

# ATITUDES QUE FAZEM A DIFERENÇA COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Garantir os Direitos Humanos  
é o caminho para a inclusão

Secretaria da Justiça  
e dos Direitos Humanos

**faders**  
Fundação de Amparo à Pesquisa e Desenvolvimento de  
Políticas Públicas para PCD e PCH no RS



Secretaria da Justiça  
e dos Direitos Humanos



Equipe Técnica da FADERS

Gestão 2011-2014



## **Apresentação**

Historicamente, a Pessoa com Deficiência (PcD) e a Pessoa com Altas Habilidades (PcAH) têm sido segregadas de seus direitos universais, bem como daqueles conquistados e garantidos em legislação.

Tanto na esfera do Estado como na sociedade civil organizada, verifica-se a necessidade de sensibilização para as questões específicas da PcD e PcAH, bem como a carência de informações sobre a realidade desse segmento social.

A Faders, em cumprimento à sua missão institucional, vem desenvolvendo e articulando políticas e ações visando à promoção e concretização da equiparação de oportunidades e à afirmação dos direitos e conquistas dessa população.

Esta cartilha apresenta parte do conjunto de dispositivos legais e de ações da Faders que dizem respeito à inclusão da PcD na sociedade.

## Atividades que Fazem a Diferença com PcD

Garantir os Direitos Humanos é o caminho para a inclusão.

Porto Alegre/RS  
2013



## **Faders**

A Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no Rio Grande do Sul (Faders), órgão do Governo do Estado, vinculado à Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos, criado pela Lei nº 6.616, de 23 de outubro de 1973, com as modificações introduzidas pelo Decreto nº 39.678, de 23 de agosto de 1999, e sua nova Lei nº 11.666, de 06 de setembro de 2001, responsável pela formulação e execução da Política Pública para PcD e PcAH, em conjunto com os demais órgãos públicos, tem por atribuição precípua promover, mediante a participação da sociedade, a descentralização e universalização de ações que garantam a equiparação de oportunidades, o acesso aos direitos constitucionais e cidadania desse segmento social.

## **Missão**

Propor, articular, coordenar e promover, em conjunto com a sociedade e por meio de sua participação, a implantação de políticas que garantam a cidadania das PcD e das PcAH, em todas as áreas de atuação do Estado.

A Faders está vinculada à Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul. Localizada no município de Porto Alegre, prima pela garantia dos direitos das PcD e pela participação na vida em sociedade desse segmento, por meio de quatro Programas:

### **1. Programa de Articulação de Políticas Públicas**

Articula e subsidia as Políticas para PcD e PcAH, promove os direitos humanos, por meio da ampliação e do acesso às redes de saúde, educação, assistência social, trabalho, transporte, habitação, esporte, lazer, cultura, turismo e demais políticas setoriais.

### **2. Programa de Capacitação**

Desenvolve cursos e formação continuada, em modalidade presencial, com temáticas relativas aos direitos e especificidades das PcD e das PcAH.

### **3. Programa de Pesquisa**

Reflete sobre as diferenças/deficiências por meio do instrumental da pesquisa para consolidar um espaço de construção coletiva do saber técnico, articulando parcerias com universidades e demais instituições públicas ou privadas com vistas a subsidiar as políticas públicas.

### **4. Programa de Atendimento**

Realiza atendimentos de referência em saúde, educação, capacitação para o trabalho, atenção ocupacional, assistência social e ajudas técnicas nos serviços distribuídos em unidades no município de Porto Alegre para subsidiar, de forma qualificada, a proposição e desenvolvimento de políticas públicas para as PcD e PcAH no Estado do Rio Grande do Sul.

### **A Faders, na articulação e coordenação das Políticas Públicas, disponibiliza os seguintes serviços de referência:**

#### **Serviço de Acolhimento**

Espaço de atendimento ao público para identificação das questões relativas à PcD e à PcAH. Orientação quanto aos seus direitos e benefícios nas várias instâncias sociais. Encaminhamento nas áreas de saúde, educação, transporte, assistência social, trabalho, transporte, habitação, esporte, lazer, cultura e outros.

#### **Serviço de Saúde**

O Serviço de Saúde tem por finalidade triar, avaliar, diagnosticar e tratar clientes com deficiência nas áreas de estimulação precoce, psicologia, fonoaudiologia, fisioterapia, neuropediatria e psicopedagogia.

#### **Serviço de Atenção Ocupacional**

Esse serviço tem como objetivo atender adultos com deficiência em oficinas ocupacionais.

## **Serviço de Capacitação Profissional**

Tem por objetivo preparar pessoas com deficiência para o trabalho, na escola de aprendizagem, e supervisionar nos órgãos públicos os estágios das PcD em atendimento nos serviços da Faders.

## **Serviço de Ajudas Técnicas**

Promove a acessibilidade da Pessoa com Deficiência por meio de ajudas técnicas:

- Realiza tradução e interpretação em Libras;
- Realiza cursos de Libras;
- Faz impressão em braille.

## **Serviço de Educação**

Promoção da educação inclusiva por meio do acompanhamento da Pessoa com Deficiência e da Pessoa com Altas Habilidades no seu processo de escolarização.

