



*Clientes Especiais,
Necessidades Especiais*

► FEBRABAN ◄

Créditos:

Clientes Especiais, Necessidades Especiais

Publicação da FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

Desenvolvimento de conteúdo:
Schwarz & Haber Consultoria

Edição, projeto gráfico e diagramação:
Idéia Visual

Outubro de 2003

Apresentação

*Coerente com sua missão e seus valores, especialmente no propósito de valorizar as pessoas e incentivar práticas de cidadania e responsabilidade social, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN – patrocinou a elaboração da presente cartilha: **Clientes Especiais, Necessidades Especiais**. A finalidade precípua é a de facilitar o atendimento bancário às pessoas com necessidades especiais.*

É importante ressaltar que esta cartilha se constitui em referencial para os bancos, não tendo caráter impositivo. Destina-se a auxiliá-los nos seus projetos de treinamento, devendo, naturalmente, ser submetida às estratégias de desenvolvimento humano de cada instituição.

Ao incentivar a sensibilização do contingente de 388 mil bancários quanto a essas pessoas, que precisam de interlocutores que possam relacionar-se com elas de forma natural, e ao incorporar esses princípios da naturalidade e adequação como parte importante do processo de atendimento bancário, a FEBRABAN procura cumprir a sua missão de buscar a melhoria contínua da eficiência do sistema financeiro e de suas relações com a sociedade.

Gabriel Jorge Ferreira – Presidente

Conteúdo

Introdução	5
<i>1. Como se relacionar com pessoas com necessidades especiais</i>	6
<i>2. Pessoas cegas ou com deficiência visual</i>	9
<i>3. Pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida</i>	12
<i>4. Pessoas com surdez ou com deficiência auditiva</i>	15
<i>5. Pessoas idosas</i>	17
<i>6. Pessoas com paralisia cerebral</i>	18
<i>7. Pessoas com deficiência mental</i>	19

Introdução

A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que o número de pessoas com necessidades especiais, em todo o mundo, supere a casa dos 600 milhões. No Brasil, de acordo com o último Censo, realizado pelo IBGE em 2000, há 24,5 milhões de pessoas, ou seja, 14,5% da população, nessas condições. Desse total, cerca de 48% tem algum tipo de deficiência visual; 22%, deficiência motora; 4%, deficiência física; 9%, deficiência mental; e 17%, deficiência auditiva.

Para se ter uma idéia do que esses números significam, basta imaginar que, se cada uma dessas pessoas fizer parte de uma família, teremos por volta de 95 milhões de brasileiros, direta ou indiretamente, convivendo com a situação – segundo o IBGE, a família média brasileira é formada por 3,9 membros.

As pessoas com necessidades especiais têm a sua dificuldade agravada pelas barreiras que encontram no processo de inclusão social. Por falta de informação, nem todos sabem exatamente como se relacionar com elas, muito menos entendem a importância da diversidade. Acabam, por isso, criando verdadeiros obstáculos para um efetivo relacionamento interpessoal.



Mas precisam, e querem, levar uma vida normal. É necessário que a sociedade crie condições adequadas para isso, que as respeite e as entenda.

Consciente dessa realidade, a FEBRABAN desenvolveu esta cartilha. Elaborada em linguagem simples e de fácil compreensão, dirigida principalmente à comunidade bancária, apresenta sugestões e informações práticas que auxiliam a lidar com pessoas com necessidades especiais. Pretende-se, com isso, aprimorar o atendimento dispensado a esses clientes, reciclando conceitos e mostrando que se relacionar com eles é mais fácil do que se imagina.

Pessoas especiais

1. Como se relacionar com pessoas com necessidades especiais



Atenda prioritariamente

Você sabe por que é que existe o atendimento prioritário? Não é só porque existe uma lei determinando isso. É uma questão de respeito e educação. O alcance visual de uma pessoa em cadeira de rodas é diferente daquele das pessoas que estão em pé na fila. Após algum tempo, essa situação causa uma sensação bastante incômoda. Para pessoas que utilizam muletas, bengalas ou andadores, pessoas idosas (com idade igual ou superior a 60 anos), gestantes, ou pessoas com criança de colo, ficar muito tempo em pé representa um

grande esforço. Por isso, elas devem ser as atendidas mais rapidamente possível.

