

Atendimento ao cliente com deficiência

Deficiência

“Qualquer perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica”.

(OMS, 1980: 35)

Tipos de deficiência

- ❑ Deficiência física;
- ❑ Deficiência auditiva;
- ❑ Deficiência visual;
- ❑ Deficiência mental;
- ❑ Deficiência múltipla.

Incapacidade

"Qualquer redução ou falta (resultante de uma deficiência) de capacidades para exercer alguma atividade dentro dos limites considerados normais para o ser humano".

(OMS, 1980:

36)

Desvantagem

"Impedimento, resultante de uma deficiência ou de uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho de uma atividade considerada normal para um indivíduo, tendo em atenção a idade, o sexo e os fatores sócio-culturais“

(OMS, 1980: 37)

Acessibilidade

(do latim “accessibilitate”)

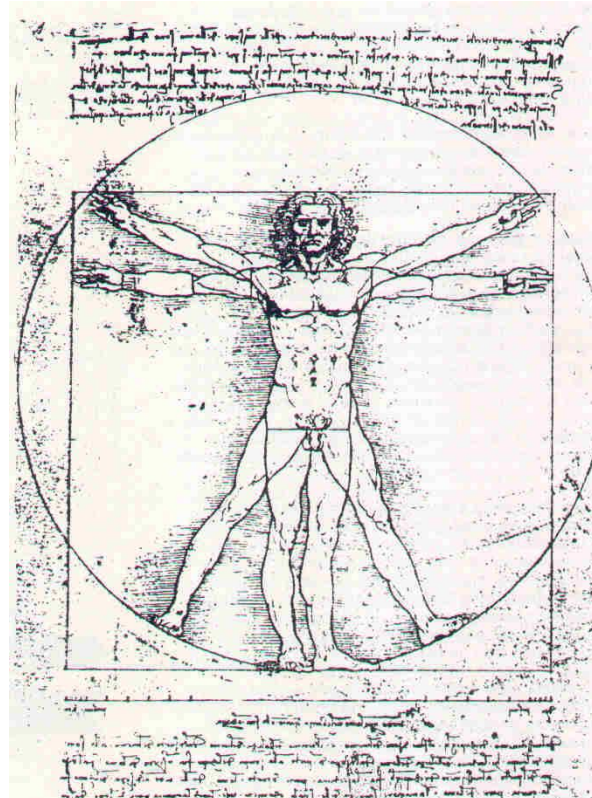
Qualidade de ser acessível;
facilidade na aproximação, no trato ou na
obtenção.

Dimensões da acessibilidade

- ❑ Capacidade de se chegar a outras pessoas;
- ❑ Possibilidade de todos desfrutarem das mesmas oportunidades;
- ❑ Acesso à informação;
- ❑ Acesso à comunicação;
- ❑ Acesso ao meio físico.

Mudanças de Paradigmas

Desmistificar a existência do Homem Padrão



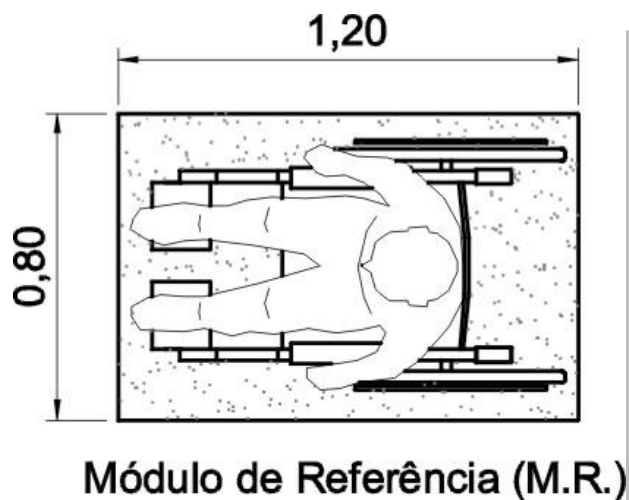
“L’Uomo di Vitruvio”, Leonardo
Da Vinci (± em 1490)

Desenho universal

Desenho Universal é um conceito que prevê a “criação de ambientes e produtos que podem ser usados por todas as pessoas na sua máxima extensão possível” (MACE, 1991).