## **Para acessar os serviços da FADERS:**

Instituição, órgão público ou gestor, entre em contato com relações institucionais:

**Duque de Caxias, 418 – Centro | Porto Alegre – CEP 90010-280 |  
Fone: 32876500 – Ramal 510**

Pessoa com deficiência, pessoa com altas habilidades, familiar ou amigo, entrem em contato com o serviço de acolhimento:

**Duque de Caxias, 418 – Centro | Porto Alegre – CEP 90010-280  
Fone: 32876500 – Ramal 510**

## Acessibilidade e Cidadania

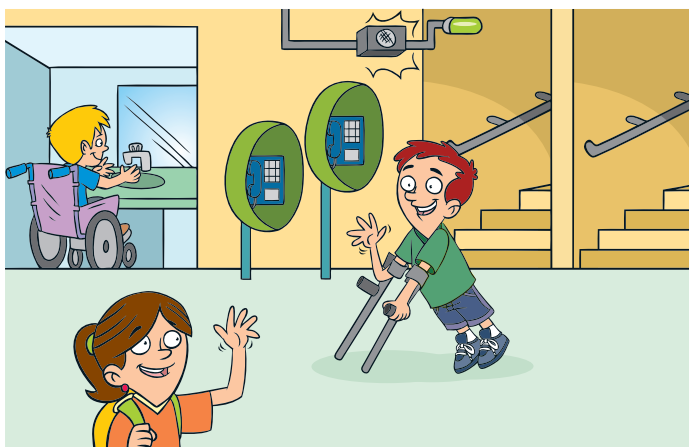
A Convenção sobre os Direitos das PcD, ratificada pelo Brasil em 2008, tem como propósito “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente”.

## Acessibilidade Universal

Acessibilidade é um substantivo que denota a qualidade de ser acessível; “acessível”, por sua vez, é um adjetivo que indica aquilo a que se pode chegar facilmente, que fica ao alcance.

Alcançar acessibilidade significa conseguir a equiparação de oportunidades em todas as esferas da vida. Isso porque essas condições estão relacionadas ao AMBIENTE e não às características da pessoa.

Adequação das vias e dos espaços públicos: mobiliário urbano, construção e reforma de edifícios, meios de transporte e comunicação, bem como acesso à informação.





## Desenho Universal

Os produtos, equipamentos, ambientes e meios de comunicação devem ser utilizados o maior tempo possível, beneficiando a todos.



## Tecnologia Assistiva

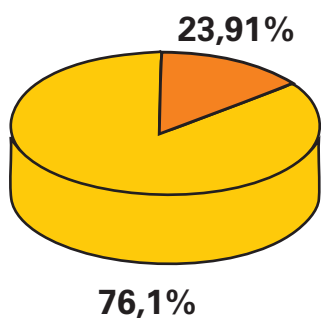
A Tecnologia Assistiva significa a diferença entre a dependência e a independência, em determinadas situações.

Para a maioria das pessoas, a Tecnologia torna a vida mais fácil. Para as pessoas PcD, a tecnologia, torna a vida possível.

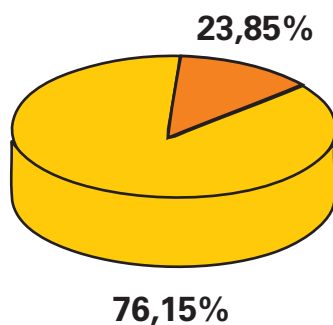


## Dados Estatísticos

População do Brasil	190.755.799
População sem deficiência	145.084.578
População com deficiência	45.671.221



População do Rio Grande do Sul	10.693.929
População sem deficiência	8.144.238
População com deficiência	2.549.691



Fonte: Censo IBGE 2010 - Dados preliminares

## Legislação e Conceitos

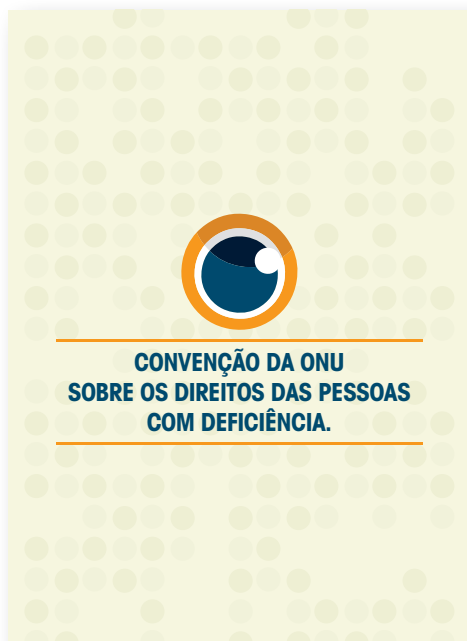
A Constituição da República Federativa do Brasil estabelece, em seu Art.5º, que: “Todo o cidadão brasileiro tem direitos e oportunidades iguais, independente de sua raça, cor, gênero, idade ou condição física”.

“PcD são aquelas que têm impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial permanentes, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em bases iguais às demais pessoas.”

(Art. 1º da Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência)

A Convenção da ONU sobre os Direitos das PcD tem o propósito de promover, proteger e assegurar o desfrute pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por parte de todas as PcD, bem como promover o respeito pela sua inerente dignidade. PcD são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem ter restringida sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas. As definições do público-alvo devem ser contextualizadas e não se esgotam nas categorizações e especificações atribuídas à deficiência.

