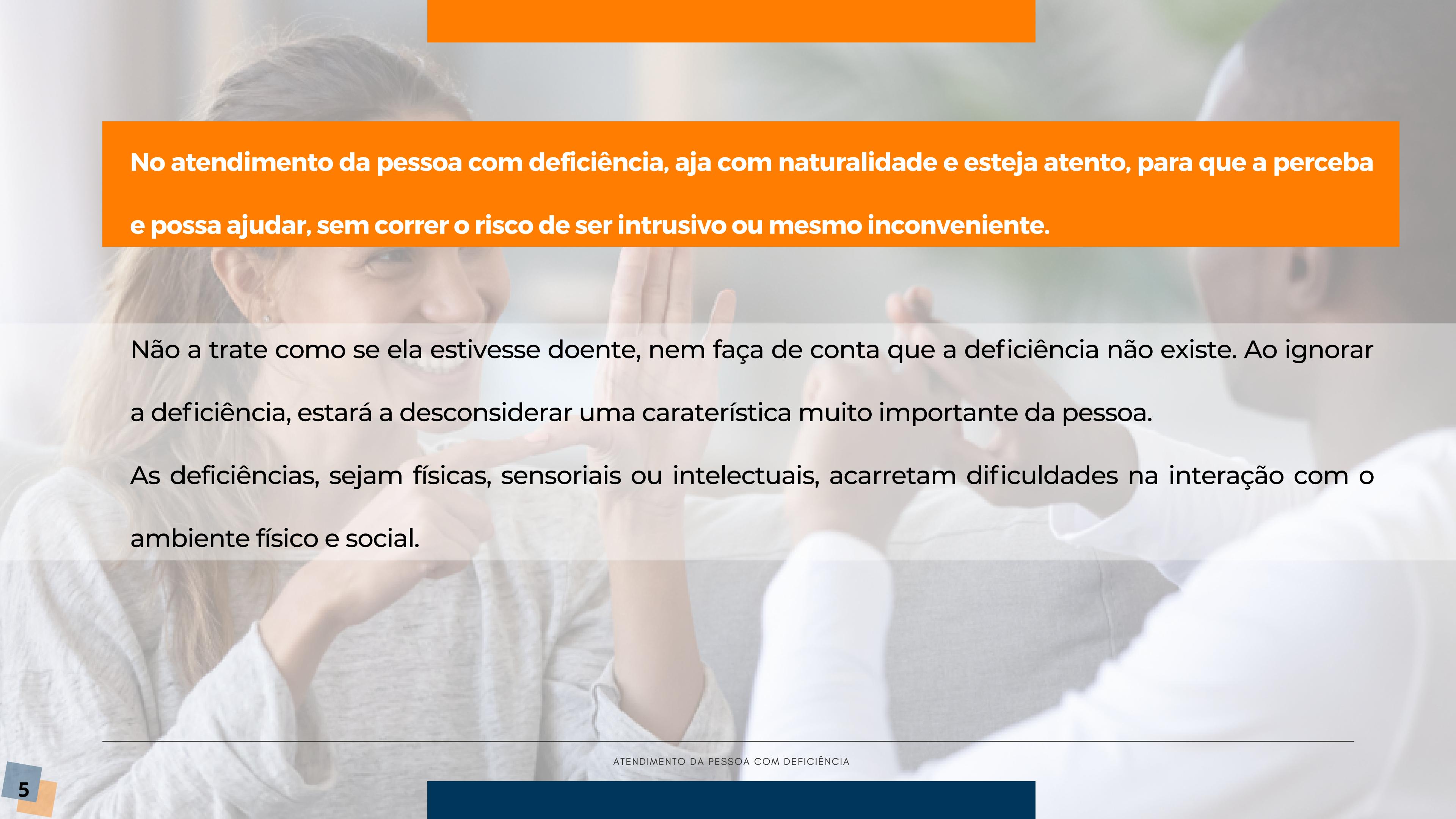
DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – QUESTÕES TRANSVERSAIS AO ATENDIMENTO

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS.

Pessoas como quaisquer outras, com características, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam pelos seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, manifestando que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.

Provavelmente, por causa da deficiência, essas pessoas podem ter dificuldade para realizar algumas atividades e, por outro lado, poderão ter extrema habilidade para fazer outras coisas, exatamente como todos nós.