Parâmetros de acessibilidade

Módulo de Referência



Apesar da diversidade humana e inúmeras deficiências, utilizamos na maioria das vezes, os parâmetros para usuários de cadeira de rodas, por ser o tipo de limitação que ocupa maior espaço nos ambientes para circulação, manobras, transferências e maior limitação de alcance visual e manual. O módulo de referência a ser adotado será de 80 cm de largura por 1.20 m de comprimento.



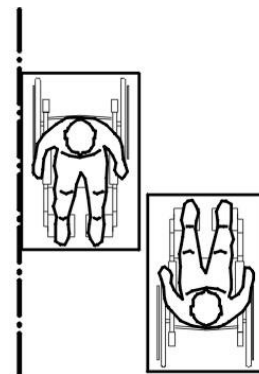
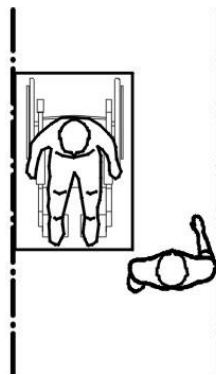
Símbolo Internacional
de acesso (SIA)

Estacionamento

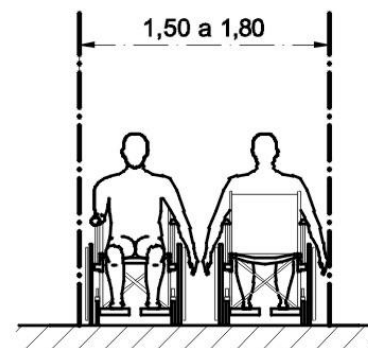
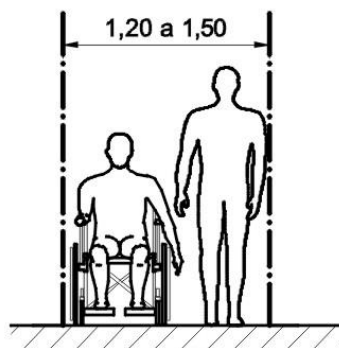
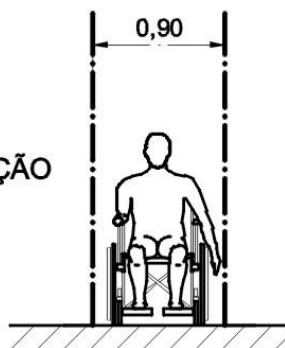


Circulação

PLANTA



ELEVAÇÃO



a) Uma pessoa em cadeira de rodas

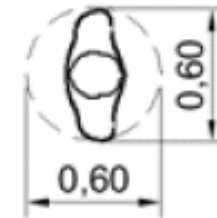
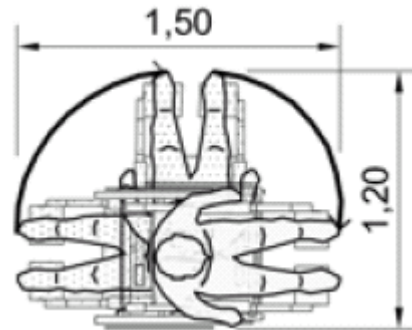
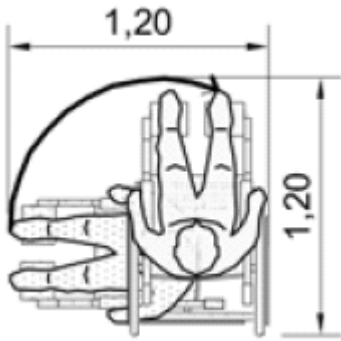
b) Um pedestre e uma pessoa em cadeira de rodas