Considera-se que as pessoas se modificam continuamente transformando o contexto no qual se inserem. Tal dinamismo exige um novo olhar sobre esse sujeito e a acessibilidade se faz necessária para que eliminem as barreiras para a plena participação na sociedade.

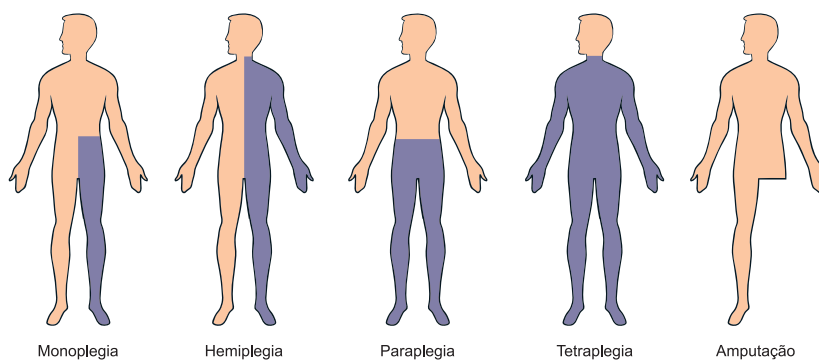


Não é a condição da deficiência somente que faz com que a pessoa tenha impedimentos, os quais estão diretamente relacionados às estruturas da sociedade e das relações humanas.

Para efeito do Decreto Federal nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, considera-se deficiência toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. É considerada pessoa com deficiência a que se enquadra na seguinte categoria:

## Deficiência Física

É a 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 e membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.



**Plegia:** paralisia do membro

**Paresia:** perda de força e sensibilidade do membro

**Mono:** somente um membro

**Para:** membros superiores ou membros inferiores

**Tri:** três membros

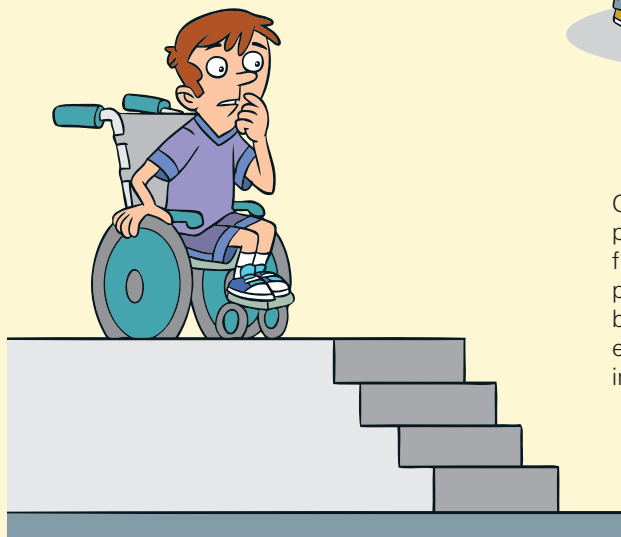
**Tetra:** os quatro membros

**Hemi:** um lado do corpo (direito ou esquerdo)

## Algumas atitudes que fazem a diferença

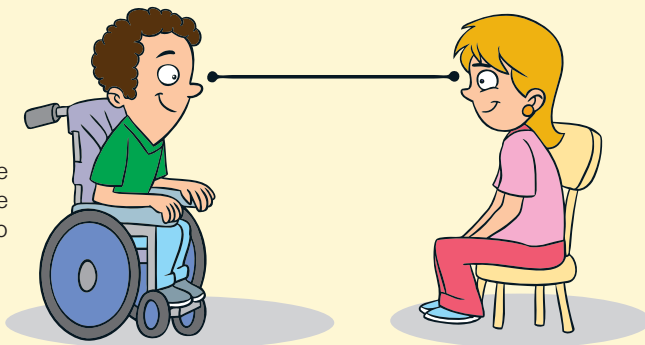
Não segure nem toque na cadeira de rodas. Ela é parte do espaço corporal da pessoa. Apoiar-se ou encostar-se na cadeira é o mesmo que apoiar-se ou encostar-se na pessoa.

Não movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa.



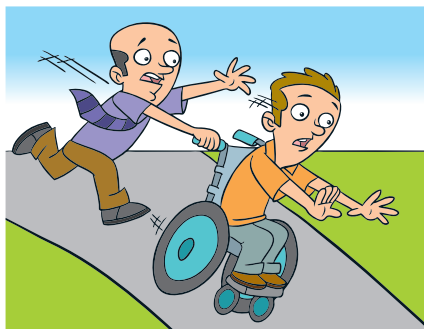
Quando você e uma pessoa com deficiência física quiserem sair juntas, preste atenção às eventuais barreiras arquitetônicas ao escolherem o lugar que irão visitar.

Se a conversa durar mais que alguns minutos, sente-se, se possível, de modo a ficar no mesmo nível do seu olhar.



Se você desejar ajudar, ofereça ajuda, mas não insista. Se precisar de ajuda, a pessoa aceitará sua oferta e lhe dirá o que fazer. Se forçar essa ajuda, isso pode, às vezes, até mesmo causar insegurança.

