



**DICAS PARA ATENDER BEM
TURISTAS COM DEFICIÊNCIA**

Presidente da República Federativa do Brasil – Interino

Michel Temer

Ministro de Estado do Turismo – Interino

Alberto Alves

Secretário Nacional de Qualificação e Promoção do Turismo – Interino

Hercy Rodrigues Filho

Diretor de Marketing e Apoio à Comercialização do Turismo

Márcio Nascimento

Diretora de Formalização e Qualificação no Turismo – Interina

Isabel Barnasque

Coordenação-Geral

Cristiano Borges e Rafaela Lehmann

Coordenação Técnica e Redação

Laís Corrêa

Equipe Técnica

Alexandre Torres, Liliane Bernardes, Rafaele de Freitas, Rodrigo Machado, Ronald Neri e Wilken Souto.

Contribuições

Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Ministério da Justiça e Cidadania, Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Equipe de Apoio

Daniela Neiva, Fabiana Oliveira, Isaura Faiad, Lucas Carvalho, Magali Neves, Nayara Marques, Lorrany Andrade e Patrícia Castro.

Introdução

O Plano Nacional de Turismo 2013-2016 prevê, como uma de suas ações, a formulação de políticas públicas para o desenvolvimento dos segmentos turísticos de demanda segmentada, especialmente público de idosos, jovens, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e outros como lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT). Sob essa perspectiva, foram formulados guias para atendê-los bem, com a finalidade de subsidiar informações importantes sobre cada um deles.

Este guia é fruto de uma parceria entre o Ministério do Turismo, o Conselho Nacional da Pessoa com Deficiência e o Ministério da Justiça e Cidadania. Aqui, você encontrará conceitos e dicas de como atender bem pessoas com deficiência, a fim de facilitar a relação com esse importante público consumidor, que são pessoas detentoras de direitos.

Sumário

Conceitos básicos

| | |
|-------------------------------------|----|
| Acessibilidade | 7 |
| Desenho Universal..... | 8 |
| Pessoa com Deficiência | 10 |
| Pessoa com Mobilidade Reduzida..... | 11 |
| Símbolos ou Pictogramas | 12 |
| Terminologias..... | 14 |

| | |
|-------------------------------|----|
| Exemplos de deficiência | 17 |
|-------------------------------|----|

| | |
|------------------------------|----|
| Dicas para atender bem | 37 |
|------------------------------|----|



Conceitos básicos

Acessibilidade é um princípio a ser seguido em todos os ambientes, sejam públicos, institucionais, governamentais, empresariais, comerciais, sociais, familiares ou privados.



O que é acessibilidade?

Acessibilidade é uma característica do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Deve estar presente nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação e na comunicação, inclusive nos sistemas e nas tecnologias da informação e da comunicação, bem como em serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na cidade como no campo.

Dessa forma, acessibilidade é um direito universal (não apenas de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida). Ela gera resultados sociais positivos e contribui para o desenvolvimento inclusivo e sustentável, sua implementação é fundamental, dependendo, porém, de mudanças de cultura e atitude.

O que é desenho universal?

São parâmetros que visam proporcionar a maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de maneira autônoma e segura de ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos.

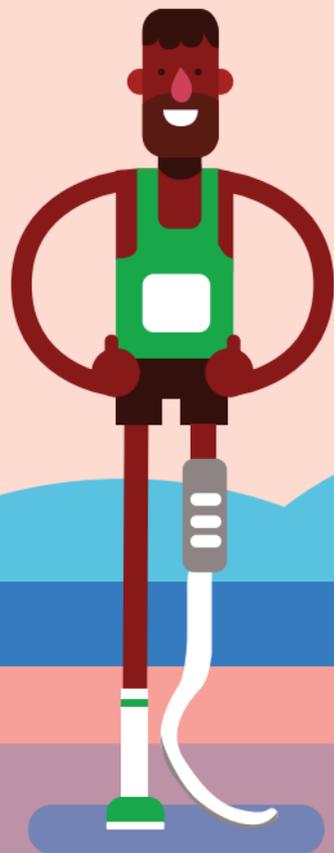
No Brasil, a norma que estabelece critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade é a ABNT NBR 9050.

Exemplos: as portas devem possuir um vão livre de pelo menos 80 cm de largura; a maçaneta deve ser do tipo alavanca; e o balcão de atendimento deve ter altura diferenciada.



O que é pessoa com deficiência?

É aquela que tem 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.



O que é pessoa com mobilidade reduzida?

Pessoa com mobilidade reduzida: 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 a pessoa idosa, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.



O que são símbolos ou pictogramas?

São representações gráficas que, por meio de uma figura ou de uma forma convencional, estabelecem analogia entre o objeto e a informação, assim sua representação expressa alguma mensagem.



Saiba mais:

Os pictogramas de acessibilidade são internacionais. Sua cor é branca em fundo azul ou, opcionalmente, branca em fundo preto ou preta em fundo branco. Devem sempre ser voltados para o lado direito.

Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a estes símbolos.



Símbolo Internacional de Acesso (SIA)



Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual



Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva

Terminologias

Atenção!

Sugere-se utilizar sempre um substantivo, seguido da preposição “com” mais o adjetivo referente àquela situação específica.

Exemplos: aluno com síndrome de Down, professora com surdez, cidadã com deficiência.

Não deve ser usada a palavra “portador”, porque pessoas não carregam suas deficiências; não usar também “PNE”, ou qualquer sigla, ou “deficiente”.



Deu para notar que o ambiente é determinante para a inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Então, fique atento para incluir esse público, independentemente de suas características pessoais.