c) Duas pessoas em em cadeira de rodas

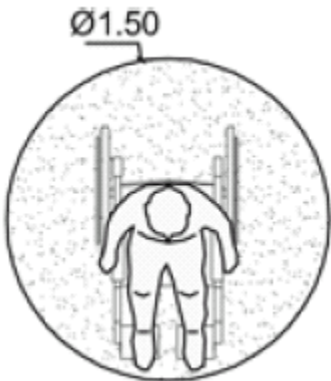
Balcões de atendimento



Provadores



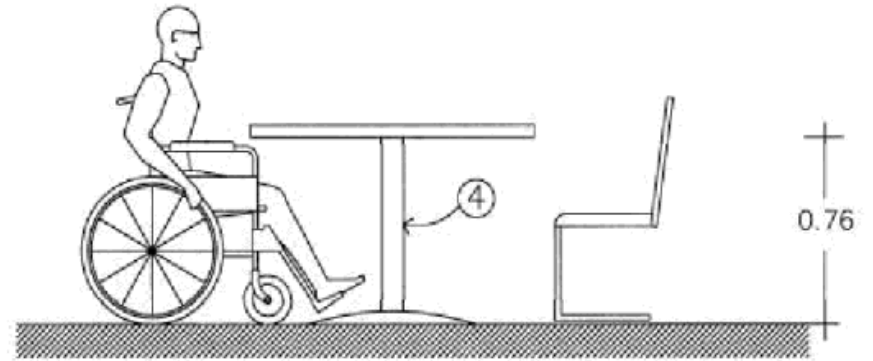
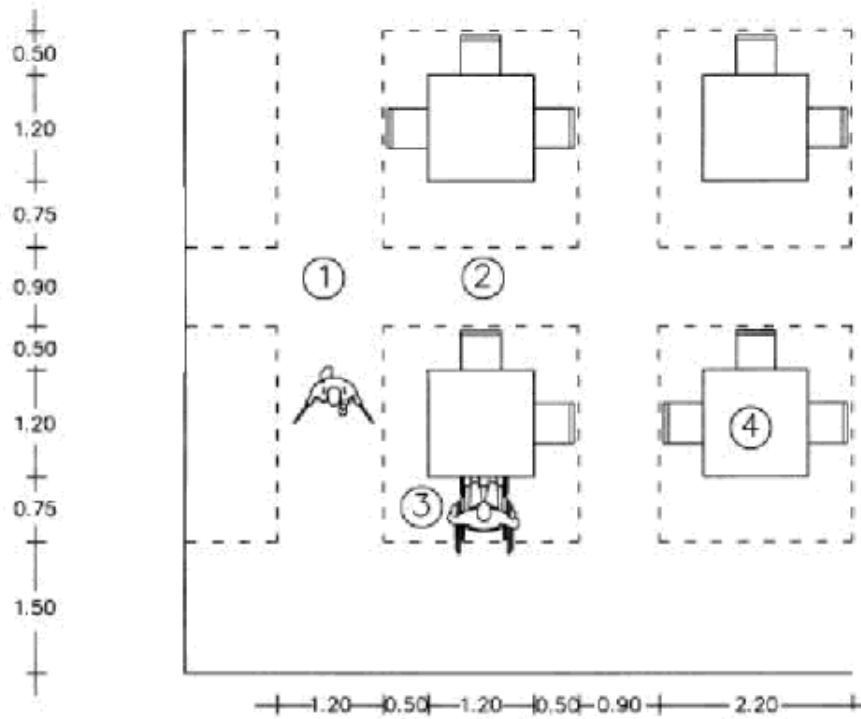
Pessoa em pé



Área de giro: **90°**,
180° e **360°**

- Dimensões mínimas: 0.90 x 1.20 m
- Porta com largura mínima de 0.80 m e abertura para fora

Mesas





INSTITUTO

PARADIGMA

peçoas incluindo peçoas