



## CARTILHA DE ORIENTAÇÃO PARA O ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Esta cartilha é dirigida a todos os profissionais que trabalham em estabelecimentos localizados ao longo das rodovias do Estado de São Paulo. E também aos proprietários de postos de abastecimento de combustível e serviços como borracharia e autoelétrico, restaurantes, shopping centers, áreas de diversão, lazer e demais negócios que se desenvolvem nos roteiros que ligam a capital às cidades do interior.

Foi desenvolvida com o objetivo de levar orientação especializada para atendimento de pessoas com deficiência que viajam nesses roteiros – como passageiros ou condutores de automóveis adaptados (para permitir a dirigibilidade em segurança de motoristas que também possuem deficiências). Aqui, você encontrará informações sobre tipos de deficiência, fatores de ocorrência, estatísticas e legislação de proteção aos direitos desse público.

- ✓ Números da deficiência
- ✓ Tipos, causas de ocorrência, reabilitação, limitações e potencialidades da pessoa com deficiência
- ✓ Diversidade
- ✓ O que é a Lei de Cotas
- ✓ Legislação
- ✓ A Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência



## CARTILHA DE ORIENTAÇÃO PARA O ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Realização



Produção



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

## O caminho para prestar um serviço cada vez melhor

Para atender bem a todo tipo de cliente, a Rede de Serviços deve conhecer os perfis de seu público

Esta cartilha é dirigida a todos os profissionais que trabalham em estabelecimentos localizados ao longo das rodovias do Estado de São Paulo. E também aos proprietários de postos de abastecimento de combustível e serviços como borracharia e autoelétrico, restaurantes, shopping centers, áreas de diversão, lazer e demais negócios que se desenvolvem nos roteiros que ligam a capital, São Paulo, às cidades do interior. Além, é claro, de funcionários das concessionárias que administram as estradas paulistas, ou que atuam nos pedágios, SAUs (serviços de atendimentos a usuários) e postos da Polícia Rodoviária.

Foi desenvolvida com o objetivo de levar orientação especializada para atendimento de pessoas com deficiência que viajam nesses roteiros – como passageiros, de ônibus ou veículos particulares, ou condutores de automóveis especialmente adaptados para permitir a dirigibilidade em segurança de motoristas que também possuem deficiências

– física, como falta de movimentos das pernas ou de parte delas e de braços, e auditiva.

Esse público, que representa 14,5% da população brasileira – e 11,3% dos moradores do Estado de São Paulo –, segundo o Censo 2000 do IBGE, tem trafegado ao longo dos anos por nossas estradas, mas nem sempre encontrado o atendimento adequado às suas necessidades. Ora faltam adaptações para permitir o acesso autônomo aos estabelecimentos e privacidade no uso de sanitários, previstas na legislação em vigor, ora se ressentem do tratamento recebido de seus funcionários.

Aqui, você encontrará informações sobre tipos de deficiência, fatores que as motivam, estatísticas e legislação de proteção aos direitos desse segmento. Achará também orientações sobre como melhorar o atendimento e os serviços oferecidos aos clientes com deficiência. Os repórteres que desenvolveram esta publicação identificaram que não falta boa vontade para atender bem a esse público. Faltava informação. Esperamos que a cartilha contribua para preencher essa lacuna.

**Linamara Battistella**  
Secretária de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência



Rede de  
Reabilitação  
Lucy Montoro

## CARTILHA DE ORIENTAÇÃO PARA O ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Governador Alberto Goldman

Secretária de Estado dos Direitos da  
Pessoa com Deficiência Linamara Rizzo Battistella

Conselho Editorial Linamara Rizzo Battistella,  
Marco Antonio Pellegrini  
Cid Torquato - Coordenador  
Flávia Scavasin - Coordenador

Assessoria Carlos Cruz  
Maria Isabel da Silva



Projeto Editorial Áurea Editora  
Coordenação: Dirceu Pereira Jr.  
Edição Milton Bellintani  
Projeto Gráfico e Design: Suzana Coroneos  
Redação Milton Bellintani, Sílvia Marangoni  
Revisão Sílvia Marangoni  
Fotos Fabio Braga, Dirceu Pereira Jr., Milton Bellintani  
Tratamento de Foto Fátima Moreira

**São Paulo Inclui** é uma série de publicações desenvolvidas pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, com o objetivo de levar orientações e conhecimento para o fomento da inclusão social deste público no Estado de São Paulo

Realização



FUNDAÇÃO  
FACULDADE DE MEDICINA



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

## Sumário

- 6 **O que é deficiência**  
Tipos, causas de ocorrência, reabilitação, limitações e potencialidades da pessoa com deficiência
- 10 **Números da deficiência**  
Estado de São Paulo / Brasil / Mundo
- 14 **Diversidade, um novo conceito para um mundo em que há lugar para todos**  
O outro, que nos dá plena existência / Respeito às minorias  
Visibilidade social e deficiência  
**O que é inclusão**  
Por que a inclusão também beneficia quem não tem deficiência
- 16 **Para atender bem a pessoa com deficiência**  
Saiba adequar o estabelecimento para atender ao cliente com deficiência  
Como capacitar a equipe para atender bem ao cliente com deficiência
- 20 **Dicas para atender clientes com deficiência**  
Saber se comunicar para bem servir  
O que fazer e o que não fazer
- 22 **Mercado de trabalho e deficiência**  
O que é a Lei de Cotas  
Por que faz sentido adotar políticas afirmativas
- 24 **Legislação**  
Destques da legislação que protege os direitos da pessoa com deficiência  
A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência
- 26 **A Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência** Histórico / Objetivos / Projetos

## Limitações permanentes não significam incapacidade

Reabilitação permite à pessoa com deficiência explorar seu potencial de realização no limite de suas possibilidades

Há quem pense que o número de pessoas com algum tipo de deficiência na população brasileira aumentou. Na verdade, as famílias é que estão aprendendo a entender a condição dos filhos que nasceram com limitações de ordem física, sensorial ou intelectual, ou com os entes que adquiriram uma deficiência depois de nascer – e respeitá-la –, e a sociedade está aprendendo a reconhecer que as diferenças são fontes de riqueza e diversidade, não motivo para discriminação. A consequência é que esse público está, como nunca, ocupando espaços – nas ruas, nas ONGs, escolas e no mercado de trabalho – e deixando de ser invisível socialmente. Hoje parece difícil de acreditar, mas no passado essas pessoas eram vistas como motivo de vergonha para seus familiares por não serem “perfeitas” – a maioria mal saía de casa.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que cerca de 10% da população do planeta possuem alguma deficiência. Segundo o Censo 2000 do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 14,5% dos brasileiros têm defi-

ciência ou mobilidade reduzida (leia mais a respeito na página 12). Essa informação será atualizada pelo Censo 2010, cujos resultados serão apresentados em 2011.