No atendimento da pessoa com deficiência, aja com naturalidade e esteja atento, para que a perceba e possa ajudar, sem correr o risco de ser intrusivo ou mesmo inconveniente.

Não a trate como se ela estivesse doente, nem faça de conta que a deficiência não existe. Ao ignorar a deficiência, estará a desconsiderar uma característica muito importante da pessoa.

As deficiências, sejam físicas, sensoriais ou intelectuais, acarretam dificuldades na interação com o ambiente físico e social.

Atenda a pessoa com deficiência da mesma forma que atende uma pessoa sem deficiência. Esteja preparado para ajudar, mas não se ofenda se a ajuda for recusada, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de ajuda. Sempre que queira ajudar, ofereça ajuda: “Precisa de ajuda?”.





• Espere que a sua oferta seja aceite, antes de ajudar. E pergunte sempre qual a forma mais adequada para o fazer.



• Dirija-se sempre à pessoa com deficiência e não ao seu acompanhante.



• Atenda sem pressa ou interrupções. Esteja disponível e calmo, por forma a poder estabelecer uma relação de confiança e empatia.

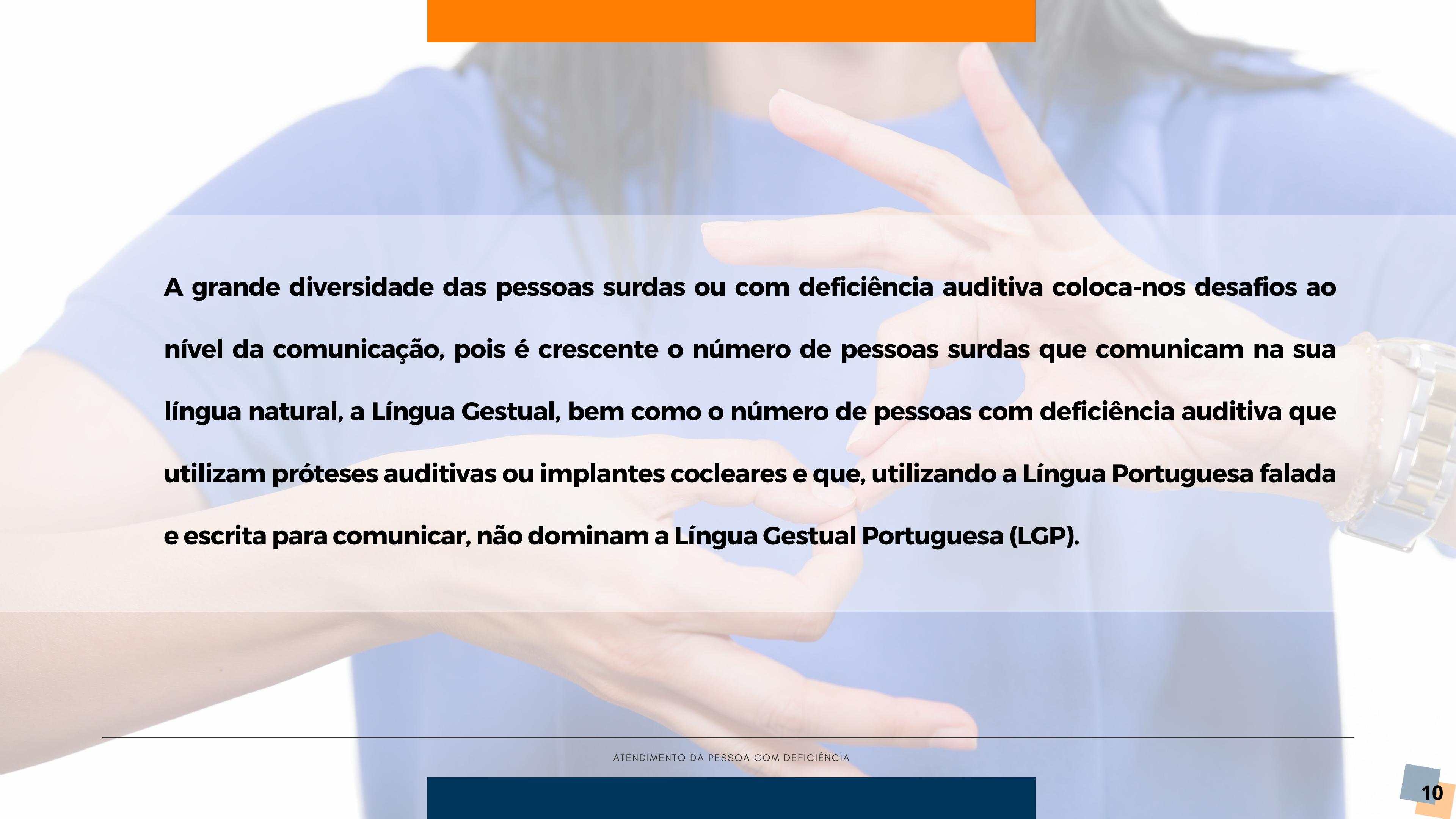
Lembre-se de que cada pessoa com deficiência tem diferentes necessidades.