Seja um promotor da acessibilidade

Repare se a agência bancária onde você trabalha ou tem conta pode receber melhorias para atender as pessoas com necessidades especiais. É muito fácil. Confira se a entrada oferece condições de acesso para quem tem alguma dificuldade de locomoção, se há condições internas para a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas e se há sinalização adequada. Caso haja banheiro para uso

de clientes, veja se ele precisa ser adaptado. Se perceber algo que possa ser feito, comente com o seu gerente, para que ele possa encaminhar a sua proposta à área responsável.

Evite perguntas indiscretas

Prestar um bom atendimento aos clientes com necessidades especiais é muito simples. Basta tratá-los como às demais pessoas. A partir daí, é só agir com naturalidade, mas sem se esquecer de uma dose extra de bom senso. Evite perguntas indiscretas e constrangedoras, como: “O que aconteceu para você ficar assim?” Ou comentários do tipo: “Deve ser difícil não poder andar!”

Tenha cuidado para não ofender

Evite usar expressões pejorativas para se referir às pessoas com necessidades especiais (“aquele ceguinho”, “o aleijado”). São ofensivas. Chame-as pelo nome. Se não souber, pergunte-lhes gentilmente.

Evite generalizar

Não pense que todas as pessoas com necessidades especiais são iguais, porque não são. Cada uma possui uma perso-

nalidade e particularidades que a diferenciam das outras. Não generalize! Evite tomar um caso conhecido e usá-lo como se fosse um padrão para todos os demais. Lembre-se de que não existe um perfil que defina todas as “pessoas com necessidades especiais”, pois, entre elas, encontramos toda a diversidade humana.

Compreenda que existem necessidades diferentes

Lembre-se de que cada tipo de deficiência traz consigo diferentes necessidades. Uma pessoa que não enxerga possui dificuldades e necessidades distintas de outra que anda com auxílio de muletas. Basicamente, as pessoas com deficiência visual atravessam dificuldades relacionadas com a orientação. Quem tem sua mobilidade reduzida, como um usuário de cadeira de rodas, enfrenta dificuldades de locomoção. Já as pessoas com deficiência auditiva encontram obstáculos na comunicação.

Ofereça liberdade de escolha

As pessoas com necessidades especiais normalmente podem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas. Evite, portan-

Pessoas especiais

to, dizer-lhes o que devem fazer. Pergunte gentilmente o que querem e como desejam fazê-lo. Respeite a liberdade de escolha.

Destaque o que é positivo

Todos nós temos nossas limitações, assim como temos nosso potencial de realização pessoal. Para as pessoas com necessidades especiais, a regra é a mesma. Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior do que as outras. É apenas uma limitação. Por causa da deficiência, essa pessoa pode apresentar dificuldades para realizar algumas atividades, mas ter extrema habi-

lidade para outras. Exatamente como todo mundo. O que vale é destacar o potencial, as habilidades, o talento. Encarando as limitações dessa maneira, elas passam despercebidas.

Evite ignorar

Quando quiser alguma informação de uma pessoa com necessidade especial, se dirija diretamente a ela, e não ao acompanhante, se houver algum.

Ajude só quando for necessário

Quando quiser ajudar, se ofereça. Mas espere sua oferta ser aceita. Se a pessoa aceitar, procure perguntar qual a forma mais adequada para auxiliá-la. Não se ofenda se a sua ajuda for recusada. Nem sempre as pessoas com necessidades especiais precisam de ajuda. Às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.

Mantenha o bom humor

Se ocorrer alguma situação embaraçosa, use uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor para resolvê-la. Isso nunca falha.

Pessoas com Necessidades Especiais são pessoas com alguma deficiência física, cegas ou com alguma deficiência visual, com surdez ou com alguma deficiência auditiva, com dificuldade de locomoção ou mobilidade reduzida.

2. Pessoas cegas ou com deficiência visual

Guie com segurança pessoas com deficiência visual

Para guiar uma pessoa com deficiência visual, devemos deixá-la segurar nosso braço, de preferência no cotovelo ou no ombro, para que ela sinta nossos movimentos e possa nos acompanhar. Evite pegá-la pelo braço, sem permissão, e principalmente puxá-la com você, pois, além de ser perigoso, isso pode assustá-la.

Descreva o trajeto

Durante o trajeto, avise à pessoa com deficiência visual sobre a existência de degraus, meios-fios, obstáculos arquitetônicos etc., para evitar acidentes. Procure descrever todo o percurso, para situar melhor quem está sendo guiado. Quando for subir ou descer uma escada, por exemplo, indique o número de degraus, o lado do corrimão e onde ela termina.