Não estacione seu automóvel em vagas reservadas às pessoas com deficiência física. Tais lugares são reservados por necessidade e não por conveniência.

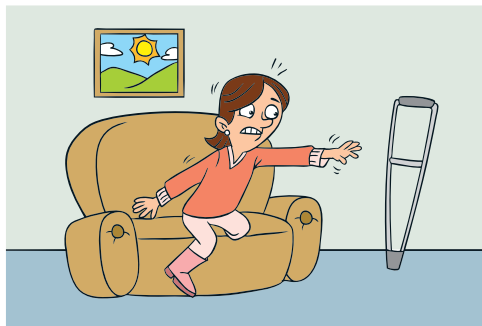


Ao subir uma rampa ou degrau alto com um cadeirante, a cadeira deverá ser conduzida de frente; ao descer, deve ser conduzida de de marcha à ré, evitando acidentes.

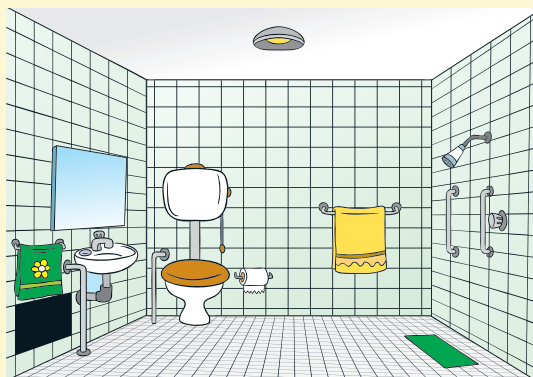


Tome os cuidados necessários para não tropeçar nas muletas.

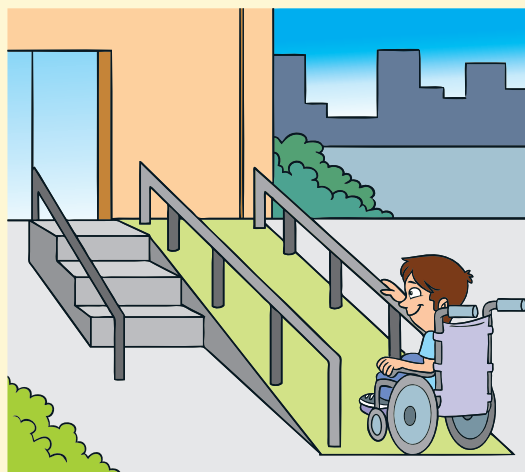
Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa.



A acessibilidade física em locais públicos (hotéis, restaurantes, etc.) frequentados por pessoas com deficiência, idosos, gestantes e obesos, requer banheiros adaptados, rampas de acesso e corrimãos, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



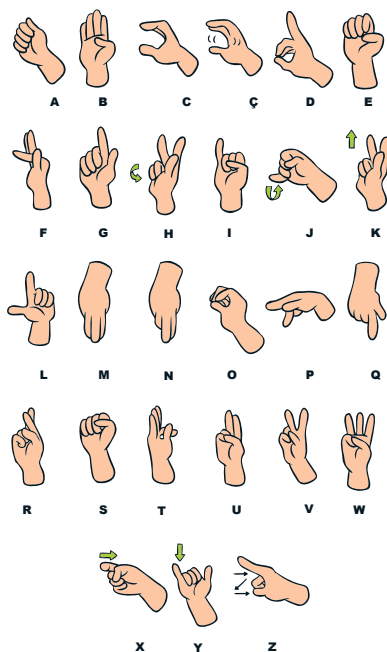
A pessoa com deficiência tem espaço reservado no transporte público. O cadeirante deverá prioritariamente utilizar o lugar destinado a ele. Só não o fará quando já estiver ocupado por outro cadeirante.



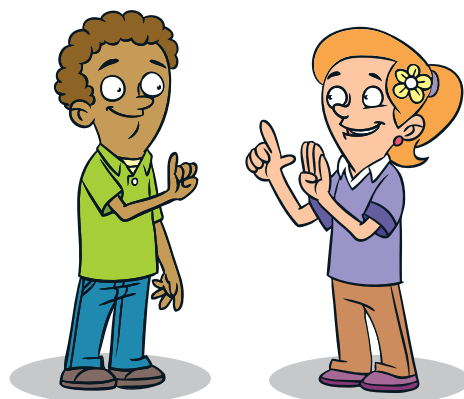
Pessoas com deficiência física, quando necessário, devem ter atendimento acompanhado, com a oferta de lugar apropriado, assim como posições de mesas espaçosas ou com algum tipo de apoio, se houver uso de muletas ou outros acessórios.

## Deficiência Auditiva/Surdez

Perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000HZ e 3.000HZ.



Considera-se surdo aquele que, por perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras).



