



**Excelência no atendimento
à pessoa com deficiência**


Senac

Caro colaborador,

Você está recebendo a cartilha “Excelência no atendimento à pessoa com deficiência”, que tem como objetivo orientar as equipes do atendimento das unidades do Senac.

Como as ações de inclusão tem se intensificado a cada dia e as pessoas com deficiência estão em todos os espaços sociais, inclusive buscando formação profissional, é muito importante conhecer alguns cuidados e pontos de atenção necessários para o seu atendimento.

Neste material você encontrará perguntas e respostas para dúvidas que freqüentemente aparecem quando tratamos com pessoas com deficiência, esclarecimentos sobre os tipos de deficiência existentes e orientações específicas para cada uma delas.

Esperamos que essas informações e orientações contribuam para o aprimoramento de seu trabalho, de modo que ele continue sendo realizado com excelência.

Equipe do Núcleo de Desenvolvimento Educacional

Sumário

Atenda com eficiência as pessoas com deficiência _____	4
Perguntas e respostas _____	8
Deficiência física _____	11
Deficiência auditiva _____	14
Deficiência mental _____	16
Deficiência visual _____	20
Glossário _____	22



Atenda com eficiência as pessoas com deficiência



De acordo com Sérgio Almeida, em “A arte de cuidar dos clientes”, atender significa acolher, receber com atenção e cortesia, dar atenção a, prestar serviço, dar solução, resolver. Para dar atenção ao meu cliente e prestar-lhe um excelente serviço, é preciso, primeiramente, entender sua necessidade. Só assim será possível solucioná-la.

Essas idéias, alinhadas ao esforço do Senac São Paulo para ser uma organização socialmente responsável, não apenas ao estabelecer e seguir sua missão institucional dirigida à qualidade educacional, mas também por se pautar por uma prática voltada para o respeito ao meio ambiente, à inclusão social e às diferenças de toda natureza, levaram a instituição a desenvolver ações voltadas para profissionalizar e melhorar o atendimento de pessoas com deficiência. Esta cartilha faz parte de tais ações na medida em que pretende orientar os profissionais de atendimento sobre os primeiros passos a serem dados no recebimento de alunos com deficiência nas unidades.

Segundo o censo do IBGE de 2000, existem aproximadamente 25 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil, entre mental, intelectual, física, auditiva, visual e múltipla. Em convenções e acordos internacionais, assim como na legislação brasileira, o histórico de exclusão, repúdio e intolerância tem se transformado em um cenário de participação ativa na sociedade, por meio da escolarização, da profissionalização e do trabalho.



Atenda com eficiência as pessoas com deficiência

A partir do pós-guerra, criaram-se as principais organizações internacionais em defesa dos direitos humanos, e, conseqüentemente, o tema da deficiência foi abordado em âmbitos como o da Organização das Nações Unidas (ONU), o da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e o da Organização Mundial da Saúde (OMS), que desencadearam um movimento mundial na regulamentação de leis a esse respeito, dentre as quais podemos citar como principais as seguintes:

- Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes (ONU): proclamou, em 1975, a necessidade de proteger os direitos e assegurar o bem-estar e a reabilitação daqueles que estão em desvantagem física e mental.
- Constituição Federal: em 1988, garantiu a educação como um direito de todos.
- Declaração de Salamanca: em 1994, assegurou padrões de equalização de oportunidades para pessoas com deficiência na área da educação.

- Lei de Diretrizes e Bases da Educação – 9.394/1996: instituiu as diretrizes nacionais de educação especial na educação básica.
- Lei 8.213, de 1991: lei de cotas, que determina que empresas com 100 ou mais funcionários devem preencher de 2% a 5% de suas vagas com pessoas com deficiência.
- Lei 10.436, de 2002: reconheceu a língua de sinais como língua oficial do Brasil.
- Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes (ONU): de 2006, tem como propósito assegurar às pessoas com deficiência a possibilidade de usufruir eqüitativamente de todos os direitos humanos, bem como promover e proteger o respeito pela dignidade dessas pessoas.

O objetivo deste documento é contribuir com a promoção de um atendimento adequado às pessoas com deficiência, uma vez que será cada vez mais comum que o Senac São Paulo receba-las, visto que também elas estão em busca de qualificação profissional.

O que é realmente deficiência?

Segundo o Ministério Público do Trabalho, deficiência refere-se a todo e qualquer comprometimento que afeta a integridade da pessoa e lhe traz prejuízos na locomoção, na coordenação do movimento, na fala, na compreensão das informações, na orientação espacial ou na percepção e contato com outras pessoas.

O fato de a deficiência gerar dificuldades ou impossibilidades de execução de atividades comuns tem resultado em dificuldade de manutenção do emprego para as pessoas que a possuem, o que evidencia a importância de substituirmos quaisquer termos ou conceitos que denotam incapacidade pelos que apontam para as potencialidades e competências dessas pessoas.

