

## CONvivência e Atitude



Diretoria da Secretaria  
de Desenvolvimento  
de Recursos Humanos





**C**onviver com pessoas diferentes, com outras histórias, experiências, visões de mundo, nos torna pessoas melhores, passíveis de criar novos valores e adquirir crescente flexibilidade e melhor manejo das questões que a vida nos apresenta. Significa a possibilidade de cultivarmos a relação solidária, a cidadania, a felicidade do encontro com o outro e, juntos, construirmos melhores respostas à realidade.

Por isso, é necessário buscarmos tornar nossa sociedade viável para a convivência das diferentes pessoas, incentivando o acesso de todos à estrutura social e seus serviços, em um clima humanizado.

Quem tem o que se chama deficiência é uma pessoa que, como qualquer outra, tem o seu potencial, suas habilidades, inteligências e aptidões; o interesse e direito de "ir e vir" e tomar suas próprias decisões, assumindo a responsabilidade por suas escolhas.

Pessoas que não possuem deficiência legalmente reconhecida também possuem deficiências: isso é inerente à condição humana! Portanto, é prudente que evitemos o preconceito ao generalizarmos aspectos positivos ou negativos das pessoas com deficiência: vamos percebê-las em sua singularidade!

Porque as atitudes pessoais denotam o nosso respeito e compromisso conosco e com o outro, eis aqui orientações e esclarecimentos que podem servir de reflexão sobre maneiras de nos relacionarmos com pessoas com deficiência.





**1. CONCEITOS**

**2. COMO SE RELACIONAR**

**3. ORIENTAÇÕES GERAIS RELATIVAS A CADA TIPO DE DEFICIÊNCIA**

**3.1. Como lidar com uma pessoa cega ou com deficiência visual?**

**3.1.1 Como me portar diante de um cão guia?**

**3.2. Como lidar com uma pessoa surda ou com deficiência auditiva?**

**3.2.1 E sobre a linguagem de sinais?**

**3.3 Como auxiliar uma pessoa com deficiência física?**

**3.4. Como auxiliar uma pessoa com deficiência intelectual?**

**4. CONCLUSÃO**

## 1. CONCEITOS

### QUEM É CONSIDERADA PESSOA COM DEFICIÊNCIA?

Temos os conceitos estabelecidos:

**1) pela ONU** – Organização das Nações Unidas/Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência/2008:

“Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”.

**2) pelo DECRETO Nº 5.296/04**, que regulamenta as Leis 10.048 e 10.098/2000:

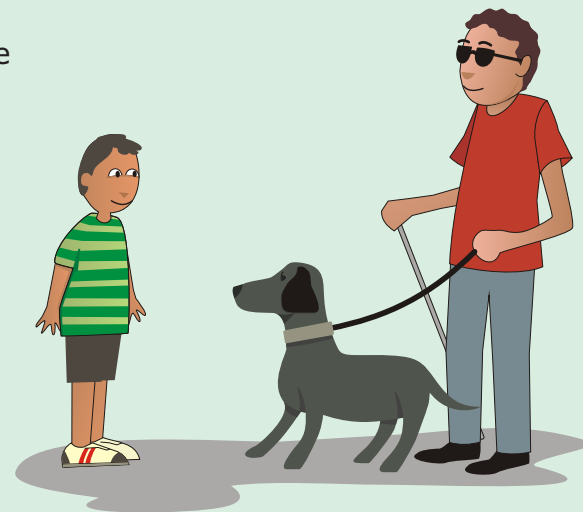
**I - pessoa “portadora” de deficiência:** que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias:

**a) 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;

**b) deficiência auditiva:** perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;



**c) 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 a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;



**d) 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:

1. comunicação;
2. cuidado pessoal;
3. habilidades sociais;
4. utilização dos recursos da comunidade;
5. saúde e segurança;
6. habilidades acadêmicas;
7. lazer e
8. trabalho.

**e) deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências; e**

**II - Pessoa com mobilidade reduzida**, aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.”

### *O QUE É ACESSIBILIDADE ?*

É a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Fonte: Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004

### *O QUE É INCLUSÃO SOCIAL?*

É um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos. (Sassaki, 1997, p.3)



### *O QUE SÃO BARREIRAS?*

Barreiras são "qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação"

Fonte: Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004

## 2. COMO SE RELACIONAR

### *QUAL É O CORRETO TRATAMENTO À PESSOA?*

Quando nos relacionamos diretamente, obviamente, que devemos chamar a pessoa pelo nome! Ao nos referirmos a ela, quando necessário, o correto é utilizar a expressão “Pessoa com Deficiência”, termo designado pela ONU na Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência em 2006. Essa denominação deve ser utilizada não pela preocupação em ser politicamente correto, mas porque, dessa forma, a questão substantiva (“pessoa”) possui mais importância do que o aspecto adjetivo (“com deficiência”). A deficiência é apenas uma dentre várias características que identificam a pessoa.