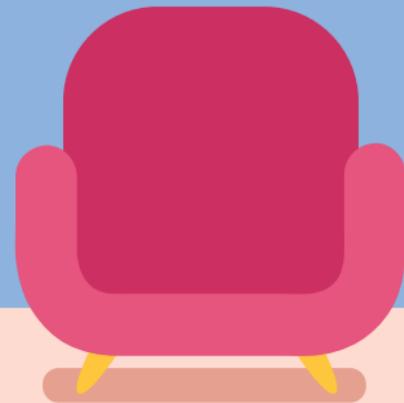


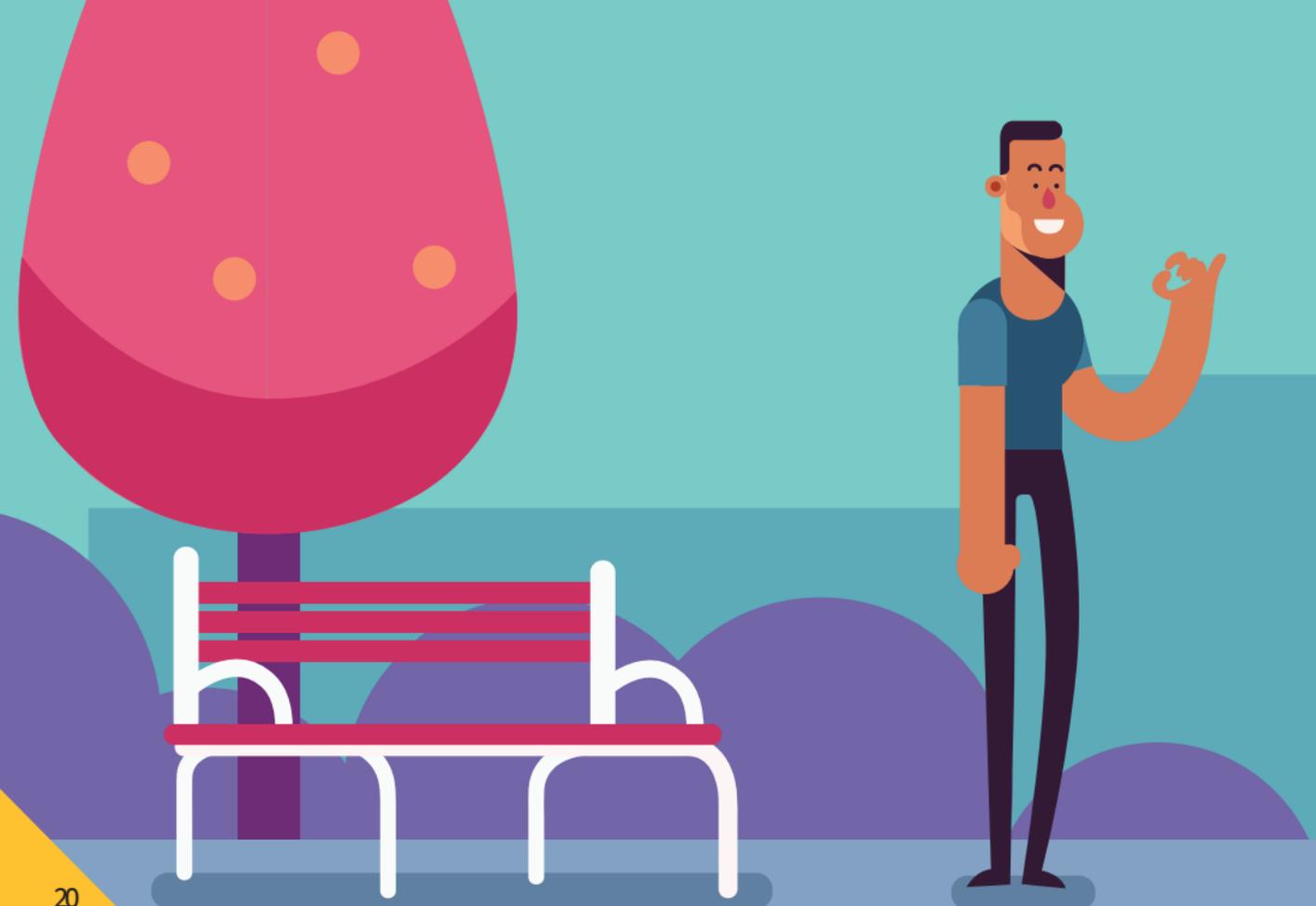
Cada pessoa é diferente da outra, da mesma forma ocorre com as deficiências, então, conheça mais sobre elas.



Exemplos de deficiência

Reconhecendo 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 sua plena e efetiva participação na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, neste capítulo iremos conhecer alguns exemplos de deficiência.





Deficiência auditiva

Há pessoas surdas que se comunicam por Língua Brasileira de Sinais (Libras), uma língua que usa gestos e expressões faciais para passar a mensagem que deseja. Libras não é a simples gestualização do português e, sim, uma língua à parte.

Há também pessoas surdas que são oralizadas, que fazem leitura labial para se comunicar e, ainda, outras que não são surdas, mas têm alguma perda auditiva e podem utilizar aparelhos auditivos.

O fato de propagandas, estabelecimentos, empresas etc., não disponibilizarem intérpretes e tradutores de Libras pode impedir ou dificultar o acesso à informação, aos serviços e à simples comunicação entre pessoas surdas ou com deficiência auditiva e pessoas ouvintes.

Lembre-se: ajude a eliminar as barreiras na comunicação!





Deficiência visual

Trata-se da acuidade visual prejudicada. Pode ocorrer em diferentes graus, como a cegueira e a baixa visão.