Como devo me referir às pessoas com deficiência?

Sabemos que palavras movem montanhas. Elas podem nos ajudar ou não, dependendo da forma como as utilizamos. Palavras diferentes possuem sentidos diferentes, então, devemos tomar cuidado para não discriminar nossos alunos, mesmo sem essa intenção. Por exemplo: em vez de falar “ele é um deficiente físico”, diga “ele é uma pessoa com deficiência física”.

Refira-se a elas como “pessoas com deficiência”, pois, em primeiro lugar, são PESSOAS, como quaisquer outras. Cuidado com as chacotas! Evite também termos que estejam em desuso, como, por exemplo, portadores de deficiência, pessoas com necessidades especiais, deficientes, entre outros.

De acordo com a Constituição Federal, devemos promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, cor, sexo, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Como oferecer ajuda a uma pessoa com deficiência?

Ao chegar um aluno com deficiência em sua unidade, seja solidário. Lembre-se que a comunicação é a chave para todo bom atendimento e faça perguntas simples, como:

- VOCÊ PRECISA DE AJUDA?

Se a resposta for afirmativa, você poderá fazer a próxima pergunta:

- E COMO POSSO AJUDAR?

Daí em diante, siga as orientações que a pessoa indicar.

Como devo proceder se minha unidade não possui identificação visual para atendimento preferencial?

Dirija-se à pessoa com deficiência, chamando-a para o atendimento. Avise ao próximo da fila e aos demais que você fará um atendimento preferencial.

O que fazer caso o aluno com deficiência opte por fazer algum de nossos cursos?

Faça a reserva de vaga no SAC; em seguida entre em contato com setor técnico ou com a coordenação para que possam entrevistar o candidato e colher dados específicos sobre a deficiência e a pessoa, a fim de possibilitar sua permanência no curso.





Quem são?

De acordo com a Lei 5.296/04, podemos entender que as pessoas com deficiência física são as que possuem "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, 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 os desempenhos das funções". (Vide glossário ao final desta cartilha.)

Dicas para facilitar o atendimento:

- Lembre-se de que cadeira de rodas, bengalas e muletas fazem parte do espaço corporal do deficiente físico. Não os toque ou movimente sem sua permissão.
- Caso seja usuário de cadeira de rodas, levante-se e retire a cadeira do balcão para que ele possa se posicionar naquele espaço.
- Procure sempre conversar com o usuário de cadeira de rodas na mesma altura que ele, evite ficar em pé.
- Caso você tenha de conduzi-lo para algum local, escolha o caminho com menos obstáculos.
- Se você estiver conduzindo um usuário de cadeira de rodas por uma rampa, na descida, inverta a posição da cadeira e desça-o de costas.
- Caso tenha alguma dúvida se deve ajudar uma pessoa com muletas ou usuário de cadeira de rodas, **PERGUNTE SE ELA PRECISA DE AJUDA.**



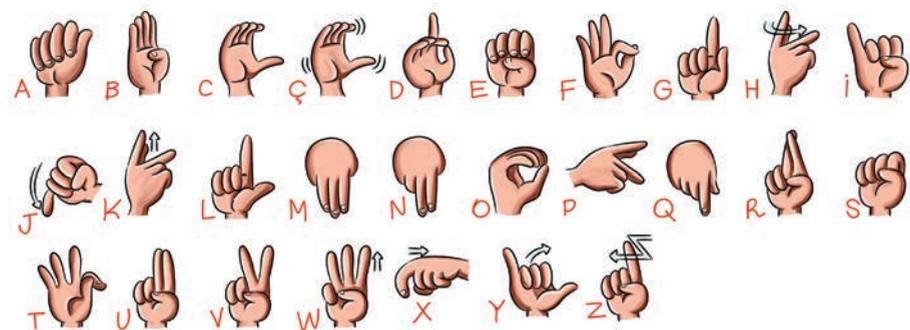
Sites para consulta:
www.aacd.org.br, www.add.org.br
www.abradecar.org.br, www.acessobrasil.org.br

O que é?

Trata-se da perda total ou parcial da capacidade de compreender as palavras através do ouvido. Existe a surdez leve, em que a pessoa tem a habilidade de se expressar oralmente e percebe a voz com ou sem a utilização de um aparelho, e a surdez profunda, situação em que a pessoa não ouve nada ou quase nada.

Os surdos se comunicam através da LIBRAS, que significa Língua Brasileira de Sinais, segunda língua oficial brasileira.

Uma vez que a comunicação é muito visual, eles desenvolvem percepção aguçada dos ambientes e das pessoas.