O governo brasileiro reconhece e, aos poucos, adota na documentação oficial essa forma de tratamento (conforme portaria nº 2.344, de 3 de novembro de 2010, da Presidência da República/ Secretaria de Direitos Humanos), substituindo o termo “portador de necessidades especiais”. O termo “Pessoa Especial” também não deve ser o tratamento, uma vez que a deficiência, por si só, não define ninguém como especial: qualquer pessoa pode ter uma necessidade especial, como uma grávida ou um diabético.

### *COMO DEVEMOS NOS PORTAR DIANTE DE UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA?*

Tudo começa com o nosso empenho em considerar a pessoa e ouvi-la, para estabelecer um bom diálogo.

Como preceitua o Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência do TRT-3ª Região, é fundamental:

- cuidar de não incapacitá-la, ou seja, oferecer a ela os recursos necessários a sua autonomia naquilo em que ela é capaz de ser autônoma.



- ter como referência o conceito de equidade: lidar com a diferença na exata medida da diferença. Isso requer compreensão da condição da pessoa, de suas limitações e necessidades para dispensar-lhe tratamento digno com igualdade de oportunidades. Ou seja, nada de omissão e de super-proteção! A diferença quando excessivamente acentuada discrimina.

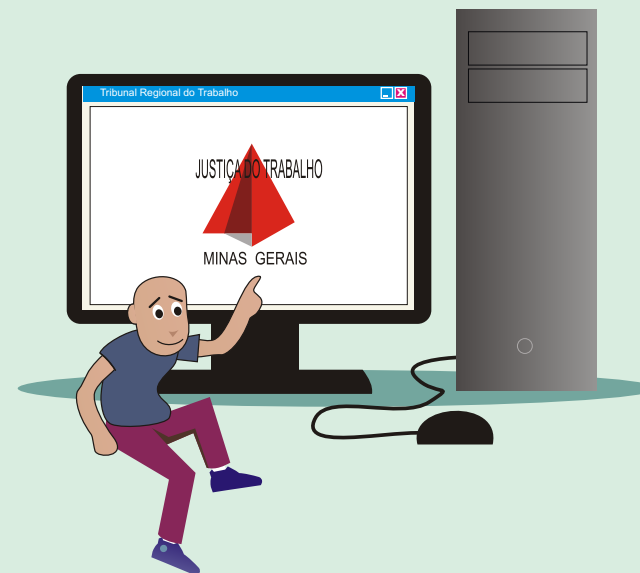
### *POR QUE DEVEMOS OFERECER ATENDIMENTO PREFERENCIAL ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA?*

Por respeito! As pessoas com deficiência possuem necessidades especiais por sua condição atípica. Para elas uma espera prolongada, por exemplo, pode gerar mais dificuldades e implicações para a sua saúde do que para as demais. Por isso, o atendimento preferencial foi, inclusive, regulamentado em lei (vide Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004).

O atendimento deve ser atencioso, digno e personalizado, ou seja, o mesmo dispensado às demais pessoas. A diferença, no entanto, consiste no fato de o atendente levar em conta as peculiaridades da deficiência, para que haja uma comunicação profícua. Mas é necessário tomar cuidado para que essa personalização não superestime ou desconsidere a capacidade do indivíduo com deficiência.

### *QUAL É A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA PARA O PROCESSO DE INCLUSÃO SOCIAL?*

Tecnologia é imprescindível! Muitos equipamentos e softwares têm sido desenvolvidos e realmente conferem maior autonomia à pessoa. Por exemplo, pessoas com surdez utilizam mensagens de texto para se comunicar e pessoas com deficiência visual trabalham utilizando softwares leitores de texto.





### 3. ORIENTAÇÕES GERAIS RELATIVAS A CADA TIPO DE DEFICIÊNCIA

As deficiências trazem em si diferentes necessidades e reais dificuldades. Basicamente, as pessoas com deficiência visual atravessam dificuldades relacionadas à orientação; aquelas com deficiência física, dificuldades relativas a locomoção e/ou flexão de coluna ou algum membro do corpo. As pessoas com deficiência auditiva encontram obstáculos na comunicação, bem como as que têm deficiência mental. Estas, porém, vivem também outras dificuldades sócio-adaptativas.

Apesar dessas dificuldades, nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio. Às vezes, uma determinada atividade pode ser melhor desenvolvida sem assistência.

Portanto, se você vislumbrar necessidade de ajudar a pessoa, dirija-se diretamente a ela, e não a seus acompanhantes ou intérpretes; identifique-se e pergunte se ela deseja a sua ajuda. Em caso afirmativo, não receie perguntar também como você poderá ajudá-la.