Ajude-a a sentar

Para ajudar uma pessoa com deficiência visual a sentar-se, quando ela assim o solicitar, guie-a até a cadeira e oriente-a sobre a localização do braço

ou do encosto. A partir daí, deixe que ela se localize e sente sozinha. Agora, lembre-se: faça com que ela participe ativamente de todas as etapas do atendimento.

Fique tranqüilo no aperto

Se você estiver guiando uma pessoa com deficiência visual e deparar com um corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, basta colocar o



Pessoas especiais

Deficiência Visual
é aquela deficiência que,
por motivo de perda
ou anomalia congênita
ou adquirida,
parcial ou total,
de estrutura ou função
da visão, pode ocasionar
restrições da capacidade
de interpretação sobre
as condições de segurança,
de orientação e
de mobilidade.

seu braço para trás, para que a pessoa possa continuar seguindo você.

Converse à vontade

Não devemos ficar receosos quando nos comunicamos com um deficiente visual. Não existem palavras que não possam ser ditas, como “veja” e “olhe”, pois elas também pertencem ao vocabulário dessas pessoas. Não há nenhum problema em dizer, por exemplo: “O senhor já viu a nova opção de investimento que o banco está oferecendo?”

Identifique-se sempre

Sempre se identifique para a pessoa com deficiência visual, quando ela chegar ou quando você se aproximar, para que ela possa reconhecê-lo. Ao se afastar, informe-a, para evitar uma situação desagradável. Ela pode não perceber que você saiu e ficar falando sozinha.

Sorria através de gestos

Não deixe de apertar a mão de uma pessoa com deficiência visual ao encontrá-la ou ao despedir-se. O aperto de mão vai substituir o seu sorriso.

Leia tudo em voz alta!

Para facilitar a vida do cliente com deficiência visual, é importante ler em voz alta todos os documentos envolvidos em suas transações. Quando ele for fazer um pagamento, por exemplo, confirme o tipo e o valor. Já para abrir uma conta ou firmar qualquer outro contrato, é necessário providenciar, a não ser quando por ele dispensada, a leitura integral dos documentos, para dar-lhe ciência de seu conteúdo, obtendo, mesmo no caso de dispensa da leitura, uma declaração de que ele tomou conhecimento dos seus direitos e

deveres, certificada por duas testemunhas, que devem assinar uma declaração nesse sentido. Quando for sacar dinheiro no caixa, informe-o sobre o valor e a quantidade de cada nota. Ofereça ajuda para preencher formulários, como envelopes de depósito automático, e assim por diante. Lembre-se de que ele deve decidir sobre cada etapa do processo e, para isso, precisa participar de todas elas.

Lembre-se de que a deficiência é visual

Evite falar muito alto com uma pessoa com deficiência visual. Lembre-se de que ela não enxerga, mas escuta. A audição dela, em geral, além de preservada, é até mais desenvolvida.

Evite falar com as mãos

Muitas vezes, gesticulamos indicando direções, como quando dizemos: “A mesa do gerente fica bem ali”. Com os clientes com deficiência visual, esse tipo de informação não faz sentido. Nesses casos, procure sempre acrescentar detalhes precisos de distância e direção: “A mesa do gerente está à sua direita, mais ou menos a dez metros, seguindo reto”. Não se esqueça de oferecer sua ajuda

como guia, mas não se surpreenda se ele preferir ir sozinho. Isso mostra apenas que ele é independente.

Fique de olho aberto

As pessoas com deficiência visual correm o risco de acidentes por não perceberem obstáculos: podem tropeçar, esbarrar e cair. Os locais de passagem devem estar sempre livres, inclusive as calçadas, as entradas e estacionamentos.

Faça um reconhecimento de área

Em ambientes desconhecidos ou situações novas, como nas primeiras visitas à agência, ofereça à pessoa com deficiência visual o maior número de informações possível sobre o espaço, para que ela possa se localizar e se orientar com maior liberdade nas próximas vezes.

Evite tocar no cãozinho bonitinho

Por mais tentador que seja acariciar um cão-guia, lembre-se de que esses cães têm a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga. O cão não pode ser desviado do seu dever de guia.

3. Pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida

Ajude, mas não se apóie

A cadeira de rodas representa uma extensão do corpo da pessoa que a usa. Apoiar-se ou encostar-se na cadeira, sem a permissão do usuário, pode ser considerada uma atitude de invasão. Evite apoiar-se em pessoas que utilizam muletas, bengalas ou andadores. Esse tipo de atitude, além de provocar desconforto, pode fazer com que a pessoa se desequilibre.