Essa mudança não aconteceu por acaso. Ela reflete décadas de debate acerca da condição, técnicas de tratamento, reabilitação e direitos das pessoas com deficiência. Entre eles estão o direito à educação, ao trabalho, ao atendimento de saúde, ao lazer e desenvolvimento pessoal. Os mesmos garantidos aos demais cidadãos.

As pessoas com mais idade certamente se lembram como esse grupo era chamado: *aleijados*. O adjetivo deriva de *aleijão*, palavra de origem portuguesa que significa “deformidade, mutilação ou defeito físico” (Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa). Um dos maiores artistas plásticos da história brasileira, Antônio Francisco Lisboa (1730 – 1814), ficou conhecido como Aleijadinho por causa das deformidades que sofreu devido a uma doença não diagnosticada. Hoje, certamente, seria possível não apenas classificar a enfermeida-

de como tratá-la a fim de minimizar ao máximo os seus danos.

Os avanços no tratamento e reabilitação das deficiências vêm permitindo às pessoas com deficiência desenvolver habilidades – ou recuperá-las, no caso de quem adquiriu a condição depois de nascer. Às vezes, algo simples como segurar um lápis, uma caneta, um pincel, com a ajuda de órteses – no exemplo, acessórios desenvolvidos para induzir as mãos a reproduzir o movimento. Cada passo nesse sentido representa um avanço na conquista de mais autonomia. Recursos como esse possibilitam a crianças que nasceram com graus acentuados de paralisia cerebral, por exemplo, a educar o movimento das mãos para escrever. Esse tipo de paralisia decorre da falta de oxigenação do cérebro no momento do parto. Quanto mais tempo o bebê for privado dela, maior será o dano sofrido.

A dificuldade para articular a fala e coordenar os movimentos, característicos de quem tem paralisia cerebral, fez com que se acreditasse por muito tempo que essas

crianças teriam o seu desenvolvimento intelectual comprometido. O aperfeiçoamento dos diagnósticos e da reabilitação demonstrou o contrário: a inteligência depende de estimulação precoce – portanto, quanto mais cedo a criança for estimulada maiores serão as chances de desenvolver-se.

Pouco a pouco, o conhecimento acumulado permitiu mudar a forma como se via esse público. Ele não é deficiente e sim apresenta uma condição de deficiência permanente que limita a sua percepção, no caso de pessoas com surdez, com cegueira ou baixa visão, e movimentos – caso de quem não tem ou perdeu a sensibilidade das pernas. Para entender melhor, imagine que há algumas décadas pessoas com miopia acentuada sem recursos para comprar óculos também mal enxergavam. Embora não fossem cegas, tinham uma perda de visão grande a ponto de comprometer as suas possibilidades de desenvolvimento e convívio social. Crianças com gagueira não tratada sofriam discriminação e não conseguiam ir bem na escola. Alguém com diabetes juvenil, a forma



### TIPOS DE DEFICIÊNCIA

Em 2001, a Organização Mundial da Saúde (OMS) adotou a Classificação Internacional de Funcionalidade, Deficiência e Saúde (CIF) para descrever e medir incapacidade e saúde. A classificação coloca as noções de saúde e incapacidade sob uma nova ótica, reconhecendo que todo ser humano pode experimentar uma perda ou diminuição na sua saúde – portanto, experimentar alguma incapacidade. Para efeito legal, o Decreto 5.296/2004 define as deficiências com a seguinte descrição (leia sobre as leis de proteção aos direitos das pessoas com deficiência na página 24):

- ✓ **deficiência física:** 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;
- ✓ **deficiência auditiva:** perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;
- ✓ **deficiência visual:** cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais o somatório da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- ✓ **deficiência intelectual:** funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho;
- ✓ **deficiência múltipla:** associação de duas ou mais deficiências.

mais agressiva da doença, ficava praticamente preso em casa antes de dispor de recursos de tratamento como a autoaplicação de insulina. Da mesma forma, o tratamento das deficiências tem apresentado avanços significativos no que se refere às potencialidades de quem está nessa condição. Hoje, pergunta-se mais o que serão capazes de fazer do que se afirma categoricamente o que não podem realizar.

O exemplo de crianças que nasceram com síndrome de Down ilustra bem essas possibilidades. Uma das características dessa síndrome é a dificuldade de articulação para falar. Aquelas que foram estimuladas desde a primeira infância, chegarão à adolescência falando mais fluentemente do que as que não receberam tais estímulos. Como a capacidade de comunicar-se é fundamental para o convívio social, as do primeiro grupo terão maiores chances de desenvolver-se.