Alfabeto Digital:**Dicas para facilitar o atendimento:**

- Primeiro: não os chame de SURDOS-MUDOS, pois mais de 90% dos surdos não são mudos, somente ainda não desenvolveram a habilidade de falar.
- Posicione-se sempre de frente para a pessoa surda e fale de maneira clara, devagar, articulando bem as palavras, para que ela tente fazer a leitura labial.
- Não são todos os surdos que fazem leitura labial, mas, mesmo assim, posicione-se de frente para a pessoa, a fim de garantir que ela perceba que é o foco da sua atenção.
- Não há necessidade de gritar nem de falar mais alto que o habitual.
- Caso você precise de outra alternativa para a comunicação, utilize a ESCRITA ou chame alguém que se comunique em LIBRAS.
- Use símbolos e expressões bem definidas, pois pessoas surdas não ouvem as mudanças de tom de voz que indicam sentimentos.





Quem são?

De acordo com a Lei 5.296/04, podemos entender que as pessoas com deficiência intelectual são as que possuem “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.”

Dicas para facilitar o atendimento:

- Procure agir naturalmente.
- Não subestime a inteligência da pessoa atendida.
- Não tente resolver tudo por ela, devido à sua característica individual.
- Não a trate como incapaz. Ela realiza suas tarefas, embora lentamente.
- Tenha paciência e dê as instruções do atendimento passo-a-passo, com detalhes.
- Se estiver com dúvida sobre a capacidade de participação do aluno em determinado curso, passe o assunto para a supervisão ou coordenação técnica, mas sem demonstrar essa dúvida ao aluno.
- Algumas pessoas com deficiência intelectual têm maior variação em seu estado emocional. Esteja atento a isso e seja paciente.



Sites para consulta:
www.apae.org.br, www.adid.org.br, www.carpediem.org.br



Quem são?

As pessoas com deficiência visual são identificadas por uma limitação no campo visual. Podem ser cegas ou ter baixa visão. O indivíduo cego não enxerga, já o indivíduo com baixa visão enxerga muito pouco, mesmo após tratamentos ou uso de óculos. Nesse último caso, ocorre diminuição na percepção de cores e dificuldades de adaptação à luz.

Dicas para facilitar o atendimento:

- Ofereça ajuda para locomoção. Caso a pessoa aceite, pergunte se ela quer se apoiar no seu cotovelo ou no seu ombro. Ela irá acompanhar o movimento do seu corpo enquanto você anda.
- Guie-a até a cadeira, coloque a mão dela no braço ou encosto da cadeira e deixe que ela se sente sozinha.
- Seja o mais claro e detalhista possível ao explicar os caminhos pelos quais vocês passarem juntos. Indique a presença de degraus, subidas, descidas ou quaisquer obstáculos com antecedência.

- Ofereça-se para LER o portfólio ou programa do curso escolhido.



Sites para consulta:

www.adeva.org.br, www.fundacaodorina.org.br,
www.lamara.org.br, www.padrechico.org.br

Amputação: perda total de um determinado segmento de um ou mais membros.

Hemiparesia: perda parcial das funções motoras de um dos hemisférios do corpo (direito ou esquerdo).

Hemiplegia: perda total das funções motoras de um dos hemisférios do corpo (direito ou esquerdo).

Monoparesia: perda parcial das funções motoras de um só membro (superior ou inferior).

Monoplegia: perda total das funções motoras de um só membro (superior ou inferior).

Nanismo: estado do indivíduo caracterizado por uma estrutura muito pequena, decorrente de uma deficiência do crescimento provocada por insuficiência endócrina ou má alimentação.

Ostomia: pessoas que passaram por cirurgia e perderam órgãos de entrada e saída do corpo, de quadro permanente.

Paralisia cerebral: lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central. Causa alterações psicomotoras, podendo ou não provocar deficiência intelectual. Geralmente, os portadores de paralisia cerebral possuem movimentos involuntários, espasmos musculares repentinos, chamados eplasticidade (rigidez) ou hipotonia (flacidez).

Paraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.

Paraplegia: perda total das funções motoras dos membros inferiores.

Tetraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros superiores e inferiores.

Tetraplegia: perda total das funções motoras dos membros superiores e inferiores.

Créditos:

Gerência de Desenvolvimento 4
ANA PAULA AGOSTINI LEAL EL KHOURI

NDE- Núcleo de Desenvolvimento Educacional
ANA LUIZA MARINO KÜLLER
VALQUIRIA MONTE CASSIANO RIZZO
MARIO AUGUSTO COSTA VALLE

Autores
MARIO AUGUSTO COSTA VALLE
DANIELA COSTIN SERBAN

Ilustração
GUSTAVO BACAN

Diagramação
BBRO COMUNICAÇÃO E MARKETING

© **Senac São Paulo 2008**
Rua Dr. Vila Nova, 228, 6º Andar
São Paulo - SP - 01222-903
Fone: (11) 3236-7595 - Fax: (11) 3236-2429
Site: www.sp.senac.br
E-Mail: ndeinclusaoeducacional@sp.senac.br



Realização