Perguntar é preciso: – Posso ajudar?

Algumas pessoas que utilizam cadeira de rodas preferem movimentá-la sozinhas. Pelos mais variados motivos: por não gostarem de ser conduzidas por outros, porque simplesmente são independentes, ou por não se sentirem suficientemente seguras quando conduzidas por um estranho. Por isso, mesmo nos casos em que ela pareça estar precisando de auxílio, pergunte antes, para poder se certificar de que deseja ser ajudada. Se a pessoa estiver realmente precisando de apoio, ela aceitará a sua ajuda de imediato.

Perguntar é preciso: – Como?

Após a sua oferta de ajuda ser aceita, faça uma nova pergunta, do tipo: “O que eu devo fazer?” Ou: “Como eu posso ajudar?” Evite auxiliar sem antes perguntar como deve proceder. Assim, a pessoa lhe passará as instruções e recomendações necessárias para que você aja da maneira correta, evitando possíveis enganos.

Conduza uma cadeira com cuidado

Ao conduzir uma pessoa na cadeira de rodas, tome uma dose extra de cuidado. Preste atenção para não esbarrar nas pessoas à frente nem no mobiliário da agência bancária.

Cuidados ao descer uma rampa ou escada

Ao ajudar uma pessoa em cadeira de rodas a descer uma rampa ou um degrau, faça-o de marcha a ré ou com a frente da cadeira suspensa (empinada), para evitar que perca o equilíbrio por excessiva inclinação e caia. Para subir ou descer mais de um degrau, é melhor pedir ajuda para mais uma pessoa.



Deficiência Física é aquela deficiência que, por motivo de perda ou anomalia congênita ou adquirida, parcial ou total, de estrutura ou função fisiológica ou anatômica, pode ocasionar restrições da capacidade orgânica e da habilidade funcional, podendo obrigar a pessoa a locomover-se, temporária ou permanentemente, com auxílio de cadeira de rodas, aparelhos ortopédicos ou próteses.

Mobilidade Reduzida é a condição que faz a pessoa movimentar-se com dificuldade, insegurança, e ter a necessidade de se apoiar, locomovendo-se com ou sem aparelhos ortopédicos ou próteses, reduzindo efetivamente a mobilidade, a flexibilidade, a coordenação motora e a percepção.

Pessoas especiais

Respeite o ritmo de cada um

Se você estiver acompanhando uma pessoa com necessidades especiais que ande devagar, com o auxílio ou não de muletas, andadores ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.

Previna-se: é sempre melhor do que remediar

Ao acompanhar uma pessoa que se locomove com auxílio de muletas ou bengala e que esteja descendo uma escada muito inclinada, fique na frente dela, para que, caso ela perca o equilíbrio, possa se apoiar em você. Já ao subir a escada, você deve se posicionar atrás da pessoa.

Contenha a sua curiosidade

Evite perguntar a razão de a pessoa estar em uma cadeira de rodas. Isso é indiscrição.

Respeite as vagas reservadas

Não estacione seu automóvel em lugares reservados para as pessoas com deficiência física. Essas vagas são reserva-



das por necessidade. Normalmente, são mais largas, para permitir o embarque e desembarque da pessoa em cadeira de rodas, que necessita de espaço, para se transferir do banco do automóvel para a cadeira e vice-versa.

Olhe no olho

Sabe aquela sensação desagradável de assistir ao filme na primeira fila do cinema? Para qualquer pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais do que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, procure sentar-se também, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

4. Pessoas com surdez ou com deficiência auditiva



Procure despertar a atenção

Se você quer falar com uma pessoa com surdez, posicione-se à frente dela e chame a sua atenção, seja sinalizando com a mão ou tocando seu braço.

Facilite a leitura labial

Fale em tom normal de voz, de forma bem articulada, distinguindo palavra por palavra, mas não exagere. Falar alto não vai adiantar.

Mostre a boca

Cuide para que a pessoa sempre enxergue a sua boca, pois, se você virar o rosto, ela não vai entender nada e até pode achar que a conversa terminou.

Evite ficar contra a luz

Quando conversar com uma pessoa surda, tente ficar num local iluminado. Evite ficar contra a luz (de uma janela,

Pessoas especiais

Deficiência Auditiva
é aquela deficiência que, por motivo de perda ou anomalia congênita ou adquirida, parcial ou total, de estrutura ou função da audição, pode ocasionar restrições da capacidade de comunicação, de interpretação sobre as condições de segurança e de orientação.

por exemplo), pois isso dificulta a visualização do seu rosto.