### Novas definições

Esse processo de avanços teve como consequência mudanças importantes também na forma como definir quem tem deficiência. Há décadas não se usa mais *aleijado* para designar esse grupo da população. A palavra ganhou um sentido pejorativo, que servia para alimentar preconceito e desinformação. Outras formas também deixaram de ser usadas, como *pessoas especiais*, *pessoas com necessidades especiais* e *portadores de necessidades especiais*

O diagnóstico, tratamento e reabilitação das pessoas com deficiência evoluíram, e mudaram o conceito sobre esse público

ou *portadores de deficiência*. Esta última ainda é empregada, por que é a forma consagrada na legislação em vigor. Entretanto, a definição internacionalmente aceita é a proposta pela Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência das Nações Unidas, que foi assinada por 102 países, entre os quais o Brasil, em 2006 (hoje, assinado por 137 nações): pessoa com deficiência – e derivados que especificam o tipo de limitação: pessoa com cegueira, pessoa com surdez, pessoa com deficiência física, pessoa com deficiência intelectual.

A mudança da linguagem não significa a imposição de uma forma politicamente correta. Ao contrário, ela contempla a evolução acerca do diagnóstico, do tratamento, da reabilitação e do exercício da cidadania de ao menos 600 milhões de pessoas em todo o mundo. Boa parte estuda, trabalha e contribui para o desenvolvimento de seus países. Atendê-las bem significa respeitar direitos da cidadania.

## Medição ajuda a definir prioridades para a ação

Nas últimas décadas, a apuração de dados referentes aos percentuais de pessoas com deficiência se sofisticou

O Censo 1991 do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística apurou a existência de 1,7 milhão de pessoas com deficiência no País - à época, cerca de 1,41% da população. Uma década depois, um novo Censo, o de 2000, indicou que o percentual seria de 14,5% dos brasileiros - incluindo na pesquisa as pessoas com mobilidade reduzida. A diferença de 13 pontos percentuais se explica pela mudança da metodologia da pesquisa, que passou a adotar a Classificação Internacional de Funcionalidade, Deficiência e Saúde (CIF) da Organização Mundial da Saúde (OMS), que define graus de dificuldades para a realização de tarefas pelos indivíduos. Os números do Censo 2000 incluem, portanto, idosos e a população com obesidade, além de indivíduos com alguma limitação física, sensorial ou intelectual. Dessa forma, a pesquisa demográfica apurou que havia cerca de 24,6 milhões de brasileiros com deficiência e mobilidade reduzida. As deficiências de ordem física registraram 955.287 pessoas

com tetraplegia (falta de sensibilidade e movimentos dos braços e pernas), paraplegia (falta de sensibilidade e movimentos das pernas) ou hemiplegia (paralisia de partes do corpo). Outros 466.936 apresentavam falta de braços, pernas ou parte deles. Imaginando que os percentuais que esses perfis de deficiências representavam em 2000 se mantenham até hoje, podemos estimar quantas pessoas estariam nessa condição em 2009. Seriam aproximadamente 1,1 milhão de pessoas com tetraplegia, paraplegia ou hemiplegia, e 523.000 com falta de braços, pernas ou parte deles.

A deficiência visual - incapacidade de enxergar, grande dificuldade permanente de enxergar ou alguma dificuldade permanente de enxergar - é a de maior incidência apurada pelo Censo 2000, com 16.573.937 pessoas. Dessas, 159.824 eram cegas.

Em segundo lugar veio o grupo de pessoas com deficiência auditiva - incapacidade de ouvir, grande dificuldade permanente de ouvir ou alguma dificuldade permanente

### O QUE DIZEM AS ESTATÍSTICAS

- ✓ Existe relação direta entre baixos índices de desenvolvimento e deficiência
- ✓ Causas evitáveis, como acidentes de trânsito e com armas de fogo, são os principais responsáveis por deficiências adquiridas após o nascimento
- ✓ A deficiência visual, que inclui cegueira, baixa visão e alguma dificuldade permanente para enxergar, é a de maior incidência, totalizando 9,76% da população brasileira. Em números de hoje, 19 milhões de pessoas
- ✓ De cada 40 crianças com deficiência que ingressam na escola, apenas 2 prosseguem os estudos no ensino médio e 1 chega à faculdade

SP 2000 4,2 MILHÕES

SP 2009 4,5 MILHÕES

BR 2000 24,6 MILHÕES

BR 2009 28,09 MILHÕES

MUNDO 2000 607 MILHÕES

MUNDO 2009 650 MILHÕES

MILTON BELLINTANI

**CAUSAS DE DEFICIÊNCIAS**

- ✓ 21% das deficiências têm origem em doenças crônico-degenerativas
- ✓ 18% das deficiências têm causas externas – decorrem de acidentes de trânsito, violência urbana e acidentes de trabalho
- ✓ 16,8% das deficiências ocorrem devido a falta de assistência à mulher durante a gravidez
- ✓ 16,6% são motivadas por transtornos congênitos e perinatais (presentes antes do parto ou que ocorrem imediatamente após o nascimento)
- ✓ 11% das deficiências resultam de desnutrição
- ✓ 10% são consequência do uso de álcool e de drogas

Fonte: Retratos da Deficiência no Brasil, FGV/Fundação Banco do Brasil

de ouvir, com 5.750.810 pessoas. Hoje, teríamos cerca de 19 milhões de brasileiros com deficiência visual e 6,5 milhões com deficiência auditiva. Outros 8 milhões de brasileiros apresentavam associações entre mais de um tipo de deficiência, as chamadas deficiências múltiplas, equivalendo a cerca de 9,1 milhões em números atuais.

Em 2000, finalmente, 7.879.600 apresentavam redução de mobilidade: 588.201 tendo incapacidade de caminhar ou subir escada; 1.799.917 apresentando grande dificuldade permanente de caminhar ou subir escada; e 5.491.482 tendo alguma dificuldade permanente de caminhar ou subir escada. Em 2009, seriam 9 milhões de pessoas com mobilidade reduzida.

A evolução na apuração dos perfis de deficiências com incidência na população brasileira permitiu ao poder público, legisladores e organizações sociais que atuam na promoção dos direitos das pessoas com deficiência aprofundar os diag-

nósticos e avançar na formulação de políticas sociais de defesa desse público. Para se ter uma ideia, depois da divulgação dos resultados do Censo 2000 foram aprovadas 22 novas leis, decretos e normas em favor da pessoa com deficiência (leia mais a respeito na página 24).