Saiba mais:

Quando não há piso tátil ou sinais sonoros em semáforos, por exemplo, as pessoas com deficiência visual ou cegas poderão se perder ou se machucar, pois interagirão com obstáculos nas vias, nas calçadas e em diversos espaços.

Pessoa surdocega

Esta é uma deficiência sensorial.

Para saber mais sobre como se comunicar com uma pessoa surdocega, veja a página 67.



Deficiência física

Alguns exemplos de pessoas com deficiência física são: amputação de membro, paraplegia, paralisia cerebral, nanismo e ostomizadas, pois são impedidas de acessar espaços que não possuem, por exemplo, banheiros com portas e box amplos, barras de apoio, telefones públicos e balcões com altura adequada etc.



Paralisia cerebral

Este é um tipo de deficiência física.



Nem todas as pessoas com paralisia cerebral têm problemas cognitivos.

Pessoa ostomizada

É aquela que passou por cirurgia para fazer no corpo uma abertura (ostoma), que é um caminho alternativo de comunicação com o meio exterior, para a saída de fezes ou urina ou para viabilizar a respiração ou a alimentação.



Nanismo

- Por possuírem uma característica física associada ao crescimento, diferente da média das demais pessoas, são rotulados.
- Deve haver acesso apropriado aos diversos bens públicos, como telefones e banheiros.



Deficiência intelectual e mental

Alguns exemplos dessas deficiências são o autismo, a síndrome de Down e os transtornos mentais, que geram deficiência.





Pessoas com deficiência intelectual

- Cumprimente a pessoa com deficiência intelectual normalmente, evitando a superproteção.
- Dê-lhe atenção e tenha paciência para ouvi-la.
- Haja naturalmente e fale de forma simples.
- Utilize um vocabulário que facilite a sua compreensão.
- Respeite o tempo de aprendizagem.
- Fale devagar e transmita mensagens claras. Se necessário, utilize exemplos práticos e concretos em suas explicações.
- Responda as perguntas fazendo-se entender.

- Aborde temas mais complexos dividindo-os em partes mais simples.
- Não subestime ou superestime a capacidade do outro. Trate-o de acordo com a idade, cobrando-o quanto aos seus deveres, mas ajude-o quando realmente for necessário.
- Não trate adolescentes e adultos com deficiência intelectual como se fossem crianças.
- A pessoa com deficiência intelectual deve fazer sozinha tudo o que conseguir.



Pessoas com mobilidade reduzida

Nós não temos deficiência, mas, quando o ambiente é adaptado, conseguimos utilizá-lo com mais autonomia.



Deu para notar que há pessoas com diferentes deficiências, né? Para cada deficiência, há uma especificidade no atendimento para podermos incluir a pessoa.





Dicas de segurança

Em situações de emergência, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida requerem cuidados especiais. Portanto, funcionários de estabelecimentos comerciais, órgãos públicos e hotéis devem estar preparados para proceder de forma correta nessas ocasiões. A seguir, foram listadas algumas recomendações:

- nos locais de hospedagem, é importante que os funcionários saibam onde estão acomodadas as pessoas com deficiência, a fim de facilitar qualquer auxílio;
- pessoas com deficiência auditiva devem ser informadas ao soar o alarme de emergência, que, por sua vez, deve ser sonoro e luminoso;
- os funcionários dos estabelecimentos precisam ser instruídos e treinados para auxiliarem pessoas com deficiência em situações de emergência;
- as edificações devem seguir as recomendações da NBR 9050 quanto às sinalizações de emergência, aos alarmes sonoros e visuais e às rotas de fuga.



Dicas para atender bem

Neste capítulo, você encontrará dicas de como atender bem pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Dicas para atender bem

- As pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida ou idosas demandam atitudes e atendimento condizentes às suas necessidades. Porém, sempre devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas ou abordadas, evitando-se, assim, possíveis constrangimentos.
- Duas perguntas básicas: Posso ajudar? Como posso ajudar?
- Ao oferecer ajuda, pergunte à pessoa com deficiência se e como deseja ser ajudada.
- Não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio.

Quando interagir com alguém com deficiência, não faça rodeios.

Dirija-se à própria pessoa com deficiência e pergunte se e como pode ajudá-la.





Pessoas com deficiência física

- Se estiver acompanhando uma pessoa com deficiência que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.
- Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência. Se achar que ela está com dificuldades, ofereça ajuda e, sendo aceita, pergunte como deve fazê-lo. Isso porque as pessoas desenvolvem técnicas pessoais. Às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode atrapalhar. Em outras vezes, a ajuda é essencial. Pergunte sempre e saberá como agir.
- Jamais toque o ombro, empurre ou puxe pela mão um usuário de andador, muleta ou bengala. Pessoas com sintomas da poliomielite podem sentir dores se tocadas.