Uma pessoa que não vê possui dificuldades e necessidades distintas de outra que utiliza uma cadeira de rodas, por exemplo.





PESSOAS SURDAS OU COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA



A grande diversidade das pessoas surdas ou com deficiência auditiva coloca-nos desafios ao nível da comunicação, pois é crescente o número de pessoas surdas que comunicam na sua língua natural, a Língua Gestual, bem como o número de pessoas com deficiência auditiva que utilizam próteses auditivas ou implantes cocleares e que, utilizando a Língua Portuguesa falada e escrita para comunicar, não dominam a Língua Gestual Portuguesa (LGP).

Para a pessoa surda, a visão é o sentido primordial de comunicação, pelo que é importante que mantenha contacto visual, para que ela possa observar os seus lábios e face enquanto comunica.



Comunique com naturalidade, pausadamente e articulando bem as palavras e recorra à escrita como alternativa, mas tenha em atenção que o domínio da escrita pelas pessoas surdas, utilizadoras de LGP, pode ser equivalente ao domínio de uma segunda língua.

Caso saiba LGP, tente utilizar e verá que as suas tentativas serão apreciadas.



Para as pessoas surdas com próteses auditivas ou implantes cocleares, comunique com naturalidade, não altere o seu tom ou volume de voz, procurando adaptar-se à capacidade auditiva e comunicativa que a pessoa vai revelando.





Não utilize a palavra surdo-mudo, pois é considerada pelas pessoas surdas como ofensiva. As pessoas surdas possuem o mesmo aparelho para a fala que as outras pessoas, carecem é da capacidade de ouvir a sua própria fala, e assim poderem controlar o seu som pelo ouvido.



Sempre que uma pessoa surda se apresentar com uma Intérprete LGP, deverá comunicar olhando para pessoa surda, pois é ela a sua interlocutora. O Intérprete somente lhe dará “voz”.



Atente à organização do espaço, de modo a facilitar a visibilidade de todos.

Ao atender um cidadão surdo ou com deficiência auditiva:

Aproxime-se e
apresente-se

Pergunte-lhe se precisa
de ajuda e como pode
ajudar

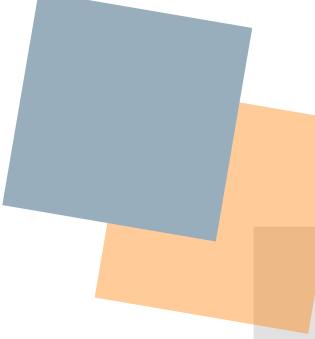
Fale devagar e num
tom moderado

Mantenha sempre
contacto visual. Se desviar
o olhar, a pessoa surda
pode achar que a
conversa terminou

Posicione-se de forma a
que, ao comunicar, a sua
boca e as suas
expressões faciais sejam
visíveis, para que a leitura
dos lábios seja possível

Se não entender o que
está a ser dito, peça
para repetir ou escrever

Repita o que percebeu,
por forma a que a
pessoa surda ou com
deficiência auditiva
confirme a mensagem