**Causas evitáveis**

O Censo 2000 mostrou que São Paulo é o Estado com menor percentual de pessoas com deficiência, 11,3%, e que o Piauí apresenta a maior população com essa condição: 17,63%. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), existe relação direta entre desenvolvimento e a incidência de deficiência no nascimento.

Existem outros fatores que favorecem o surgimento de deficiências. O trânsito e a violência urbana são os dois principais entre os evitáveis.

No Brasil, os acidentes de trânsito são responsáveis por mais de 35 mil mortes por ano, e um número ainda maior de feridos. Boa parte

apresenta sequelas temporárias ou permanentes. A violência urbana vitima outros 20 mil, em ocorrências envolvendo armas de fogo que geram sequelas graves em muitos sobreviventes.

O combate à violência e a regulação do trânsito são, portanto, ações prioritárias que terão impacto na redução das deficiências geradas por esses dois fenômenos.

A atenção aos brasileiros com deficiência, prevista na legislação, não significa apenas despesas ao Estado. Ao contrário, ela injeta recursos que movimentam a economia, gerando empregos, riqueza e desenvolvimento. Promove, ainda, a pesquisa e o avanço do conhecimento.

Somente na rede oficial de ensino, milhares de professores de todo o Brasil estão buscando capacitação para atender adequadamente aos alunos com deficiência incluídos na rede. Há poucas décadas, essas crianças eram separadas das demais em salas especiais. Sem perceber, o sistema de ensino fomentava a discriminação ao demonstrar que somente os iguais podiam estar na sala de aula (leia mais a respeito de discriminação e diversidade na página 16). A falta de estímulo das instituições e de preparo dos docentes são fatores de impedimento para a maioria das crianças nessa condição prosseguir estudando e de entrada na rede: 21,6% da população com deficiência nunca foram à escola.

Essa distorção começará a ser corrigida com a efetiva inclusão de

crianças com deficiência na rede oficial de ensino e também nas escolas privadas. Mas será preciso de tempo para alterar o quadro significativamente. Para se ter uma ideia, em 2008 foram matriculados 373.303 alunos com deficiência no ensino fundamental, contra apenas 16.317 estudantes com deficiência no ensino médio (equivalente aos antigos Colegial e Segundo Grau) e menos da metade no ensino superior.

O impacto disso pode ser sentido no mercado de trabalho. Apesar de a Lei 8.213/1991 determinar que as empresas com mais de 100 funcionários contratem profissionais com deficiência, elas reclamam de dificuldades para selecionar pessoal qualificado para atender à exigência legal (leia mais a respeito da Lei de Cotas na página 18).

A baixa escolarização se reflete nas poucas oportunidades que a maioria da população com deficiência terá na idade adulta para construir sua vida com independência.

**As estatísticas sobre perfis de deficiência, escolarização e inserção no mercado de trabalho são a base para gerar políticas sociais**

## Entender o ponto de vista do outro para ser quem queremos

A visão de que o mundo é plural permite perceber que existe espaço para todos, sem discriminações

É do poeta mexicano Octavio Paz a melhor definição sobre o sentido de viver em sociedade: “Para que eu possa ser/hei de ser outro/sair de mim/buscar-me entre os outros/os outros que não são se eu não existo/os outros que me dão plena existência”. Em poucas palavras, e com rara felicidade, ele define que ninguém se basta. Para se realizarem, as pessoas buscam relacionar-se com outras, ser aceitas e reconhecidas pelo que são. A exclusão, nesse sentido, significa a frustração da possibilidade de realização. Uma porta que se fecha dizendo que você não cabe num mundo em particular pelo único motivo de ser como é.

Em oposição a esse mundo em que apenas alguns têm as melhores oportunidades, existe a visão de que outro mundo é possível – baseado no respeito às diferenças e no direito de cada um escolher como pensar, ser e agir, respeitadas as normas do convívio social. Nele, cabem todos.

Esse mundo inclusivo é marcado pela *diversidade*. Uma palavra que entrou para o vocabulário contemporâneo para ficar, e não como moda passageira. Respeitar a diversidade significa dizer que aceito as pessoas como elas são porque também que-

### O QUE É INCLUSÃO

- ✓ Incluir significa dizer eu me importo, mesmo que outros não se importem
- ✓ Incluir significa facilitar o acesso de quem estava do lado de fora de um processo: pode ser da escola, do mercado de trabalho, da comunicação digital ou do convívio social
- ✓ Incluir significa tomar partido e não ser indiferente
- ✓ Incluir significa mobilizar esforços e buscar parceiros para mudar um quadro de exclusão
- ✓ Incluir significa aceitar as pessoas como elas são, porque no fundo queremos ser aceitos como somos
- ✓ Incluir significa agir e não esperar que as coisas mudem por si só
- ✓ Incluir significa buscar saídas criativas para situações de exclusão, mesmo que pareçam não ter saída

ro ser aceito pelo que sou. Significa entender que o direito do outro é que garante que os seus direitos sejam respeitados. E que defender o espaço do outro é também uma forma de proteger o seu espaço.

A visão de mundo inclusiva não só é democrática, como participativa. Se o outro não me ameaça, posso me aproximar dele, ser seu amigo, querer entender quem ele é para também ser entendido. O respeito à diversidade, como se vê, é a base para a construção de um mundo mais igualitário, em que as diferenças, somadas, significam riqueza em vez de fragmentação.

### Oportunidades iguais

Na sociedade inclusiva, ninguém é discriminado por sua origem social, cor da pele, opção sexual, opinião ou condição. Nem pela aparência. Todos têm direitos iguais: ao lazer, à proteção de saúde, à escolaridade e ao desenvolvimento pessoal. Às mesmas oportunidades.

Quem aprendeu a pensar assim vê a pessoa que possui uma deficiência e não a deficiência que esconde uma pessoa. Por isso, não recusa aproximar-se dela pelo fato de que ela é diferente – ou porque não sabe lidar com a diferença que os separa, o que dá na mesma. Entende o ponto de vista do outro, porque sabe que somente assim poderá ser quem é diante de todos.