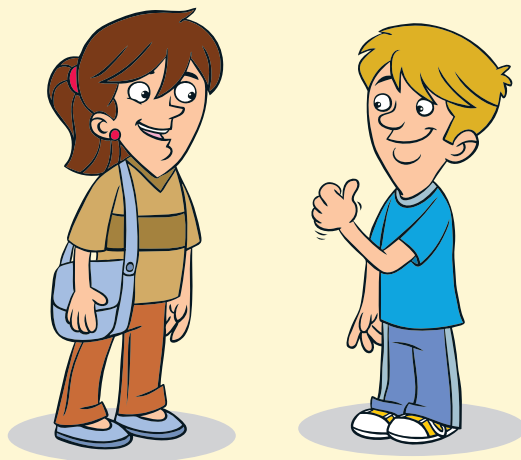


## **Diferença no Atendimento entre Surdos e PcD Auditiva**

A pessoa com deficiência auditiva pode ser atendida normalmente, desde que haja um direcionamento do olhar para ela, com falas calmas e articuladas, sem exagero. Na falta do entendimento, utilizar gestos de apoio como apontar para objetos ou mostrar os objetos. Ela é uma pessoa que compreende pela pouca audição ou pela leitura labial, e não é usuária de Libras.

Com relação ao atendimento aos surdos, o direcionamento do olhar também é importante. Os surdos são reconhecidos pela sua forma de expressão, que é totalmente em Língua de Sinais. Seria interessante os espaços disporem de pessoas que saibam Libras.

## **Algumas Atitudes que Fazem a Diferença**





Se você quer falar com uma pessoa surda, chame a atenção dela, seja sinalizando com a mão ou tocando no seu braço.



Enquanto estiverem conversando, manter contato visual; se olhar para outro lado enquanto está conversando, a pessoa surda pode pensar que a conversa terminou.



Se a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, falar diretamente com ela e não com o intérprete.

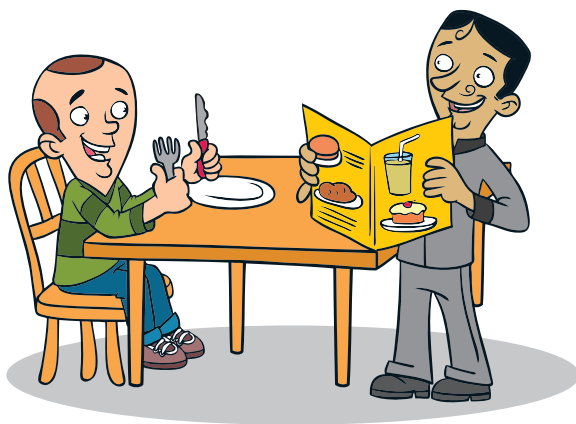
Ao planejar um encontro, lembrar-se que os avisos visuais são úteis aos participantes surdos.

Quando da contratação de trabalhador surdo, os aspectos comunicativos deverão ser apresentados aos outros trabalhadores.

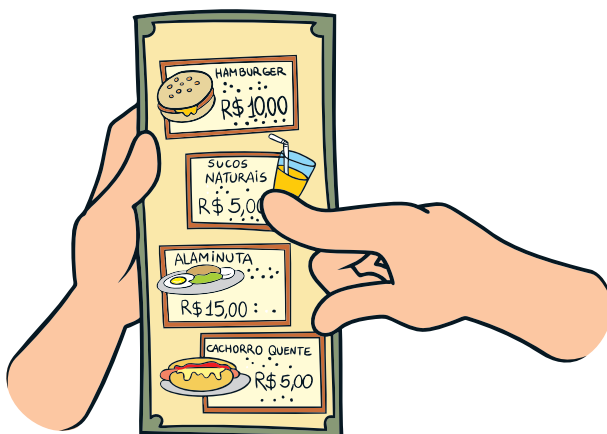


Na abordagem à pessoa surda que chega ao restaurante, podem ser mostradas mesas com variações de lugares para que o surdo escolha o lugar.

Oferecer o cardápio para que o surdo escolha e aponte o item desejado. É interessante oferecer cardápio com imagens.



Na opção bebidas, é importante discriminá-las.



Ao dirigir-se à recepção do hotel, é importante que a pessoa surda entenda todas as informações que lhe forem dadas, incluindo o valor da diária, caso necessário, fornecê-las por escrito.



Caso o surdo prefira fazer suas refeições no quarto, o hotel deve disponibilizar um número de celular para mensagens de pedidos.

Um recurso tecnológico de acessibilidade de baixo custo é a campainha luminosa nos quartos, que substitui a sonora.

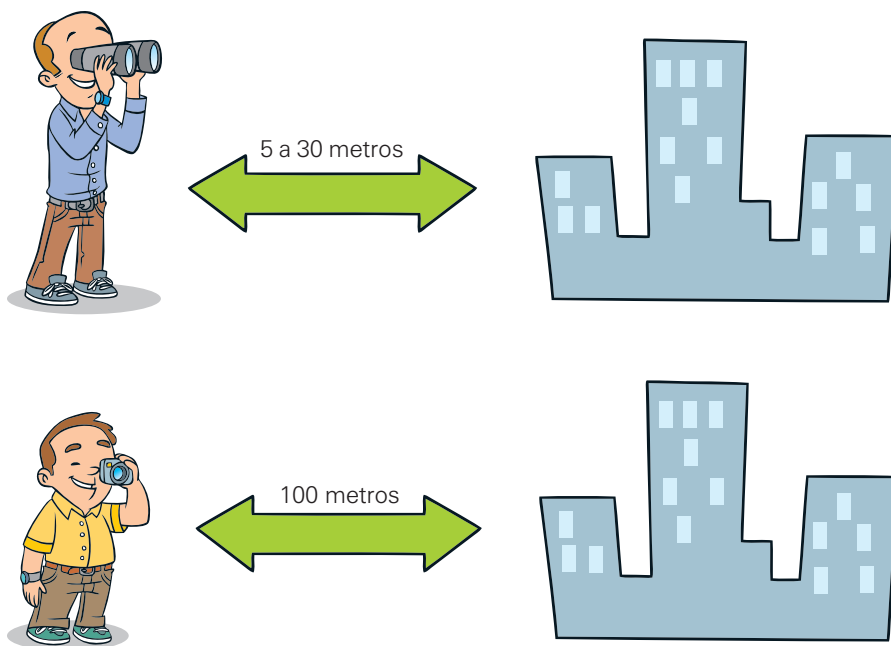
Ao receber um passageiro surdo, este normalmente tem o endereço por escrito. Em caso negativo, é importante que o motorista tenha em mãos papel e caneta.