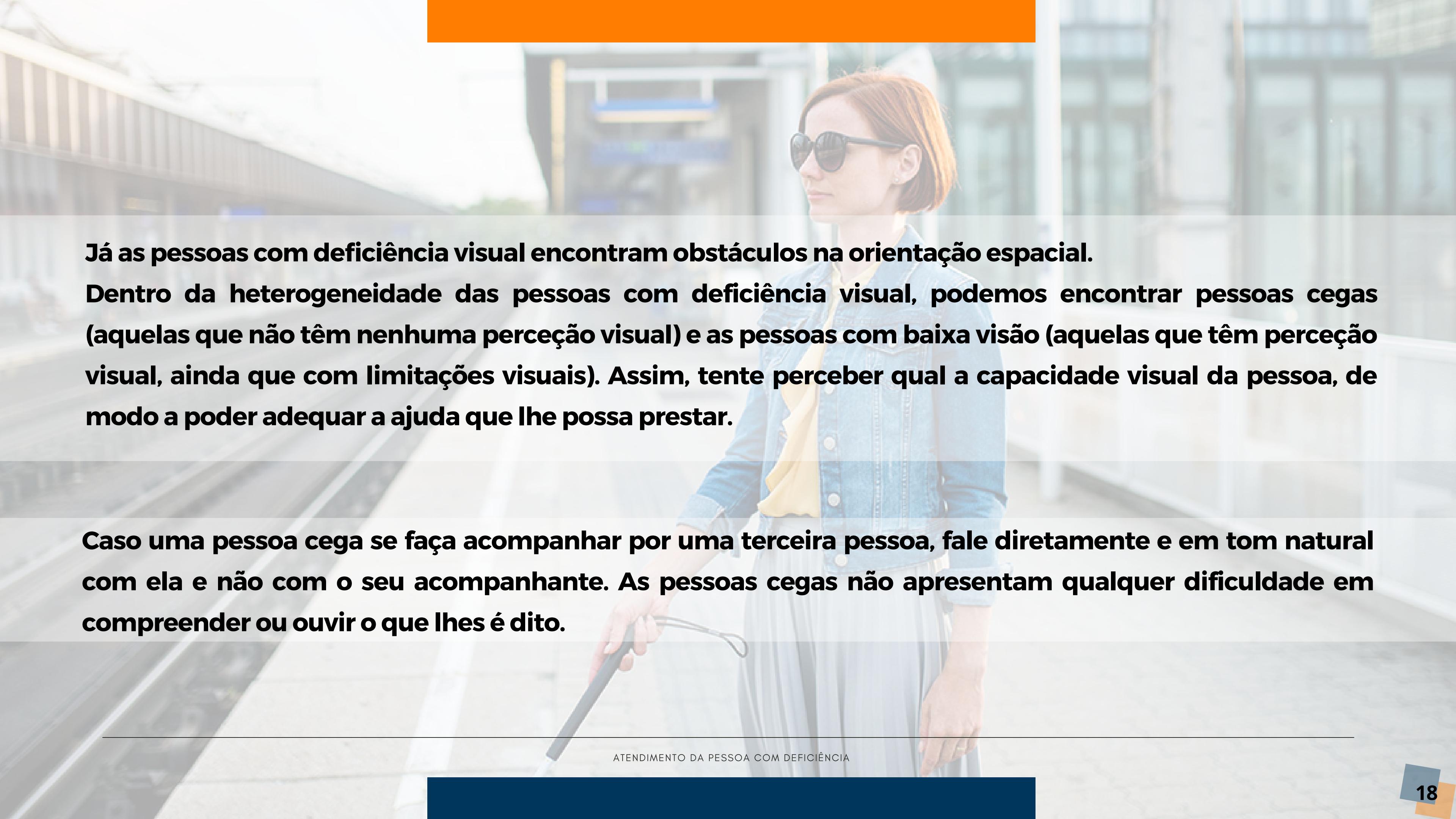


Lembre-se que:

- **Se o cidadão surdo ou com deficiência auditiva se fizer acompanhar por Intérprete de Língua Gestual Portuguesa, deve falar diretamente com ele, e não para o “intérprete”, e utilize a 1ª pessoa ao comunicar;**
- **Respeite o ritmo e tenha disponibilidade para o atendimento, por não compreender e não fazer-se entender são as causas mais comuns de falhas na comunicação e o maior desafio para a pessoa com deficiência.**



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL



Já as pessoas com deficiência visual encontram obstáculos na orientação espacial.

Dentro da heterogeneidade das pessoas com deficiência visual, podemos encontrar pessoas cegas (aqueelas que não têm nenhuma percepção visual) e as pessoas com baixa visão (aqueelas que têm percepção visual, ainda que com limitações visuais). Assim, tente perceber qual a capacidade visual da pessoa, de modo a poder adequar a ajuda que lhe possa prestar.

