

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida**

**Secretaria
de Economia**



Curso

Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria

Apresentação

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Secretário de Economia do Distrito Federal
José Itamar Feitosa

Secretário Executivo de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal
Epitácio do Nascimento Sousa Júnior

Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal
Juliana Neves Braga Tolentino

Escola de Governo do Distrito Federal
Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610
Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria

Alexandre Ferreira de Castro

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida
Secretaria
de Economia



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia



- Deficiência é o termo usado para definir a ausência ou a disfunção de uma [estrutura psíquica, fisiológica ou anatômica](#) (Organização Mundial de Saúde – OMS).
- Diz respeito à biologia da pessoa.
- A expressão Pessoa com Deficiência pode ser aplicada referindo-se a qualquer pessoa que tenha uma deficiência.

Qual o significado da palavra “deficiência”?

Segundo a OMS, deficiência é o substantivo atribuído a toda a perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica.

Refere-se à biologia do ser humano.

Contextos legais

Utilizada de uma forma mais restrita,
refere-se a pessoas que estão
sob o amparo de uma legislação.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Segundo a lei,
QUEM É CONSIDERADO PESSOA COM DEFICIÊNCIA?



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**A expressão “Pessoa com Deficiência”
pode ser atribuída a pessoas que têm qualquer
tipo de deficiência.**

**Porém, em termos legais, essa mesma expressão é
aplicada a pessoas que se encontram sob o
amparo de determinada legislação.**

(Lei de cotas, benefícios e direitos)

Decreto Federal nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999

Art. 4º É considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias:

- I. 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, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

II. Deficiência Auditiva – perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:

- a) de 25 a 40 decibéis (db) – surdez leve;
- b) de 41 a 55 db – surdez moderada;
- c) de 56 a 70 db – surdez acentuada;
- d) de 71 a 90 db – surdez severa;
- e) acima de 91 db – surdez profunda; e
- f) anacusia;

III. Deficiência Visual – acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, ou campo visual inferior a 20º (tabela de Snellen), ou ocorrência simultânea de ambas as situações;

IV. Deficiência Mental – 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:

- a) comunicação;
- b) cuidado pessoal;
- c) habilidades sociais;
- d) utilização da comunidade;
- e) saúde e segurança;
- f) habilidades acadêmicas;
- g) lazer; e
- h) trabalho;

V. Deficiência Múltipla – associação de duas ou mais deficiências.

Como chamar uma pessoa com deficiência?

O termo “deficiente” é vulgarmente aplicado.

Forte carga negativa e depreciativa

(estímulo ao preconceito)

Termo mais usado atualmente:

Pessoa com Deficiência

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**Toda pessoa têm direitos
e deveres como cidadão,
de forma coletiva e individual.**

Para a Pessoa com Deficiência

Princípios

- Independência;
- Autonomia;
- Dignidade.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



CAPACITISMO NO COTIDIANO

Coridiano



É CAPACITISMO QUANDO?

- Você usa termos como portador, deficiente, PNE, especial ou anjo
- Quando você acha que uma pessoa com deficiência é um exemplo de superação, herói ou coitado
- Quando você duvida da capacidade da pessoa em razão da deficiência
- Quando você não oferece acessibilidade e inclusão

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GDF**

NÃO SEJA CAPACITISTA

CAPACITISMO é um termo usado para descrever a discriminação e a opressão contra pessoas com deficiência, que abrange desde a acessibilidade até a forma como a sociedade trata essas pessoas.

Não estigmatize pessoas com deficiência
(boazinha, triste, revoltada, guerreira, limitada, etc)

Não aponte ou encare pessoas com deficiência na rua.

Não se aproveite de vagas e recursos como filas preferenciais

Não infantilize pessoas com deficiência.

Não use termos pejorativos.
(manco, ceguinho, louco, etc)

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia **GDF**

Tipos de deficiência

- Deficiência física;
- Deficiência auditiva;
- Deficiência visual;
- Deficiência mental/intelectual.