## Deficiência Visual

**Baixa visão** - Significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual; em ambos os olhos, for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

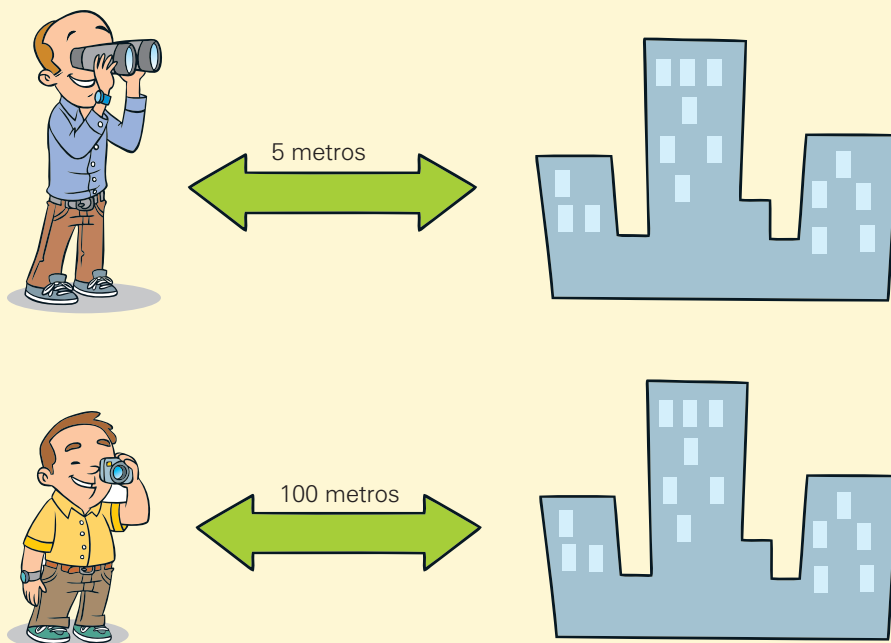
A pessoa com acuidade visual de 0,3 enxerga a 30 metros aquilo que a pessoa com visão normal enxerga a 100 metros.



## Deficiência Visual

**Cegueira** - Acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica.

A pessoa com acuidade visual de 0,05 enxerga a 5 metros aquilo que a pessoa com visão normal enxerga a 100 metros.



## **Algumas atitudes que fazem a diferença**

Oferecer sua ajuda sempre que uma pessoa cega parecer necessitar, mas não ajude sem que ela concorde. Sempre pergunte antes de agir. Se não souber em que e como ajudar, pedir explicações de como fazê-lo.

Para guiar uma pessoa cega, ela deve segurar-lhe pelo braço, de preferência, no cotovelo ou no ombro. À medida que encontrar degraus, meio-fios e outros obstáculos, vá orientando-a.



Em lugares muito estreitos para duas pessoas caminharem lado a lado, colocar seu braço para trás de modo que a pessoa cega possa segui-lo.

Em um ponto de ônibus, onde passam várias linhas, a pessoa com deficiência visual necessita de auxílio para identificar aquela que deseja utilizar.

Para subir ou descer do ônibus, basta orientá-la colocando a mão dela na barra vertical ou no corrimão da escada.

Ao descer do ônibus, o motorista, antes de dar a partida, deve estar atento para que a pessoa esteja em segurança na calçada.



Ao guiar uma pessoa cega para uma cadeira, guiar a sua mão para o encosto e informar se a cadeira tem braços ou não e se é giratória.



Quando ocorrer mudança na mobília de um espaço, é importante que a pessoa seja avisada.

Ao explicitar direções para uma pessoa cega, deve-se ser o mais claro e específico possível. Indicar “à direita”, “à esquerda” e tomar como referência a posição dela e não a sua. Se puder indicar com precisão a distância, poderá utilizar metros por passos, por exemplo, a lixeira está à sua direita a mais ou menos seis passos de distância.



Onde existe uma pessoa cega, deve-se procurar manter as portas bem abertas ou bem fechadas. A porta meio aberta é um obstáculo de perigo para ela. Procurar também não deixar objetos jogados pelo chão onde ela costuma passar, pois isso poderá ocasionar acidentes.

É importante respeitar os recursos de acessibilidade, como a bengala e o cão-guia.



## Cão-guia

**O Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006**, regulamenta a Lei nº 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.

Não oferecer alimento ou água, não brincar ou fazer carinho, pois o cão-guia está a trabalho.