Por outro lado, caso você sinta desconforto ou insegurança para fazer algo solicitado por uma pessoa com deficiência, sinta-se livre para recusar. Nesse caso, tente encontrar uma pessoa que possa fazê-lo.

Aja com naturalidade. Consideração, respeito, delicadeza, sinceridade e bom humor são bem-vindos em qualquer situação e com qualquer um de nós!

#### 3.1. Como lidar com uma pessoa cega ou com deficiência visual?

- Ao entrar num recinto onde se encontra uma pessoa cega ou com deficiência visual (baixa visão), fale com ela. Isso a ajudará a identificar a sua presença;
- para iniciar uma conversa com a pessoa cega ou com baixa visão, faça-a perceber que você está falando com ela (chamando-a pelo nome ou tocando-lhe o braço, por exemplo);
- ao conversar com ela, use seu tom de voz normal.

Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A não ser que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva, isso não se justifica;



- fique a vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas as usam com naturalidade;
- para ajudá-la a assentar-se, você deve colocar a mão dela sobre o encosto da cadeira, informando se esta tem braço ou não. Deixe que a pessoa assente-se sozinha;
- quando for embora, avise-a, evitando assim que ela fique falando sozinha;
- conserve portas totalmente abertas ou fechadas. Portas entreabertas no caminho da pessoa cega ou com baixa visão são um sério risco a sua integridade física;
- havendo algo inadequado nos trajés, na aparência física ou no comportamento da pessoa cega, com cuidado e delicadeza, diga a ela, a fim de evitar que passe por situações constrangedoras. Por não enxergar, ela pode apresentar alguns gestos e comportamentos discrepantes daqueles tidos como normais como, por exemplo, balançar-se ou abaixar a cabeça durante uma conversa;
- ao apresentar uma pessoa cega a outrem, posicione-se de tal forma que favoreça a ela estender a mão para o lado em que a outra pessoa está;
- com a pessoa segurando o seu braço, conduza-a ao atravessar a rua e/ou utilizar um meio de transporte. A maioria lhe agradecerá;
- procure atravessar a rua em linha reta, pois do contrário ela pode perder a orientação. Caso você esteja oferecendo a sua ajuda como guia também em outros ambientes, e essa oferta seja aceita:
  - coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado, para que ela possa acompanhar o movimento do seu corpo enquanto você anda;
  - durante o trajeto, avise, antecipadamente, a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e obstáculos;
  - num corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço para trás, de modo que ela possa continuar seguindo você;
  - ao explicar direções para uma pessoa cega, seja claro e específico, indicando as distâncias em metros, se possível.



### 3.1.1 Como me portar diante de um cão guia?

Não brinque! 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. É importante ressaltar que é obrigatório, por lei federal (Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005), o livre trânsito de cães guias em estabelecimentos como agências bancárias, órgãos públicos etc.



### 3.2. Como lidar com uma pessoa surda ou com deficiência auditiva?



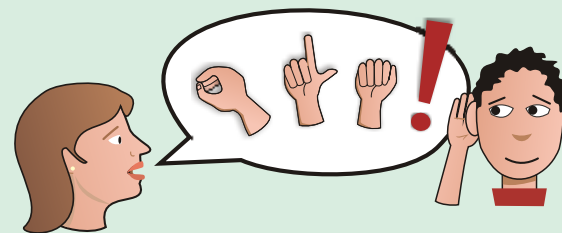
- É importante que o uso do aparelho para pessoas com deficiência auditiva seja visto com a mesma naturalidade com que o são os óculos;
- muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar ou, como é comum acontecer, não têm uma boa dicção. Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo;
- quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela ou toque, levemente, em seu braço;
- se necessário, comunique-se através de bilhetes. Você pode fazer perguntas cujas respostas sejam sim/não e pode ajudar a pessoa surda a encontrar a palavra certa, evitando esforços desnecessários;
- quando conversar, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras. Use a sua velocidade normal de fala, a não ser que ela lhe peça para alterá-la;

- use seu tom normal de voz. Caso seja necessário que você fale mais alto, ela lhe pedirá.
- fale de frente para a pessoa, não ao lado ou atrás dela, para que a sua boca fique visível e ela possa fazer leitura labial. Fique atento: ficar contra a luz pode atrapalhar;
- seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer;
- enquanto estiver conversando, mantenha o contato visual. Pode ser que, ao desviar o seu olhar, a pessoa surda pense que a conversa terminou.

### 3.2.1 E sobre a linguagem de sinais?

A Língua Brasileira de Sinais, língua oficial no Brasil (conforme Lei 10.436/ 2002), tem estrutura e gramática próprias, diferenciando-se da língua portuguesa falada e escrita.