Num mundo marcado pela inclusão, não existe invisibilidade social. Porque recusamos a indiferença, damos ao outro plena existência. E ele a nós.

Para entender a pessoa que tem uma deficiência é preciso enxergar a pessoa, não a deficiência



Calçada acessível: requisito para circular com autonomia

FABIO BRAGA

## Estar disponível ao cliente, sem exagerar nos cuidados

Tão errado como não perceber uma pessoa com deficiência é errar na dose de atenção dispensada a ela

Coloque-se, por um momento, no lugar de uma pessoa sentada em uma cadeira de rodas, de alguém com surdez, de uma que não enxerga ou de um adulto com síndrome de Down. E, ao mesmo tempo, imagine que do outro lado do balcão está você – atendendo a si próprio. Agora, lembre-se como costuma se dirigir a clientes de seu estabelecimento no dia a dia. Ou, pacientemente, espera sempre que eles digam a primeira palavra para iniciar o atendimento. Pronto, a imagem agora está clara. Você só espera saber como deve tratar esse cliente que, por alguns minutos, tem a sua cara – mas outra condição. E se pergunta: o que vem primeiro? No caso do cliente cadeirante (é assim que pessoas que usam cadeira de rodas costumam referir-se a quem usa esse tipo de acessório – que corresponde a uma órtese), deve abaixar-se para falar com ele? E quanto ao que não pode escutá-lo, que você percebeu ser surdo porque o viu conversando com um familiar através de gestos (esse vo-

cabulário gestual chama-se Libras, a Língua Brasileira de Sinais, idioma oficial desse segmento da população)? Está em dúvida se improvisa gestos que lhe parecem lógicos para indicar uma pergunta ou se faz sinal de prontidão para indicar que está a postos para atendê-lo. Quanto ao cliente cego, se deve segurar seu braço para mostrar que está ao lado dele ou esperar que um familiar faça o pedido. E o que fazer sobre a pessoa com Down? Isso mesmo, é assim que se deve referir a pessoas nessa condição, e não *mongoloide* ou *mongol*, como era comum há algumas décadas, por ser uma forma de tratamento ofensiva – portanto, discriminatória. Você não vê ninguém da família por perto, e teme que ela quebre alguma coisa ou fique nervosa por estar sozinha.

Cheio de dúvidas, você se sente mal ao dar-se conta de que não sabe o que fazer. E quando se lembra que, como combinado, por um momento está no lugar desse cliente, a sensação de abandono se instala. Agora vem a boa notícia. Esses 2 minutos que gastou para ler essa história na qual você é, ao mesmo tempo, protagonista e coadjuvante, já são suficientes para nunca mais ficar sem ação diante de um cliente com deficiência. Você agora sabe como ele se sente e o que



FOTOS DIVULGAÇÃO / SEDPP

Espaços devem facilitar o giro da cadeira em 180 graus e as barras estarem acima da altura das rodas

### DESENHO UNIVERSAL

- ✓ O conceito de desenho universal prevê o desenvolvimento de ambientes acessíveis ao uso das pessoas, independentemente de suas habilidades, altura, idade e condição (física ou sensorial)
- ✓ A legislação brasileira determina que as novas construções levem em conta esse conceito (NBR 9.050/2204, NBR NM 313/2007 e NBR 12.517/1993)
- ✓ O banheiro 100% acessível possui espaço para acondicionar e girar a cadeira de rodas, barras de apoio, assento elevado, espelho inclinado, banco basculante, chuveiro direcional e pia rebaixada
- ✓ Espaços públicos devem conter sinalização especial como demarcação de vagas para estacionamento, placas em Braille e guias rebaixadas



precisa para sentir-se bem atendido: atenção. A mesma que costuma dispensar ao resto da clientela, com duas diferenças: estar aberto a ouvir mais do que falar e esperar que esse cliente dê o primeiro passo, depois de saudá-lo: “Olá, como vai? Em que posso ajudá-lo?”

Ser tratado como um cliente igual aos demais é tudo o que espera quem requer atenção especial. Se, de repente, você se deu conta que não trata nenhum cliente como se merecesse atenção especial, já percebeu o benefício pessoal de aprender a lidar com a clientela com deficiência. Agora, está convencido que precisa mudar a sua maneira de relacionar-se com todos: pessoas

com qualquer tipo de deficiência, idosos, adolescentes barulhentos, adultos e seus filhos, mesmo os cheios de energia. Por se lembrar que aceitou estar no lugar do público que atende durante a leitura desse texto, sente que gostou de ser notado e bem atendido. E promete a si mesmo que nas próximas viagens se lembrará de fazer uma parada por aqui.

### Cada um é cada um

Agora, feche a cartilha. Olhe à sua volta. Deve estar vendo os clientes de outra forma, como nunca fez antes – percebendo o perfil de cada um. No fundo da loja, nota a dificuldade que um cadeirante tem para tocar a sua cadeira por causa do corredor apertado. E antecipa o próximo movimento: ele não conseguirá se servir sozinho no balcão do almoço, porque os ingredientes estão em posição mais alta do que o braço da cadeira. Vai até o banheiro, porque se lembra de ter visto o símbolo internacional de acesso em uma das portas, indicando uso exclusivo de pessoas com deficiência. Ele parece estreito para acomodar uma cadeira de rodas. E, pior, percebe que o sentido natural de abertura da porta – de fora para dentro – não permite que seja fechada. Seria melhor que invertessem o sentido abre-fecha. Ao voltar para o balcão, comenta as descobertas com uma colega. E juntos decidem anotar em um guardanapo de papel tudo o que virem, prometendo conversar com