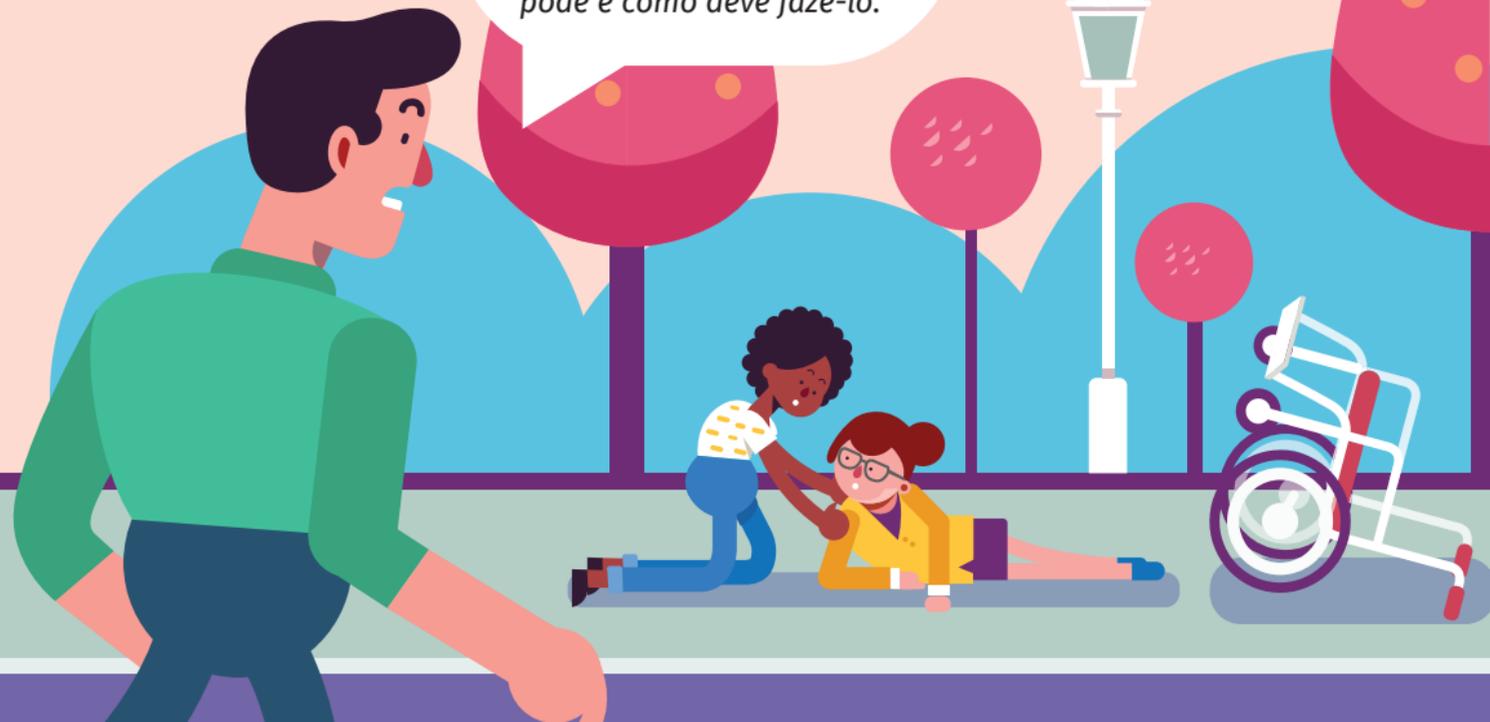
- Ao falar com uma pessoa em cadeira de rodas, procure ficar de frente e no mesmo nível do seu olhar, sentando-se, por exemplo.
- Pergunte ao usuário se quer alguma ajuda, dirigindo-se sempre a ele e não ao acompanhante, se for o caso.
- Quando estiver empurrando alguém sentado em uma cadeira de rodas e parar para conversar com outra pessoa, lembre-se de virar a cadeira de frente, para que o cadeirante também possa participar da conversa.

- Nunca movimente a cadeira de rodas sem pedir permissão.
- A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, uma extensão de seu corpo. Procure não agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas.



- Ao ajudar um usuário de cadeira de rodas a descer uma rampa ou um meio-fio, é preferível usar a marcha ré, para evitar que a pessoa desequilibre e possa cair para frente.
- Ao subir degraus, incline a cadeira para trás levantando as rodinhas da frente a fim de apoiá-las sobre a elevação.
- Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, é indicado pedir a ajuda de mais uma pessoa.

Se presenciar a queda de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar se pode e como deve fazê-lo.



Pessoas com paralisia cerebral

- É muito importante respeitar o seu ritmo. Normalmente, ela é mais vagarosa no que faz, como andar, falar e apanhar objetos.
- Tenha paciência ao ouvi-la e, se não entender sua fala, peça que repita. A maioria tem dificuldade de fala. Há pessoas que confundem, erroneamente, tal dificuldade e o ritmo lento com deficiência mental.
- Não trate a pessoa com paralisia cerebral como criança ou incapaz.



Para atender pessoas com paralisia cerebral

- A pessoa com paralisia cerebral não tem, em via de regra, uma deficiência intelectual.
- Faz gestos faciais involuntários.
- Anda com dificuldade ou, às vezes, não anda (algumas pessoas desinformadas podem confundi-la com uma pessoa alcoolizada).
- Está atenta a tudo o que acontece ao seu redor: Não fale dela como se ela não estivesse presente.