Faça caras e bocas

Seja expressivo ao falar. As expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo, indicando sentimentos de alegria, tristeza, surpresa ou sinceridade, substituem plenamente as mudanças sutis de tom de voz, que não são percebidas pelas pessoas com surdez.

Evite ignorar

Fale sempre diretamente para a pessoa com surdez, mesmo que ela esteja

acompanhada de alguém que faça uso da linguagem dos sinais. Não fazê-lo significa excluir o deficiente auditivo da conversa e, pior, pode ofendê-lo.

Comunique-se sempre

Normalmente, a voz de uma pessoa com surdez é diferente, pois ela não escuta o som que está emitindo. Caso você tenha dificuldade para entender, fique à vontade e peça que ela repita. Caso você ainda não a entenda, peça que ela escreva. Lembre-se de que o importante é se comunicar.

Evite atrapalhar

Quando duas pessoas estão conversando em linguagem de sinais, evite andar entre elas. Você estará atrapalhando a conversa.

Evite avançar o sinal

É muito comum uma pessoa que teve derrame cerebral ou traumatismo craniano ter dificuldades para falar. Por mais que ela fale devagar, é importante manter a paciência, sem atropelá-la, sem tentar adivinhar o fim da sua frase. Espere o tempo que for necessário. O importante é deixá-la à vontade para se comunicar.

5. Pessoas idosas

Respeite os mais velhos

Não trate os idosos como se eles fossem crianças ou pessoas com problemas. Trate-os com respeito e admiração. Lembre-se de que eles têm muito o que ensinar. São pessoas vividas, experientes e podem e devem contribuir para a sociedade.

Confie no seu bom senso

Nem todos os idosos precisam de ajuda, mas nunca deixe de oferecer auxílio caso sinta que a pessoa esteja passando por uma dificuldade. Nessas ocasiões, é melhor confiar no seu bom senso.

Fale baixo, se a dificuldade não é de audição

Nem todo idoso apresenta dificuldades de audição. Portanto, só fale em voz alta quando lhe for solicitado.

Antecipe-se

Evite deixar uma pessoa idosa esperar muito tempo para ser atendida. Encaminhe-a para o atendimento prioritário. Caso haja uma cadeira disponível, ofereça-a sempre, para que o idoso possa esperar com conforto.



6. Pessoas com paralisia cerebral

Evite subestimar

Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões aparentemente estranhas no rosto. Lembre-se: são pessoas comuns, como você, de inteligência normal, em alguns casos até acima da média.

Converse à vontade

Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça gentilmente que ela repita. Em último caso, se você realmente não a entender, lhe ofereça papel e caneta para que ela escreva o que deseja.

Mantenha o bom humor

Uma boa dose de bom humor sempre é recomendada. Porém, cuidado para não ultrapassar os limites. Imitar a maneira como as pessoas falam, ou achar graça das expressões faciais que elas fazem, por exemplo, é uma completa falta de educação. Evite também brincadeiras de mau gosto e ofensivas.



Paralisia Cerebral
é aquela deficiência que,
por motivo de lesão de
uma ou mais áreas do
sistema nervoso central,
pode ocasionar alterações
psicomotoras, podendo
ou não causar
deficiência mental.



Deficiência Mental
é aquela deficiência que, por motivo de perda ou anomalia congênita ou adquirida, parcial ou total, de raciocínio lógico ou intuitivo, pode gerar confusão de idéias, falhas de decisão, de interpretação das condições de segurança, de orientação e de mobilidade no meio edificado.

7. Pessoas com deficiência mental

Pense nisso

As pessoas com deficiência mental tendem a cumprir as tarefas mais lentamente. Mas isso não significa que elas sejam dependentes de outras pessoas para realizá-las. Evite superprotegê-las: deixe-as fazer tudo o que puderem, no ritmo que lhes é próprio. Lembre-se de ajudar apenas com o que for realmente necessário e só quando solicitado.

Relacione-se normalmente

Trate as pessoas com deficiência mental como trataria às demais: criança, adolescente, adulto ou idoso.

Fale com elas

Procure relacionar-se com elas. Não há razão para não fazê-lo. Cumprimente-as e mantenha um diálogo, sempre que possível.