DIRCEU PEREIRA JR

### PARA MELHORAR O SERVIÇO

- ✓ Defina uma lista de princípios que traduzam os valores defendidos pelo estabelecimento – como atender igualmente bem a todo perfil de clientela e exercitar o prazer de servir
- ✓ Divulgue esses princípios, e a missão de atender bem a todos, entre a equipe
- ✓ Realize treinamentos periódicos com toda a equipe
- ✓ Consulte a legislação específica – normas, leis e decretos – para estar de acordo com a lei
- ✓ Procure observar outros estabelecimentos e aprender com as boas práticas de terceiros. Sugira que todos na equipe façam o mesmo
- ✓ Contrate consultoria especializada no caso de avaliar que o estabelecimento requer mudanças estruturais
- ✓ Incentive e reconheça a boa participação da equipe
- ✓ Finalmente, comunique aos clientes as boas práticas e valores do estabelecimento

o gerente e sugerir que a loja faça algumas modificações no ambiente para facilitar a vida desse cliente. Ao falarem com o chefe, notam que ele se emociona. Conta que tem uma tia parapléica, mas que nunca havia pensado nela como cliente. E recorda que, ao viajar, muitas vezes ela ficava esperando a família terminar o lanche sentada no carro porque, afinal, o estabelecimento tinha

A atenção dispensada de forma consciente ao cliente com deficiência costuma influenciar na forma como se trata a toda a clientela

uma grande escadaria na entrada e seria preciso carregar a cadeira de rodas até a loja. Os três se entreolham, e sem ser preciso que alguém diga, vão até a porta. Ficam contentes ao constatar que a parada tem vaga demarcada para pessoas com deficiência: duas. Como nenhum dos carros estacionados tem o símbolo internacional de acesso afixado no parabrisas, observam os veículos até a saída dos proprietários. Não se surpreendem ao confirmar que nenhum tem deficiência ou está acompanhado de familiar nessa condição. Concordam que seria uma boa ideia colocar uma placa com os dizeres “uso exclusivo para pessoas com deficiência”, embora o símbolo de acessibilidade diga exatamente isso. Falta divulgar a regra e fiscalizar o uso.

Convencido das mudanças físicas e de cultura que se deve providenciar, na loja e equipe, o gerente começa a desenhar um projeto. E assim nasce mais um posto de serviços inclusivo.

## Saber se comunicar para bem servir

Língua Brasileira dos Sinais e Sistema Braille auxiliam no desenvolvimento de pessoas com surdez e cegueira. E isso ajuda você a prestar um serviço melhor

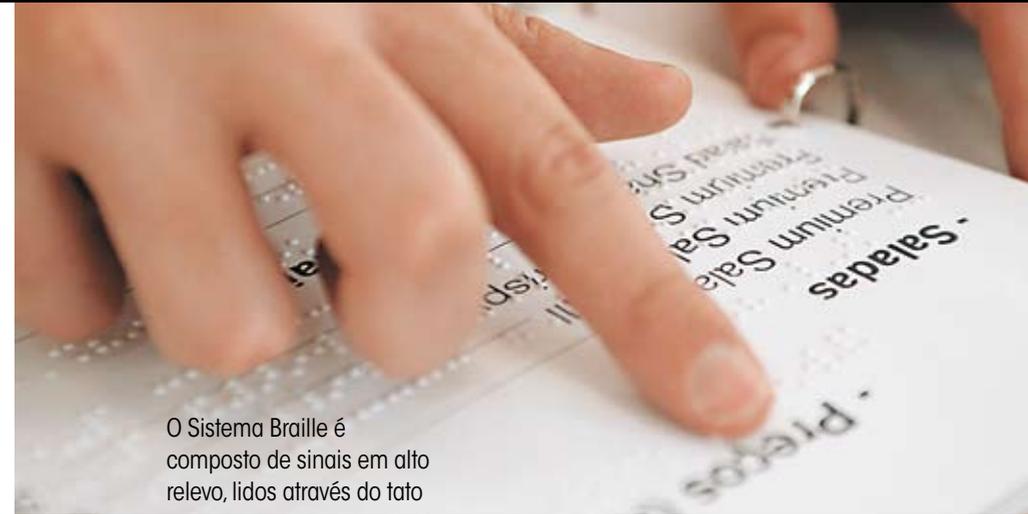
As mãos falam. E leem. Para quem não escuta, elas são a voz, e os olhos para quem não enxerga. Constituem sistemas de comunicação que permitem a pessoas com surdez e pessoas com cegueira ou baixa visão se comunicarem, ter acesso ao conhecimento e orientar-se em espaços públicos dotados de recursos de acessibilidade, como sinalização em elevadores, piso podotátil e cardápios em Braille.

Pessoas cegas se referem a quem enxerga como “vidente”. E surdos chamam quem escuta de “ouvinte”. Durante séculos, a comunicação entre cegos e videntes, pessoas surdas e ouvintes foi exceção. Embora ainda não seja a regra, caminhamos para um mundo em que todos poderão comunicar-se. Basta conhecer a linguagem de cada um.

A linguagem de sinais evoluiu e ganhou o status de idioma: tornou-se uma segunda língua oficial para pelo menos 6 milhões de brasileiros com surdez e baixa audição após

a aprovação da Lei 10.436/2002 e a regulamentação pelo Decreto 5.626/2005. O poder público determinou que 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” (Artigo 2º, Capítulo II). A formação dos professores é fundamental para viabilizar a inserção educacional de crianças surdas no sistema regular de ensino, abrindo caminho para que se tornem bilíngues: habilitadas na Língua Brasileira de Sinais e alfabetizadas na Língua Portuguesa a fim de que o seu processo de inclusão social possa ser completado. Isso porque a fluência apenas em Libras permitiria que elas se comunicassem exclusivamente com outras pessoas surdas, dificultando a absorção desses profissionais pelo mercado.

O computador é um importante aliado na comunicação de pessoas com cegueira, baixa visão e surdez. A melhoria dos recursos de acessibilidade – como sistemas de voz que leem as informações dos sites e correio eletrônico, e animações que traduzem o texto para a Libras, permitem ampliar a rede de relacionamento desses públicos. Assim como os celulares, já que surdos estão entre os principais usuários dos serviços de mensagens de texto.