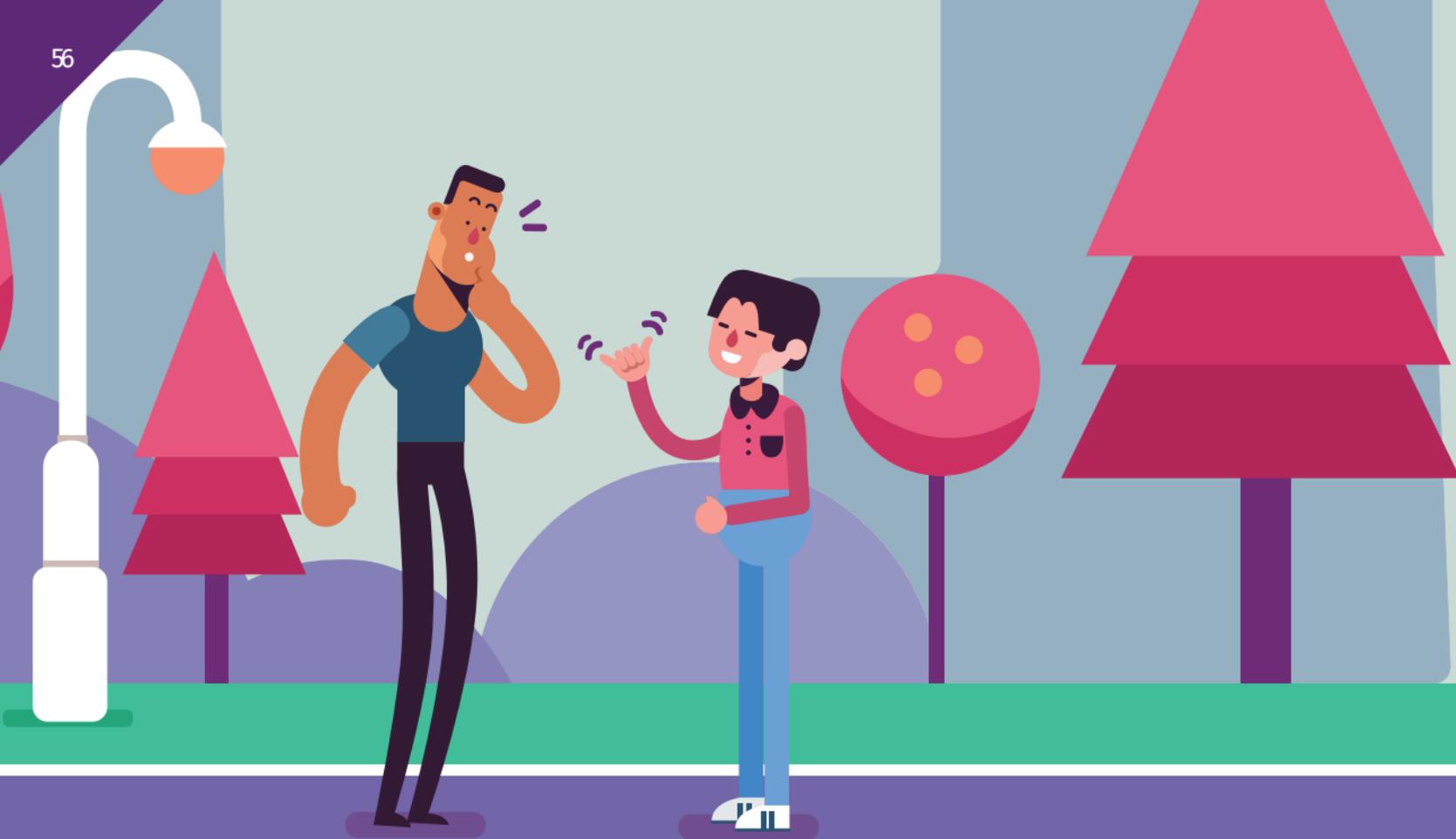
- Muitas delas, apesar de entenderem a linguagem falada, têm grande dificuldade para a comunicação, pois os outros podem não compreender o que elas tentam falar. Isso ocorre por causa da disartria, que é a dificuldade de utilizar os músculos da fala ou, então, pela fraqueza muscular. Nesses casos, a comunicação só é possível por meio de gestos, expressões faciais e vocalizações.
- Para as crianças com dificuldade motora grave, faz-se necessário, muitas vezes, o uso de adaptações, como talheres com cabo engrossado, copos com canudos e alças largas que facilitam seu manuseio.
- Quanto à locomoção, nas formas graves de paralisia cerebral, o andar independente não é possível ou precisa de muita energia. Portanto, dependendo do grau de dificuldade motora e de equilíbrio, auxílios podem ser necessários, tais como andadores (posterior e anterior), bengalas canadenses, carrinhos ou cadeira de rodas.

Pessoas com deficiência auditiva e surdas

- Evite se referir à pessoa usando termos como deficiente auditivo, surdo-mudo, mudo, surdinho ou mudinho.
- Mudez é outro tipo de patologia que não está presente na grande maioria dos surdos, por isso, eles podem desenvolver a fala oral.
- Ao desejar falar com uma pessoa surda, chame a atenção dela, seja sinalizando com a mão ou tocando-lhe o braço.
- Use um tom normal de voz, a não ser que lhe peçam para repetir e, se for o caso, falar um pouco mais alto.
- Use a sua velocidade, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar.

- Poucas palavras de forma objetiva bastam para sua compreensão.
- Quando duas pessoas estão falando em Língua de Sinais, não ande entre elas.





- Esse grupo comunica-se, de forma eficiente, apenas por meio de Libras, a língua oficial da comunidade surda brasileira. Porém, a língua de sinais não é universal. Surdos de diferentes países usam diferentes línguas de sinais.
- Em um país de dimensões continentais, como o Brasil, também podem ser verificadas algumas diferenças entre a Libras usada em uma e outra região.
- Há, também, pessoas surdas que são oralizadas e fazem leitura labial para se comunicar.

- Se a pessoa surda estiver acompanhada de intérprete de Libras, dirija a comunicação oral a ela e não ao seu intérprete.
- Se optar por se comunicar oralmente, fique em frente à pessoa surda, com o olhar para a sua face e pergunte se ela faz leitura labial. Em caso afirmativo, continue a conversa, pronunciando as palavras com boa articulação, deixando os lábios bem visíveis, em lugar iluminado, sem nenhum objeto à frente ou na boca, ou mastigando/deglutindo.