Se você souber LIBRAS, use seus conhecimentos. Caso a pessoa surda não o entenda, avisará. De modo geral, suas tentativas serão bem recebidas.



### 3.3 Como auxiliar uma pessoa com deficiência física?

- Cadeiras de rodas, bengalas, muletas são parte do espaço corporal de algumas pessoas com dificuldades de locomoção; são quase uma extensão do seu corpo. Evite apoiar-se nelas;
- mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas de seu dono;
- se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça-se imediatamente para auxiliá-la. Mas nunca aja sem antes perguntar como deve ajudá-la;
- como as pessoas com deficiência física costumam desenvolver técnicas próprias para alguns movimentos como, por exemplo, um cadeirante subir escadas, uma tentativa de ajuda inadequada pode atrapalhar;

- ao empurrar a cadeira de rodas, seja cuidadoso para não machucar a pessoa cadeirante nem os transeuntes próximos;
- nunca movimente a cadeira de rodas sem permissão da pessoa, a não ser que vocês tenham grande proximidade pessoal e ela esteja aguardando essa sua ajuda;
- para subir um degrau, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer, é mais seguro fazê-lo de marcha a ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos. Caso haja escada, ainda que pequena, melhor será solicitar a ajuda de mais uma pessoa;
- caso você pare para conversar com alguém, ao conduzir uma pessoa na cadeira de rodas, lembre-se de incluí-la, posicionando favoravelmente a cadeira;
- andando ao lado de um cadeirante, procure caminhar no mesmo ritmo que ele: é você quem deve acompanhá-lo;
- ao convidar uma pessoa com dificuldades de locomoção ou outras de natureza física para participar de eventos sociais ou visitar algum lugar, procure conhecer o local e suas condições de acessibilidade. Explique à pessoa quais são essas condições, para que ela, analisando os prós e contras, decida sobre providências indispensáveis à sua participação, que ela própria tenha que tomar ou solicitar, para prevenir, no momento esperado, transtornos a si e/ou às pessoas que a rodeiam;
- não se acanhe em usar termos como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física usam naturalmente essas palavras;
- se a deficiência da pessoa decorre de paralisia cerebral, ela pode ter dificuldades tais como andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços, não ter algum movimento facial e, por isso, não conseguir exprimir seus sentimentos com a face. Esteja atento ao que ela busca comunicar e respeite-a em suas limitações: em geral, ela tem ritmo e fala lentos. Há quem precipitadamente confunda essas limitações com deficiência intelectual.



### 3.4. Como auxiliar uma pessoa com deficiência intelectual?

Sempre, onde você estiver, trate a pessoa com deficiência intelectual com respeito e consideração. Procure dar atenção e conversar amistosamente com ela; isso poderá vir a ser, inclusive, um prazer.

É possível a pessoas com deficiência intelectual aprender e desenvolver habilidades tanto intelectuais quanto sociais. Como a pessoa com essa deficiência realiza suas tarefas lentamente, procure:

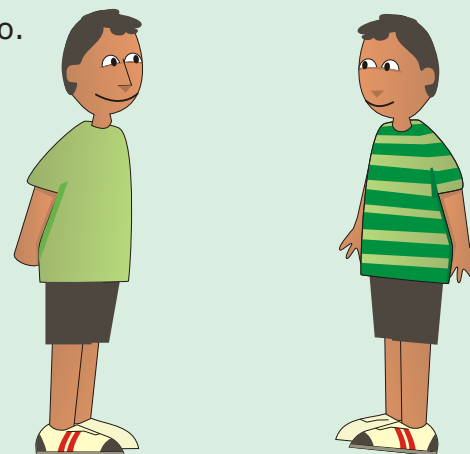
- deixar que ela exerça a autonomia que tem com relação ao maior número possível de tarefas, em seu próprio ritmo;
- ajudar sim, mas somente quando necessário;
- dar a ela instruções sobre a forma adequada de agir, sempre uma de cada vez, com calma e tranquilidade;
- ser claro e perguntar se ela tem dúvidas;
- procurar formas criativas e carinhosas de prender a sua atenção, uma vez que ela tem dificuldade de se concentrar.

Há, atualmente, uma tendência mundial de se substituir o termo deficiência mental por deficiência intelectual, por estar em foco o funcionamento do intelecto especificamente e não o funcionamento da mente como um todo.

### 4. CONCLUSÃO

A inclusão social das pessoas com deficiência e sua real participação nos espaços sociais dependem também de gestos de inclusão.

O SEU GESTO certamente fará MUITA DIFERENÇA!!!





**Elaboração**

Subsecretaria de Ação Social

**Ilustração e diagramação**

Assessoria de Comunicação Social - Publicidade