Caso uma pessoa cega se faça acompanhar por uma terceira pessoa, fale diretamente e em tom natural com ela e não com o seu acompanhante. As pessoas cegas não apresentam qualquer dificuldade em compreender ou ouvir o que lhes é dito.

Como atender uma pessoa com deficiência visual:

Aproxime-se e apresente-se, de modo a que a pessoa compreenda com quem está a falar

Pergunte-lhe se necessita de ajuda e qual a melhor forma de o fazer

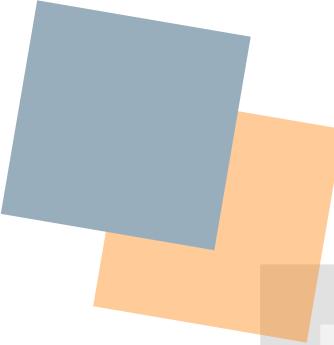
Nunca puxe pelo seu braço, pela bengala ou pelo arnês do cão-guia

Seja o mais claro possível ao indicar o caminho ou a descrever os obstáculos que existem no local

Durante o atendimento, mantenha uma comunicação direta com troca de informação verbal, comunique com palavras; não vale a pena gesticular, apontar ou abanar a cabeça; desta forma, a sua comunicação será compreendida e a conversa fluirá naturalmente

Pergunte à pessoa com deficiência visual qual a melhor forma de lhe transmitir informação escrita: em braille, por e-mail ou por escrito em tinta para que outra pessoa lhe possa ler mais tarde

Deixe que seja a pessoa a indicar-lhe qual a melhor forma de ela poder aceder à informação