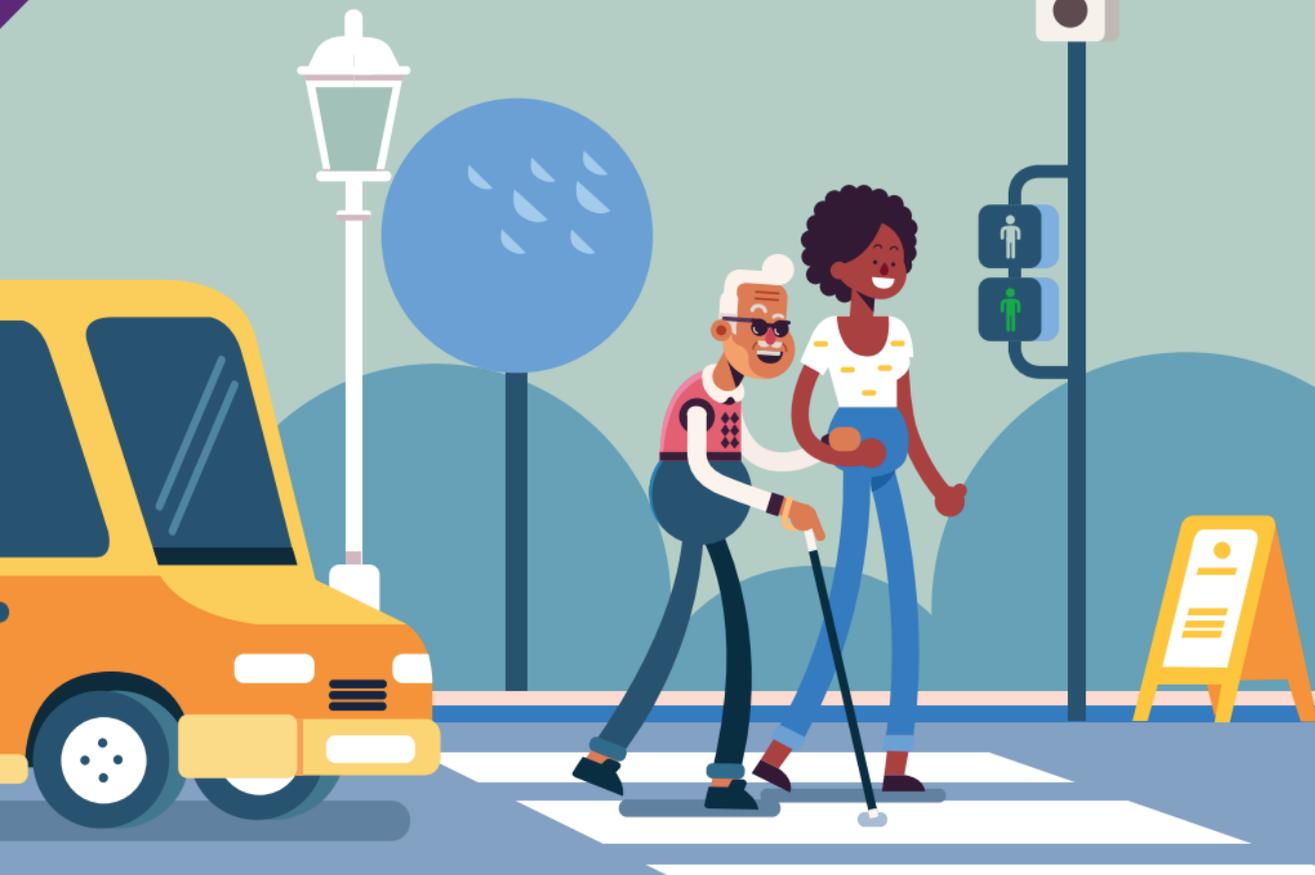


- Na impossibilidade de uso da Libras e na ausência de intérprete, procure utilizar recursos como mímica, gestos, expressão corpóreo-facial e escrita (frases curtas, objetivas e sem duplo sentido ou metáforas).
- Diante de dificuldade de entendimento, sinta-se à vontade para pedir que a pessoa repita. Caso ainda não a entenda, peça-lhe para escrever.

Pessoas com deficiência visual e cegas

- Quando estiver ao lado da pessoa com deficiência visual ou cega, apresente-se, faça com que ela perceba a sua presença e identifique-se sempre.
- Ao apresentar alguém cego, faça com que a pessoa apresentada fique em frente à pessoa cega, de modo que ela estenda a mão para o lado certo.
- Seja claro e objetivo ao explicar direções à pessoa cega ou com deficiência visual.