O Sistema Braille é composto de sinais em alto relevo, lidos através do tato

### O QUE FAZER E O QUE NÃO FAZER

- ✓ CERTO - Se um cliente com cegueira solicitar ajuda, espere que segure seu braço a fim de acompanhá-lo. Ao concluir a tarefa, pergunte se precisa de mais alguma coisa e avise antes de se afastar.
- ✓ ERRADO – O fato de o cliente usar bengala não significa que tem autonomia para se locomover dentro da loja, caso ela não tenha apoio de piso podotátil (trilha). Se estiver desacompanhado, ofereça ajuda.
- ✓ CERTO - Se o estabelecimento não possuir recursos em Braille, explique o cardápio a clientes cegos ou com baixa visão.
- ✓ ERRADO - Evite falar mais alto do que o normal para pessoas cegas. Em geral, elas têm audição aguçada e podem ofender-se.
- ✓ CERTO - Pessoas surdas alfabetizadas em português

Cegos e surdos têm sistemas de linguagens específicos, mas podem interagir com videntes e ouvintes

- podem se comunicar com ouvintes por meio da escrita e entender o que dizem através de leitura labial. Fale devagar e olhando para ela a fim de que perceba o movimento labial.
- ✓ ERRADO – Improvisar gestos para se comunicar com pessoas surdas não oralizadas (só se comunicam através da Libras) dificulta o diálogo, mesmo que a intenção seja ajudar. Caso ela esteja acompanhada de intérprete de Libras, dirija-se a ambos e espere que o intérprete traduza a informação antes de prosseguir.

## Inclusão profissional avança e gera novo valor para a empresa

Diversidade cria vínculos de cooperação onde antes imperava a competição sem limite e respeito ao outro

Ao ser aprovada, em 1991, a Lei nº 8.213 – batizada de Lei de Cotas – foi vista por muitos como fadada a não “pegar”. Dezoito anos depois, ela chega à maioria ostentando números que mostram o contrário. Entre 2005 e 2009, só no Estado de São Paulo foram contratados 64 mil profissionais com deficiência, segundo o Ministério do Trabalho. Naquele ano, havia somente 36 mil trabalhadores com deficiência registrados em todo o Estado. Em dezembro de 2008, já eram 90 mil. Em julho de 2009, o total de empregados chegou a 100.021 pessoas com deficiência, em 7.933 empresas. A empregabilidade quase triplicou.

Num primeiro momento, o aumento da fiscalização foi responsável pelo rápido aumento de oferta de empregos. Hoje, empresas que encararam a visão inclusiva como um novo princípio a ser somado aos seus valores dizem não estar arrependidas de ter dado esse passo. A adaptação do ambiente de trabalho para receber os novos

profissionais teve impacto na cultura de muitas delas. A atenção dispensada aos novos contratados criou, aos poucos, um sentido de cooperação que se estendeu a outras áreas da companhia. A visão de responsabilidade social e as práticas inovadoras se fortaleceram.

Entretanto, essa ainda não é a regra geral. Incluir significa bem mais que simplesmente abrir vagas à contratação, como prevê a lei. Quando profissionais com deficiência não correspondem à exigência de desempenho, as empresas enfrentam o dilema de mantê-los para não ficarem descobertas ou dispensá-los e ter de começar um novo processo de seleção. O simples fato de isso ser um dilema revela que tais empresas ainda não assimilaram o conceito de diversidade (leia mais a respeito na página 16). Numa situação similar envolvendo um profissional sem deficiência não teriam dúvida sobre como agir.

A seleção de profissionais com deficiência hoje é feita em grande medida com a ajuda e consultoria de organizações que atuam no segmento e estão, portanto, habilitadas a orientar empresas debutantes sobre como realizar adaptações físicas em suas dependências e preparar as gerências e os demais funcionários para entender

o processo que estão iniciando. Os consultores explicam cada fase do processo, esclarecendo dúvidas sobre problemas que podem surgir a partir do relato de experiências verificadas em outras companhias.

No outro extremo, profissionais com deficiência bem qualificados são disputados pelas empresas e têm oportunidades de rápida ascensão.

Para equacionar a relação oportunidade versus exigência de desempenho, muitas empresas têm atuado também na qualificação da mão de obra, apoiando programas de capacitação ou desenvolvendo iniciativas próprias.

### Intercâmbio

A troca crescente de experiências entre empresas que já praticam a inclusão vem contribuindo para que ela ganhe corpo rapidamente. Em reuniões setoriais e fóruns de empregabilidade, são apresentados casos bem-sucedidos de inserção profissional de pessoas com deficiência, impactos dessa ação e deba-

## Nos últimos quatro anos, a empregabilidade de profissionais com deficiência quase triplicou só no Estado de São Paulo

tidos caminhos para solucionar problemas pontuais no processo.

Apesar de tardio, o êxito da Lei de Cotas demonstra que políticas afirmativas podem dar bons resultados se inseridas em um contexto de debate colaborativo. Estudos demonstram que a sociedade vem respondendo bem a essa política. Em diferentes pesquisas sobre o mundo corporativo, consumidores disseram avaliar melhor as empresas que possuem práticas sustentáveis e socialmente responsáveis. Os dois principais fatores que as fazem ser bem avaliadas são o respeito ao meio ambiente e, justamente, empregar pessoas com deficiência.

### LEI DE COTAS

- ✓ A Lei nº 8.213 determina que empresas com mais de 100 funcionários devem contratar profissionais com deficiência de acordo com a seguinte proporção sobre o total de funcionários:
  - Mais de 100 funcionários: 2%
  - Mais de 200 funcionários: 3%
  - Mais de 500 funcionários: 4%
  - Mais de 1.000 funcionários: 5%
- ✓ Como exemplo, empresas com mais de 1.000 funcionários devem disponibilizar 50 postos de trabalho para profissionais com deficiência
- ✓ A dificuldade de encontrar profissionais qualificados é a principal alegação apresentada por companhias que não cumprem a exigência

## Amparo legal impulsiona o exercício da cidadania

Nas últimas décadas, os avanços do segmento foram acompanhados da formalização de conquistas através de mais de 30 leis, normas e decretos

A história de promoção da cidadania das pessoas com deficiência pode ser contada através do conjunto de leis, decretos e normas que, ao longo do tempo, foram criados para defender os direitos desse segmento da população. Algumas delas são anteriores à organização autônoma do segmento e à criação de organizações de defesa da dignidade desse público. Outras nasceram justamente como consequência dessa organização.