Deficiência física

Paraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores.
Paraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.
Monoplegia	Perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior)
Monoparesia	Perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior)
Tetraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Tetraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Triplegia	Perda total das funções motoras em três membros.
Tri paresia	Perda parcial das funções motoras em três membros.
Hemiplegia	Perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo)
Hemiparesia	Perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo)
Amputação	Perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro.
Paralisia Cerebral	Lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência mental.
Ostomia	Intervenção cirúrgica que cria um ostoma (abertura, ostio) na parede abdominal para adaptação de bolsa de coleta; processo cirúrgico que visa à construção de um caminho alternativo e novo na eliminação de fezes e urina para o exterior do

Deficiência auditiva

Também conhecida como **hipoacusia ou surdez**, é a incapacidade parcial ou total de audição. Pode ser de nascença ou causada posteriormente por doenças.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:

- de 41 a 55 db - surdez moderada;
- de 56 a 70 db - surdez acentuada;
- de 71 a 90 db - surdez severa;
- acima de 91 db - surdez profunda;
- anacusia.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Deficiência visual

Deficiência visual é uma categoria que inclui pessoas cegas e pessoas com visão reduzida, pode ser congênita ou adquirida.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Deficiência mental

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;
- trabalho.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia





Como lidar

Dicas para se relacionar com uma Pessoa com Deficiência

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**Muitas pessoas não deficientes
ficam confusas quando encontram
uma Pessoa com Deficiência.**

Isso é natural.

**Todos nós podemos nos sentir desconfortáveis
diante do “diferente”.**



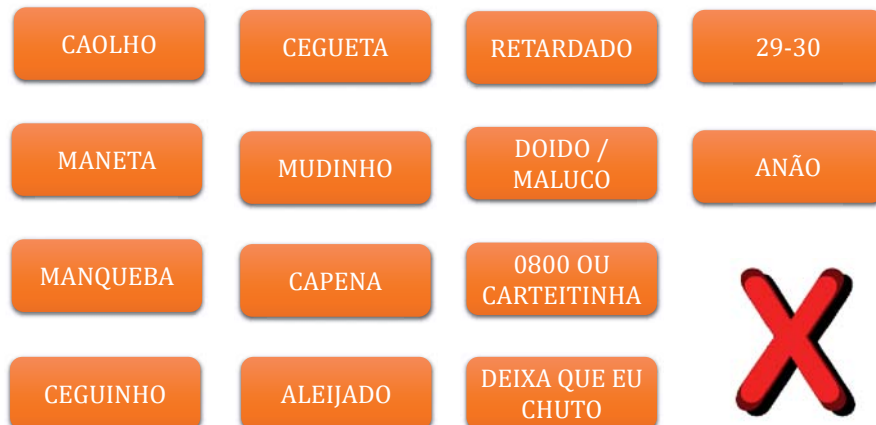
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Como alguns chamam uma Pessoa com Deficiência?



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



Não faça de conta que a deficiência não existe.

Aceite a deficiência. Ela existe e você precisa levá-la na sua devida consideração.

Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



- As pessoas com deficiência têm o direito, podem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.
- Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior do que uma pessoa não deficiente. Provavelmente, por causa da deficiência, essa pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades e, por outro lado, poderá ter extrema habilidade para fazer outras coisas. Exatamente como todo mundo.

- A maioria das pessoas com deficiência não se importa de responder perguntas, principalmente aquelas feitas por crianças, a respeito da sua deficiência e como ela realiza algumas tarefas.
- Mas, se você não tem muita intimidade com a pessoa, evite fazer perguntas muito íntimas.

- Quando quiser alguma informação de uma pessoa deficiente, dirija-se diretamente a ela e não a seus acompanhantes ou intérpretes.
- Sempre que quiser ajudar, ofereça ajuda. Sempre espere sua oferta ser aceita, antes de ajudar. Sempre pergunte a forma mais adequada para fazê-lo. Mas não se ofenda se seu oferecimento for recusado.
- Nem sempre, as pessoas com deficiência precisam de auxílio. Às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.

- Se você não se sentir confortável ou seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa deficiente, sinta-se livre para recusar. Nesse caso, seria conveniente procurar outra pessoa que possa ajudar.
- Você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Seja natural e tudo vai dar certo. Se ocorrer alguma situação embaraçosa, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.