Ao receber um passageiro cego, o taxista deve abrir a porta para que ele faça o reconhecimento do local onde irá sentar. Ao desembarcar, oriente-o sobre como chegar ao local desejado.

A pessoa com deficiência visual organiza seu dinheiro com o auxílio de alguém de sua confiança. Aqueles que aproximam do rosto o dinheiro são pessoas com baixa visão, pois assim conseguem identificá-lo.

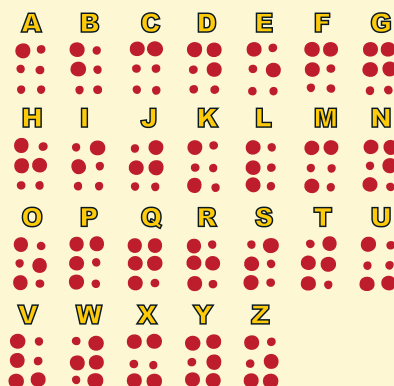
A pessoa com deficiência visual tem condições de consultar o relógio (adaptado), discar o telefone ou fazer sua assinatura.



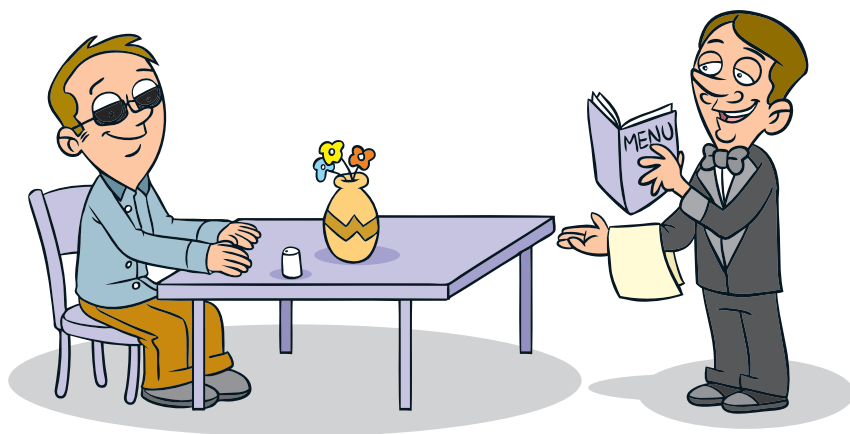
O uso de óculos escuros tem duas finalidades: proteção do globo ocular e estética.

Ao encontrar uma pessoa com deficiência visual que você conhece, diga-lhe quem é, cumprimentando-a.

A Lei Federal nº 13.519, de 16 de setembro de 2010, é aplicada a espaços que tenham mais de 90 lugares – cardápio em braille. Caso não possuam, é de boa educação ler em voz alta o cardápio e os preços.



Na mesa, orientar o cego quanto ao espaço físico do restaurante: posição de janelas, bar e toaletes.



Assim que o cliente cego fizer o pedido, caso esteja incluída carne, perguntar se deseja que corte-a.

Quando chegar o prato, relatar como está distribuído o alimento no sentido horário.

Se o restaurante trabalha com buffet, disponibilizar um funcionário para ser guia vidente e/ou auxiliar para descrever os pratos (conteúdos) oferecidos, bem como servi-los.

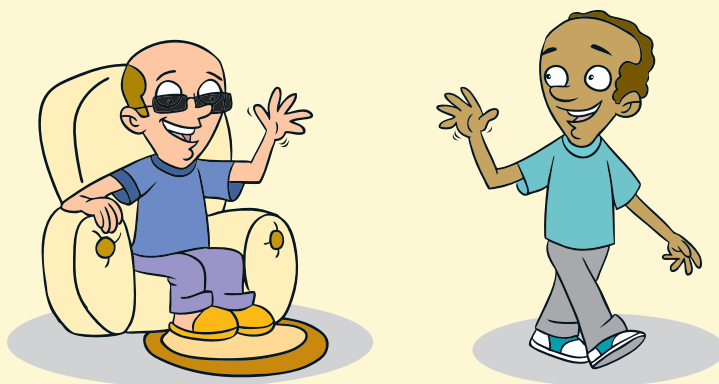
No quarto, guiar e descrever o local detalhadamente, relatando o banheiro (onde fica lixo, toalha, sabonete, xampu, etc.) e explicar como funciona o chuveiro (posição das torneiras, etc.).

Na porta do quarto, o número deste deve constar em braille, próximo à fechadura.

Disponibilizar um funcionário para conduzir as pessoas com deficiência visual pelas dependências do hotel, lembrando sempre, ao relatar/descrever o hotel, de utilizar à direita e à esquerda.

Quando estiver em contato social ou trabalhando com pessoas com deficiência visual, não pensar que a cegueira possa vir a ser problema, por isso, nunca as exclua de participar plenamente, nem procure minimizar tal participação.

Quando for embora, informar a pessoa com quem estava. É desagradável falar para o vazio.



Se você não sabe corretamente como direcionar uma pessoa cega, diga algo como “eu gostaria de ajudar, mas como é que devo descrever as coisas?”. A pessoa dirá.