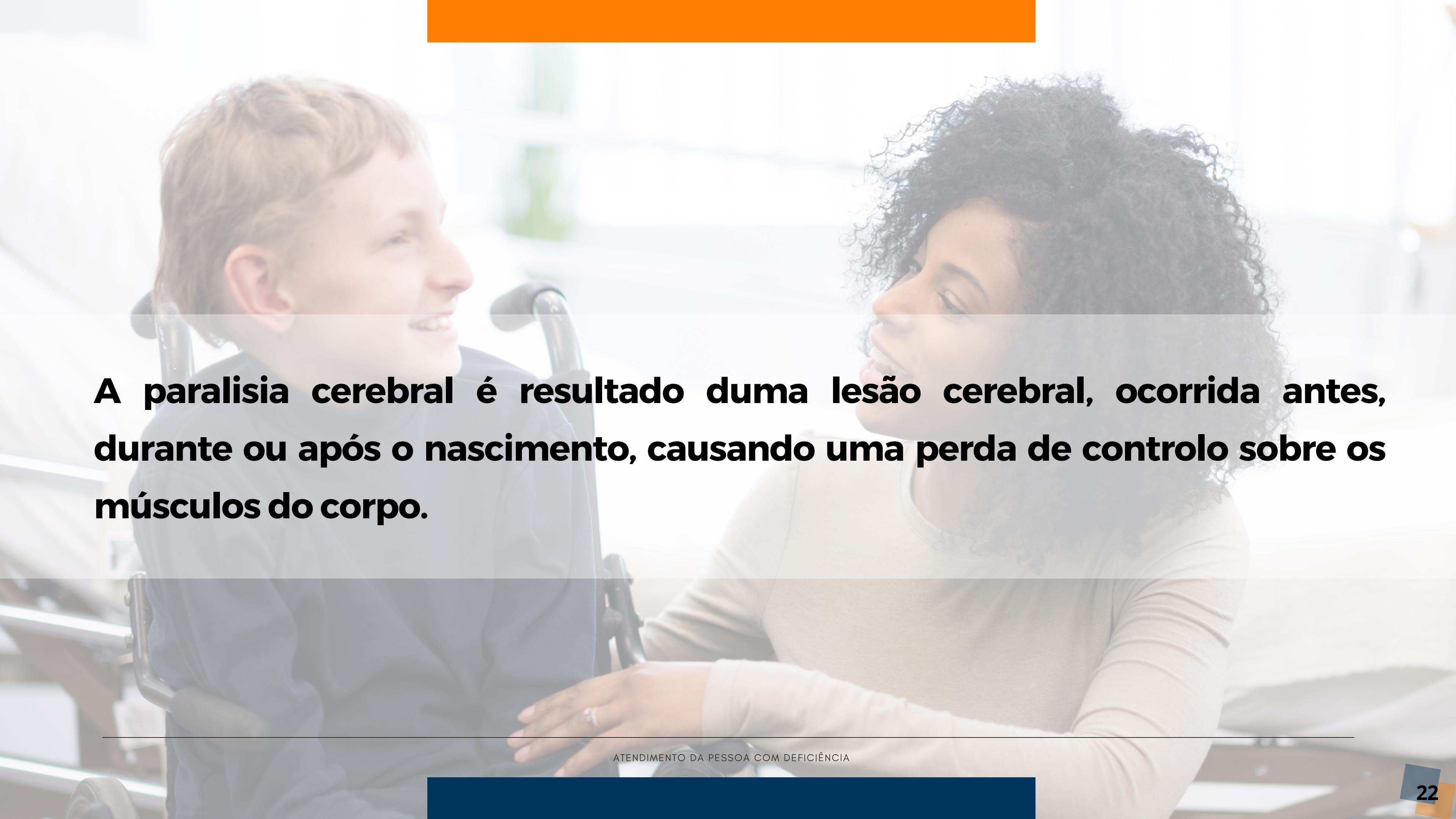


Lembre-se que:

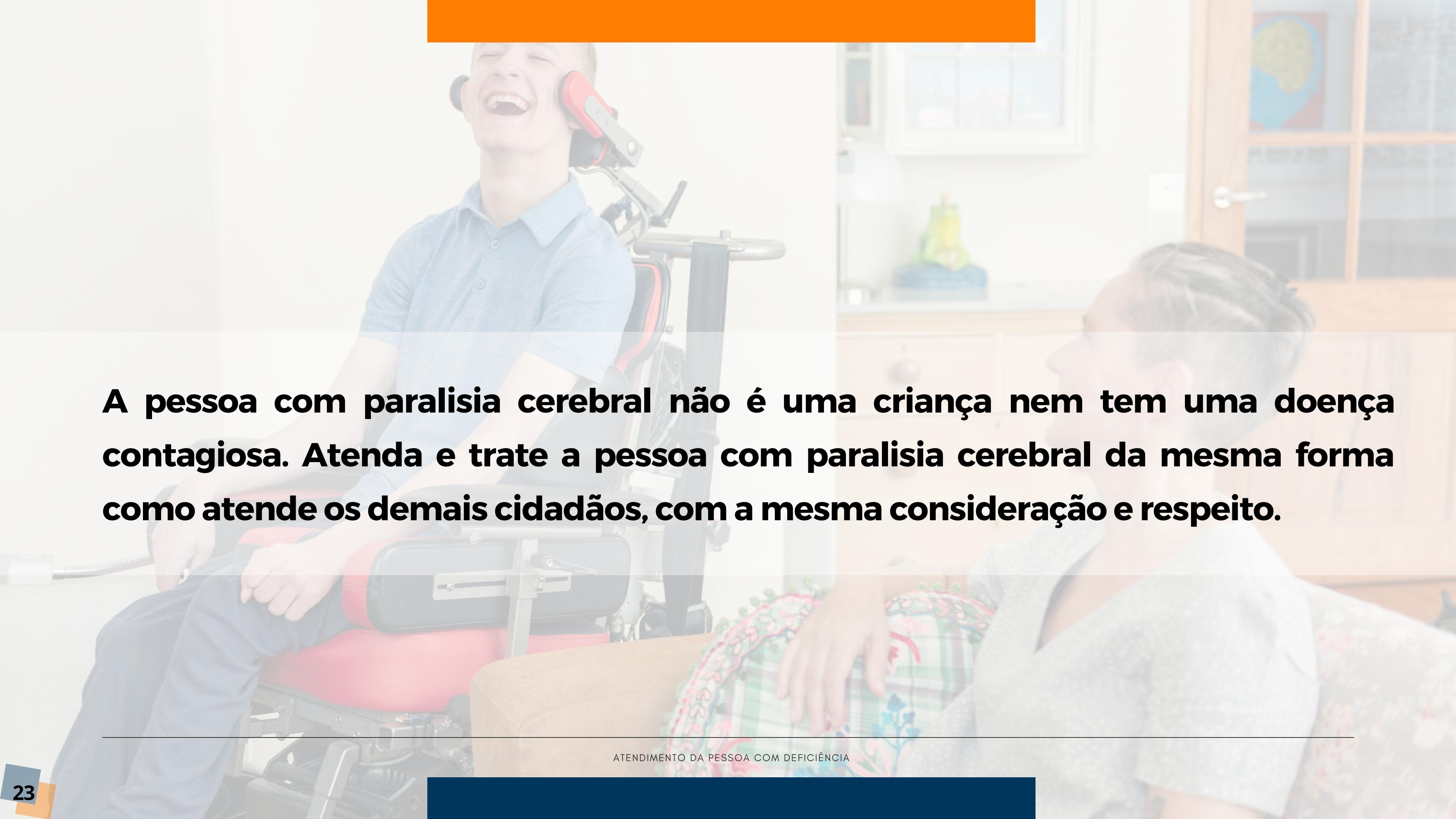
- Caso a pessoa com deficiência visual se faça acompanhar de um cão-guia, não interaja com o cão;**
- Os cães-guia são cães de trabalho e, durante o seu serviço, devem estar concentrados e não serem sujeitos a distrações.**