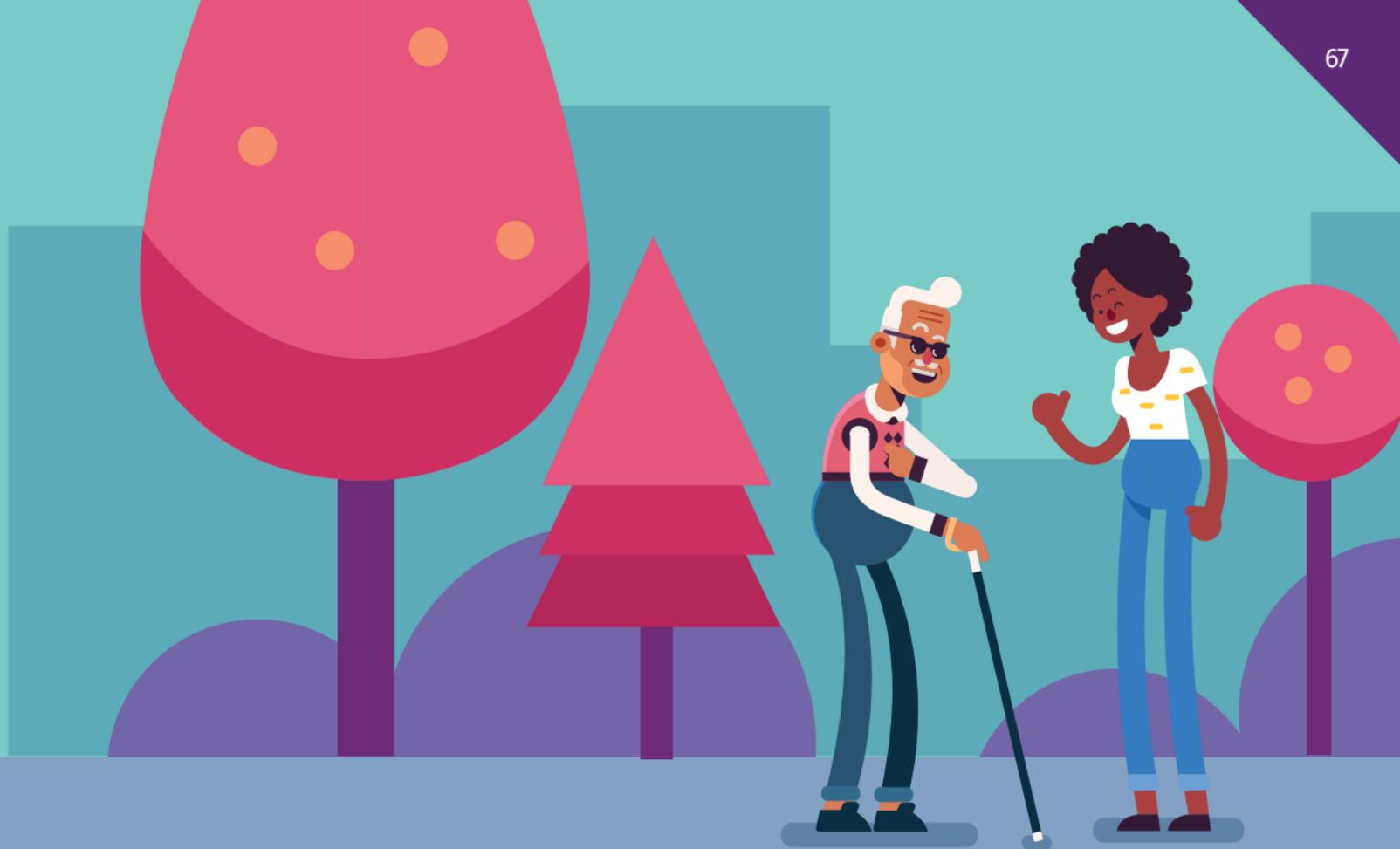




Ao conduzir uma pessoa cega:

- Dê-lhe o braço para que ela possa acompanhar seu movimento (ofereça seu braço ou ombro).
- Em lugares estreitos, sempre caminhe na frente da pessoa com deficiência e coloque seu braço para trás, para ela ir seguindo você.
- Avise-a dos possíveis obstáculos que estão à sua frente, como buracos, degraus, possíveis desníveis, tipos de pisos, obstáculos suspensos, entre outros.
- Quando conduzi-la a uma cadeira, indique-lhe o encosto, informando se a cadeira tem braços ou não.
- Em restaurantes, o copo deve ser colocado de um lado e a garrafa de outro. Os alimentos devem ser colocados no prato em forma de relógio.

- Não a deixe falando sozinha.
- Comunique-se com seu tom de voz normal, não precisa gritar com a pessoa cega ou com deficiência visual, a menos que ela solicite, devido a algum problema auditivo.
- Sempre avise quando for sair do lado da pessoa cega ou com deficiência visual.
- Com pessoas que possuem baixa visão, proceda com o mesmo respeito, perguntando-lhe se precisa de ajuda ao notar que ela está com dificuldades.
- As pessoas com baixa visão se beneficiam de informações com letras grandes e contrastes de cores.



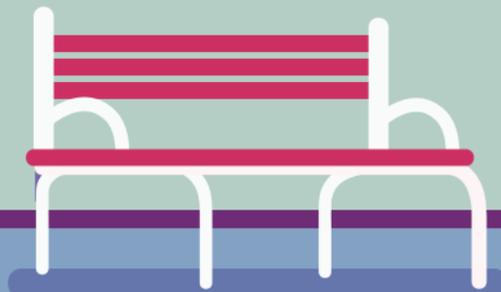
- Nunca distraia um cão-guia, pois ele tem a responsabilidade de guiar seu dono, que tem uma deficiência visual.
- O cão-guia é autorizado a entrar em qualquer ambiente junto com a pessoa cega, com exceção de alguns locais, como UTIs e centro de queimados.



Principais formas de comunicação com a pessoa surdocega

- Tadoma – colocar a mão sobre lábios, face e pescoço para sentir a vibração da voz.
- Libras tátil – Língua Brasileira de Sinais dos surdos adaptada ao surdocego.
- Alfabeto manual – fazer o alfabeto da língua de sinais na palma da mão do surdocego.
- Braille – seis pontos em relevo que, combinados, formam as letras e os números.
- Alfabeto Monn – caracteres em relevo, representando em desenho estilizado as letras do alfabeto e outros sinais.