Lidando com o deficiente auditivo

- Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela ou toque, levemente, em seu braço.
- Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere.
- Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar.
- Use um tom normal de voz, a não ser que lhe peçam para falar mais alto. Gritar nunca adianta.

- Fale diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela.
- Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial; bigode atrapalha.
- Quando falar com uma pessoa surda, tente ficar num lugar iluminado. Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo), pois isso dificulta ver o seu rosto.

- Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.
- Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual, se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.

- Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita.
- Se for necessário, comunique-se por meio de bilhetes. O importante é se comunicar – o método não é tão importante.

Lidando com o pessoas com deficiência intelectual

- Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual. Trate-a com respeito e consideração. Se for uma criança, trate como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal.
- Não a ignore. Cumprimente e despeça-se dela normalmente, como faria com qualquer pessoa.
- Dê atenção a ela, converse e vai ver como será divertido. Seja natural, diga palavras amistosas.

- Não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender, mas podem adquirir muitas habilidades intelectuais e sociais.
- Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de ideais, informações e vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se da eficiência da pessoa que ali está.
- As pessoas com deficiência intelectual, geralmente, são muito carinhosas. Deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental.

Lidando com o deficiente visual

- Nem sempre as pessoas cegas ou com deficiência visual precisam de ajuda, mas, se necessário, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude sem perguntar antes como deve fazê-lo.
- Caso sua ajuda como guia seja aceita, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Ela irá acompanhar o movimento do seu corpo enquanto você vai andando. É sempre bom você avisar antecipadamente a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e obstáculos em geral.

- Para ajudar uma pessoa cega a sentar-se, você deve guiá-la até a cadeira e colocar a mão dela sobre o encosto, informando se esta tem braço ou não. Deixe que a pessoa sente-se sozinha.
- Ao explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível, de preferência, indique as distâncias em metros (“uns vinte metros a sua frente”).
- Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz sentido gritar. Fale em tom de voz normal.

- Ao responder uma pergunta a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, levantando e abaixando a cabeça para dizer sim e mexendo para à direita e para à esquerda para negar ou dizer não, nem mesmo aponte algum lugar com seu dedo indicador, lembre-se sempre que a pessoa cega não está vendo seus gestos.
- Por mais tentador que seja acariciar um cão-guia, lembre-se de que esses cães têm a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga. O cão nunca deve ser distraído do seu dever de guia com afagos, alimentos etc.

- As pessoas cegas ou com visão subnormal são como você, só que não enxergam. Trate-as com o mesmo respeito e consideração que você trata todas as pessoas. No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual das atividades normais. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar. Proporcione às pessoas cegas ou com deficiência visual a mesma chance que você tem de ter sucesso ou de falhar.
- Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”. As pessoas cegas as usam com naturalidade. Quando for embora, avise sempre o deficiente visual, pois ele pode não perceber a sua saída e continuar a falar com você.

Lidando com o deficiente físico

- É importante saber que, para uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo, portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, se for possível, lembre-se de sentar, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.
- A cadeira de rodas (assim como as bengalas e as muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas é como agarrar ou apoiar-se numa pessoa sentada numa cadeira comum. Isso muitas vezes é simpático, se vocês forem amigos, mas não deve ser feito se vocês não se conhecerem.

- Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa. Empurrar uma pessoa em cadeira de rodas não é como empurrar um carrinho de supermercado. Quando estiver empurrando uma pessoa sentada numa cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.
- Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente.

- Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação.
- Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos.
- Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, procure saber da existência de rampas, caso essas não existam, será melhor pedir a ajuda de mais uma pessoa.

- Se você estiver acompanhando uma pessoa com deficiência que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.
- Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência. Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve fazê-lo. As pessoas têm suas técnicas pessoais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até mesmo atrapalhar.
- Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar se e como deve fazê-lo.

- Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços e podem apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide com isso. São pessoas comuns como você. Geralmente, têm inteligência normal ou, às vezes, até acima da média.
- Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita. Pessoas com dificuldades desse tipo não se incomodam de repetir se necessário para que se façam entender.
- Não se acanhe em usar palavras como “andar” e “correr”. As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Quando você encontrar um Paralisado Cerebral (PC),
lembre-se de que ele tem necessidades específicas,
por causa de suas diferenças individuais.