PESSOAS COM PARALISIA CEREBRAL

A photograph of a young man with dark curly hair and a woman with light brown hair, both smiling and laughing. The man is in a wheelchair. The image serves as the background for the text block.

A paralisia cerebral é resultado duma lesão cerebral, ocorrida antes, durante ou após o nascimento, causando uma perda de controlo sobre os músculos do corpo.



A pessoa com paralisia cerebral não é uma criança nem tem uma doença contagiosa. Atenda e trate a pessoa com paralisia cerebral da mesma forma como atende os demais cidadãos, com a mesma consideração e respeito.

Ao atender uma pessoa com paralisia cerebral:

Note que ela tem necessidades específicas, por causa das suas diferenças individuais: pode ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões estranhas no rosto

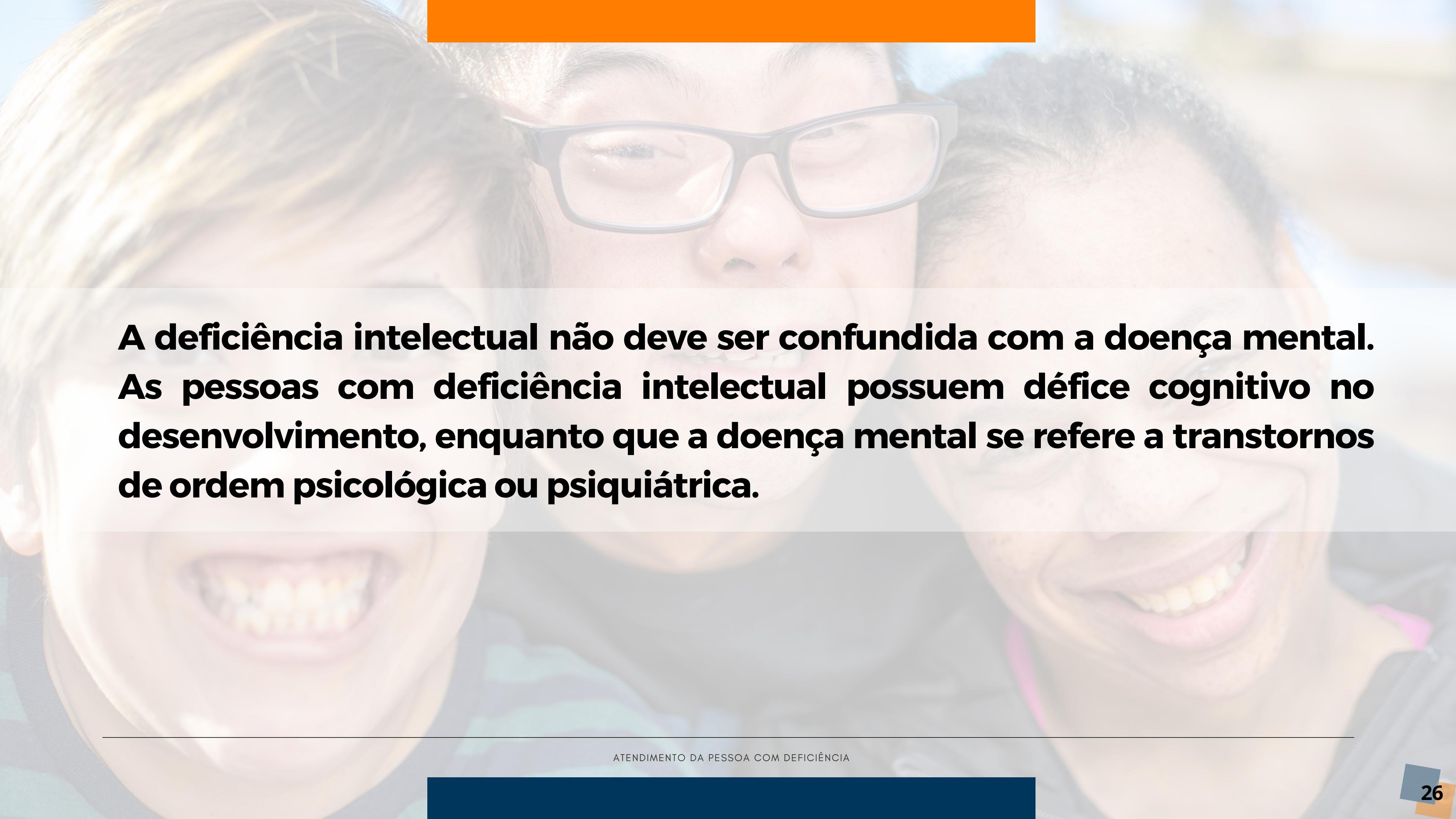
Não se intimide: trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque, em geral, estas pessoas são mais lentas