- Escrita na palma da mão – desenhar com o dedo na palma ou nas costas da mão as letras do alfabeto, preferencialmente maiúsculas.
- Objetos de Referência – o objeto que significa a ação. Ex: copo para representar beber água. Colher para hora de comer.
- Pistas – objetos ou símbolos colados em cartões ou em outro material.
- Guia intérprete – profissional que serve de canal de comunicação e facilita o deslocamento e a mobilidade da pessoa surdocega.



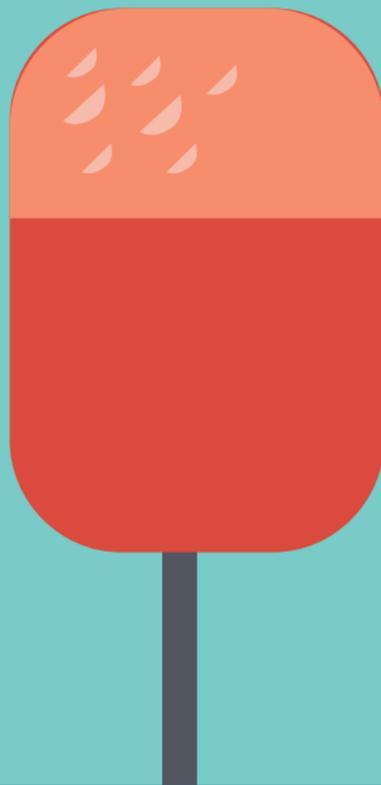
- Ao aproximar-se de uma pessoa surdocega, deixe que ela o perceba com um simples toque de mãos.
- Faça com que ela perceba sempre que você estiver à sua volta.
- Informe-a sempre de quando for se ausentar, mesmo que seja por um curto espaço de tempo.



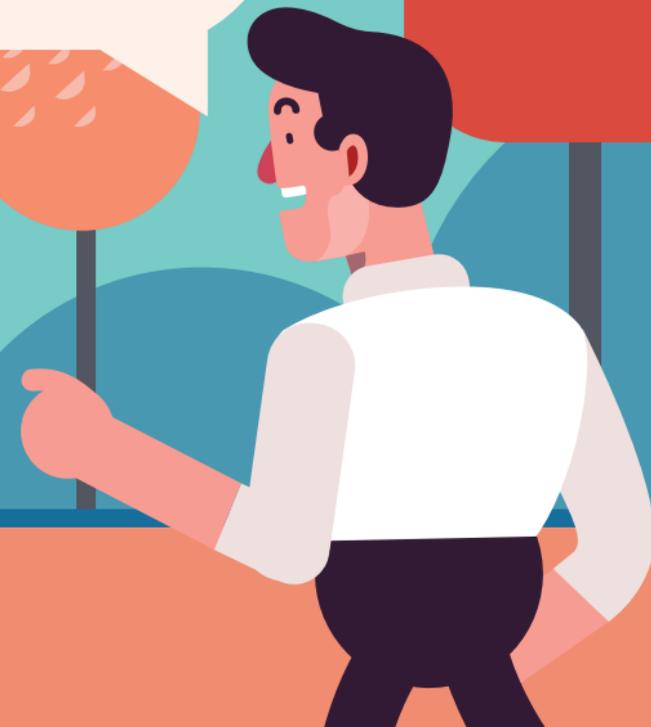


- Avise-a sempre do que a rodeia.
- Assegure-se de que a pessoa ficará confortável e em segurança.
- Nunca a deixe sozinha em um ambiente que não seja familiar a ela.
- Ao andar, deixe a pessoa surdocega apoiar-se em seu braço, nunca a empurre à sua frente.
- Utilize sinais simples para avisá-la da presença de escadas, portas ou veículos.
- Uma pessoa surdocega que esteja usando seu braço como apoio perceberá qualquer mudança de seu ritmo de caminhada.

- Tente usar o método de comunicação que ela saiba, mesmo que pareça elementar.
- Combine com ela um sinal para ser identificada. (Lembre-se de que, neste caso, você não pode se comunicar à distância).
- Tenha a certeza de que ambos estão se entendendo antes de prosseguir a conversa.

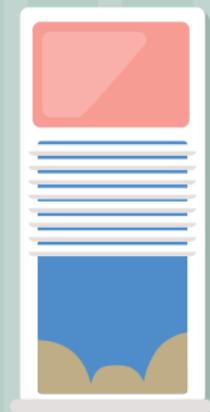
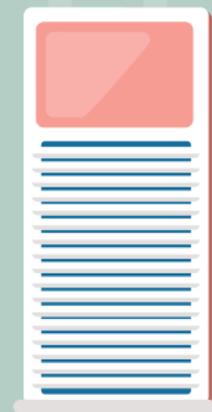


Confie na sua cortesia, consideração e no seu bom senso. Dificuldades de comunicação, com certeza, irão aparecer.



| INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES | |
|----------------------------|--|
| Decreto 6.949/2009 | Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. |
| Lei 10.098/2000 | Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. |
| Lei 10.048/2000 | Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências. |
| Lei 13.146/2015 | Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). |
| Decreto 5.296/2004 | Regulamenta as Leis 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000. |
| Lei 10.436/2002 | Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e dá outras providências. |
| Decreto 5.626/2005 | Regulamenta a Lei 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras), e o art. 18 da Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. |
| Lei 11.126/2005 | Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. |
| Decreto 5.904/2006 | Regulamenta a Lei 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências. |
| ABNT NBR 9050:2015 | Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. |
| ABNT NBR 15599:2008 | Acessibilidade: comunicação na prestação de serviços. |

Ligue em caso de violação a direitos humanos/PcD.





MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA

MINISTÉRIO DO
TURISMO