**Para lidar com esta pessoa,
verifique as seguintes sugestões:**

Lidando com o deficiente físico – PC

- É muito importante respeitar o ritmo do PC, usualmente, ele é mais vagaroso no que faz, como andar, falar, pegar as coisas etc.
- Tenha paciência ao ouvi-lo, a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência cognitiva ou intelectual.
- Não trate o PC como uma criança ou incapaz.
- Lembre-se de que o PC não é um portador de doença grave ou contagiosa. A paralisia cerebral é fruto da lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. **Portanto, não é doença, tampouco é transmissível. É uma situação.**



Para refletir

Acessibilidade

- Tratamento igual
- Respeito
- Cidadania

Direito adquirido

- IR e VIR

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



**As pessoas com deficiência são
pessoas como você.**

**Têm os mesmos direitos,
os mesmos sentimentos,
os mesmos receios,
os mesmos sonhos.**

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva de
Valorização e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia



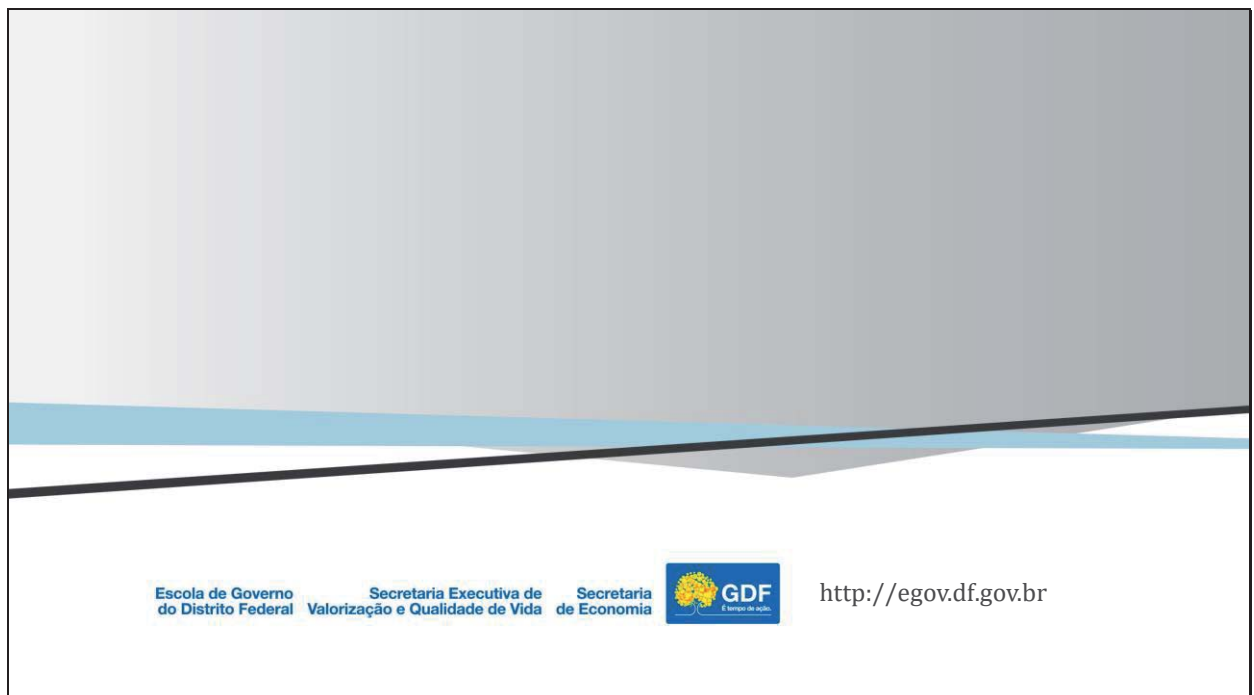
EU TENHO UM SONHO...

Martin Luther King

SIM, NÓS PODEMOS...

Barack Obama

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia



<http://egov.df.gov.br>