Seja paciente ao ouvi-la, pois a maioria tem dificuldade na fala

Não faça confusão, pois há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL



A deficiência intelectual não deve ser confundida com a doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem défice cognitivo no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere a transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.



Aja naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual.



Atenda e trate-a 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 adulta.



• Não as ignore. Cumprimente e despeça-se normalmente, como faria com qualquer outro cidadão. Dê atenção, converse, seja agradável.



• Deixe a pessoa com deficiência intelectual fazer ou tentar fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime a sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo para entender, mas podem adquirir habilidades intelectuais, motoras, afetivas e sociais.

Ao atender uma pessoa com deficiência intelectual:

Cumprimente-a
normalmente

Mantenha as frases
simples e curtas

Seja paciente

Dê-lhe indicações
sobre a forma
adequada de agir, com
calma e tranquilidade

Dê-lhe tempo para
processar o que está a
ser dito

No caso de existir
muito barulho e
alguma “confusão” no
local de atendimento,
considere a mudança
para outro espaço mais
tranquilo

Lembre-se que:

- **Existem pessoas com deficiência intelectual que levam uma vida perfeitamente integrada na sociedade;**
- **A pessoa com deficiência intelectual pode realizar as suas tarefas com lentidão, mas isso não significa que seja incapaz;**
- **Em geral, as pessoas com deficiência intelectual são comunicativas e gentis;**
- **Ajude apenas quando necessário ou lhe for solicitado.**



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA MOTORA OU COM MOBILIDADE CONDICIONADA

A photograph of a man with a beard and glasses, wearing a denim jacket and yellow pants, using a ramp to move his wheelchair up a set of stone steps. The background is a bright, sunny outdoor area with greenery and a white building.

As maiores dificuldades para a pessoa com deficiência motora ou com mobilidade condicionada são a locomoção. Se necessário, ajude-a, utilizando o bom senso e a naturalidade.

Ao atender um cidadão com deficiência motora ou com mobilidade condicionada:

Aproxime-se e apresente-se

Não atenda a pessoa de pé

Sente-se para que
ambos fiquem com os
olhos ao mesmo nível

Pergunte-lhe se
precisa de ajuda e
como é que o pode
ajudar

Lembre-se que:

- **A cadeira de rodas (assim como as bengalas ou canadianas) é parte do espaço corporal da pessoa, como que uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas é como agarrar ou apoiar-se numa pessoa sentada numa qualquer cadeira, pelo que nunca se deve apoiar na cadeira de rodas;**
- **Também não deve empurrar a cadeira de rodas sem pedir permissão;**
- **Ao conduzir uma pessoa numa cadeira de rodas, escolha o percurso com menos obstáculos;**
- **Para auxiliá-la a descer uma rampa, vire a cadeira de rodas e desça de marcha atrás, caso contrário, a pessoa pode perder o equilíbrio e cair para a frente.**



INovação na Oferta de Serviços Públicos

ATENDIMENTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Autor:



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



MAIO 2021