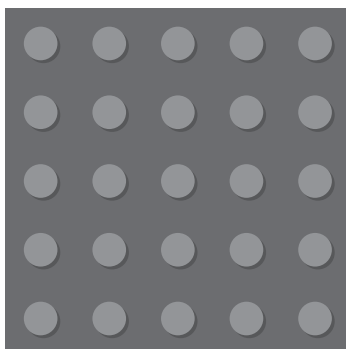
## Pisos Táteis

Os pisos táteis são utilizados em espaços públicos para que os deficientes visuais possam se locomover com segurança e autonomia, indicando mudança de direção, derivação, obstáculo, cruzamento, bloqueio e alerta.

**O piso tátil direcional** é formado por barras paralelas e orienta o deslocamento de pessoas com deficiência visual consideradas cegas.



**O piso tátil de alerta** é formado por pequenos troncos de cones e serve como alerta para mudanças de direção, desníveis e na proteção de obstáculos ou barreiras arquitetônicas.



## Deficiência Intelectual

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos, e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.



## Algumas Atitudes que Fazem a Diferença

Respeitar as fases da vida da pessoa com deficiência intelectual. Não a tratá-la como se fosse uma criança quando não for essa a condição dela.

Estabelecer regras e limites, quando necessário, e exigir o compromisso de cumpri-los.



A superproteção não favorece a autonomia das pessoas com deficiência, assim, estimular e valorizar o que ela pode fazer sozinha. Se for preciso, ajude-a.



Adquirir a leitura, escrita e noções lógica-matemática pode ser difícil para as pessoas com deficiência intelectual. Porém, outras habilidades precisam também ser reconhecidas, como as sociais e artísticas, por exemplo.

Conversar com calma, se preciso, repetir as explicações. Ouvir o que ela tem a dizer!

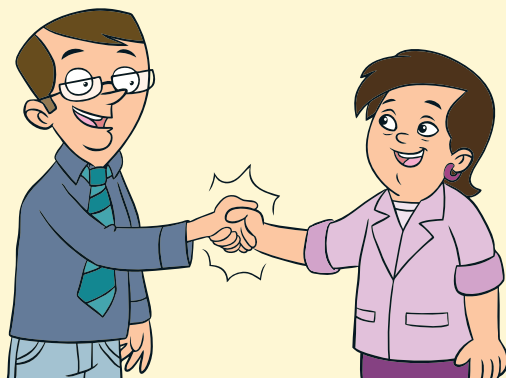




As explicações devem ser simples e claras, se necessário, utilizar recursos visuais para complementar a explicação.



Cumprimentar a pessoa com deficiência intelectual de maneira normal e respeitosa, não se esquecendo de fazer isso ao se despedir.

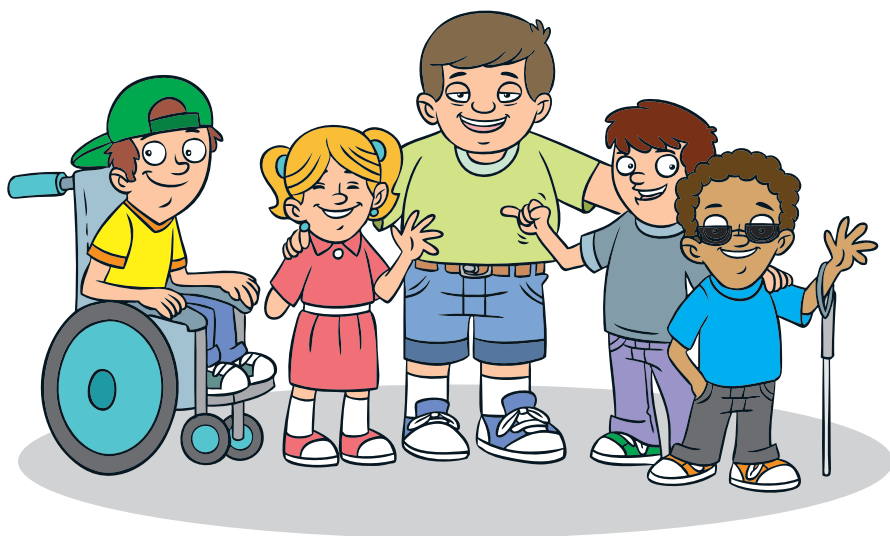


Fazer uma solicitação de cada vez e certificar-se de que a pessoa compreendeu.

## Deficiência Múltipla

### Associação de duas ou mais deficiências

As pessoas com deficiência múltipla são aquelas afetadas em duas ou mais áreas, caracterizando uma associação entre diferentes deficiências, com possibilidades bastante amplas de combinações.



### Fontes de consulta:

Censo IBGE 2010

Projeto Portas Abertas – Faders

Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência



**Acessibilidade**  
Siga essa ideia, tchê.

## **RS sem Limite**

**Plano Estadual dos  
Direitos da Pessoa  
com Deficiência**

**2012 - 2014**



Secretaria da Justiça  
e dos Direitos Humanos



Secretaria de  
Direitos Humanos



Secretaria da Justiça  
e dos Direitos Humanos



Rua Duque de Caxias, 418 – Centro  
Porto Alegre – RS  
Fone: (51) 3287-6500  
[www.Faders.rs.gov.br](http://www.Faders.rs.gov.br)  
[www.portaldeacessibilidade.rs.gov.br](http://www.portaldeacessibilidade.rs.gov.br)