É o caso da primeira lei de grande impacto, a de nº 4.169, que completou 48 anos de vigência no dia 4 de dezembro. Ela oficializou o Sistema Braille como ferramenta de escrita e leitura das pessoas com cegueira. Apesar da importância dessa medida, o poder legislativo demorou para consagrar o que era prática corrente havia pelo menos 89 anos: o Braille já era utilizado para alfabetizar cegos no Rio de Janeiro desde 1850, em aulas particulares, ganhando escala com a fundação do Imperial Instituto dos Meninos Cegos – hoje Instituto

Benjamin Constant –, quatro anos depois. Em 1946, foi criada, em São Paulo, a Fundação Dorina Nowill. A disseminação do ensino do Braille influenciou na criação da lei.

Quatro décadas depois, foi a vez do segmento formado por pessoas com surdez e baixa audição ganhar uma lei específica. Em 24 de abril de 2002, foi aprovada a Lei nº 10.436, que reconhece a Língua Brasileira de Sinais - Libras como idioma oficial desse público.

Outra lei fundamental para impulsionar a cidadania das pessoas com deficiência foi a de nº 8.213, a chamada Lei de Cotas, que determina a empresas com mais de 100 funcionários a contratação de profissionais com essa condição (leia a respeito na página 18).

Desde os anos 1960, mais de 30 leis, decretos e normas foram aprovados visando a regulamentação de assuntos de interesse das pessoas com deficiência, entre eles a promoção de acessibilidade em locais públicos, direito de pessoas com cegueira de ingressar e permanecer

em locais de uso comum a outras pessoas acompanhadas de cão-guia, isenção de impostos na compra de veículos novos, acessibilidade em locais de votação e também de passageiros nos sistemas de transporte rodoviário, aéreo e aquaviário.

Esse arcabouço legal faz a legislação brasileira ser considerada uma das mais avançadas do mundo no que diz respeito aos direitos desse segmento. Garantir a sua aplicação é dever do Estado e também de toda a cidadania.

### Convenção da ONU

O Brasil participou ativamente do processo de discussão que resultou na aprovação da Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, aprovada em Assembleia Geral das Nações Unidas, em 2007. O País é um dos 137 Estados nacionais que já subscreveram o tratado, sendo, ainda, um dos 49 até aqui que tiveram o documento ratificado pelos poderes executivo e legislativo.

Tal aprovação confere à Convenção força de lei.

O tratado é considerado um dos mais importantes no campo dos direitos humanos já firmados entre nações, sendo comparado à Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada pelos países fundadores da ONU, em 1948. Confirma a íntegra da Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência no site [www.onu-brasil.org.br](http://www.onu-brasil.org.br).

A legislação brasileira é uma das mais avançadas do mundo. Cabe também à cidadania garantir que ela seja difundida e respeitada

### 5 LEIS ESSENCIAIS

- ✓ **Decreto Legislativo nº 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 nº 11.126/2005** - Aborda o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia. Regulamentada em 2006 pelo Decreto 5.904
- ✓ **Lei nº 10.436/2002** - Dispõe sobre a Libras - Língua Brasileira de Sinais, regulamentada em 2005 pelo Decreto nº 5.626
- ✓ **Lei nº 10.098/2000** - Estabelece normas e critérios para a promoção da acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida
- ✓ **Lei nº 8.213/1991** - Determina a contratação de profissionais com deficiência por empresas com mais de 100 funcionários (Lei de Cotas)

## Garantir o acesso a bens, produtos e serviços

Criada em março de 2008, a Secretaria atua para incluir plenamente as pessoas com deficiência

A Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência é a primeira do País em âmbito estadual a ser criada com a compromisso de defender os interesses desse público. Seus principais objetivos são garantir que as pessoas com deficiência tenham seus direitos assegurados por meio da efetiva articulação com as demais pastas de governo, promovendo a real melhoria de sua qualidade de vida e buscando que as oportunidades para este segmento sejam ampliadas, assim como a diversidade respeitada.

Com a intenção de realizar uma ação conjunta e potencializar os resultados, a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência assinou protocolos em parcerias com outras Secretarias de Estado nas áreas da Educação, Habitação, Saúde, Emprego e Relações do Trabalho e Economia e Planejamento, assim como acordos de cooperação com entidades ligadas à pessoa com deficiência e também com empresas privadas.

As ações da Secretaria constituem um sistema integrado de elementos para a construção de uma sociedade inclusiva baseada na diversidade e na pluralidade de ideias, tendo como objetivo central garantir o exercício da cidadania da pessoa com deficiência, assegurando a ela uma vida digna em uma sociedade mais justa. Para isso, a Secretaria conta com gestores altamente qualificados, com larga experiência e militância na área da deficiência.

### Plano de Ação

O Plano Estadual de Direitos das Pessoas com Deficiência (PED) 2008-2010 orienta as ações da Secretaria. Seus objetivos são:

- ✓ Garantir o acesso de todos aos recursos, direitos e serviços básicos necessários à participação na sociedade, combatendo todas as formas de discriminação que levam à exclusão.
- ✓ Garantir a inclusão social ativa de todos por meio da promoção de ampla participação no mercado, na educação, na cultura, no lazer e nas práticas esportivas.
- ✓ Garantir que as políticas de defesa de direitos e de inclusão social sejam bem geridas e contem com o envolvimento de todas as instâncias do governo e agentes pertinentes.