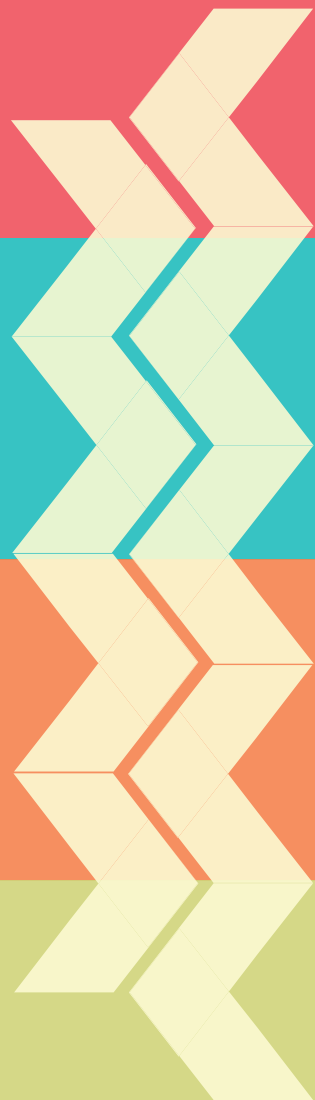


ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO SERVIÇO AO CIDADÃO





Apresentação

Considerando a inclusão social como um processo bilateral, em que a sociedade se adapta às necessidades de seus habitantes e estes buscam o seu desenvolvimento nos setores sociais comuns, este material visa orientar os membros, funcionários e contratados do Ministério Público de Minas Gerais no atendimento às pessoas com diversos tipos de deficiência.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), os tratados e convenções específicos e a legislação criada no país para implementar políticas que atendam às exigências de tratados internacionais são fontes das garantias dos direitos humanos a todos os cidadãos.

A DUDH considera essencial que os direitos humanos sejam atendidos pelo Estado; considera também que a compreensão comum desses direitos e liberdades é de primordial importância para que o Estado cumpra suas tarefas.

A Constituição Federal Brasileira reconhece os direitos humanos como direitos constitucionais e tem a obrigação de realizá-los, sem discriminação de qualquer natureza, por meio de um tratamento igualitário.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada em 2006, valoriza o indivíduo, independentemente de sua funcionalidade, e apresenta linhas de ação, a fim de que os países avancem neste tema.

Segundo dados do censo demográfico de 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), considerando a população residente no país, 23,9% possuíam pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e mental – ou intelectual. A deficiência visual apresentou a maior ocorrência, afetando 18,6% da população brasileira. Em segundo lugar está a deficiência motora, ocorrendo em 7%, seguida da auditiva – que afeta 5,10% dos brasileiros – e da mental, ou intelectual, que atinge 1,40% da população do país.

Pessoa com deficiência

De acordo com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU), ratificada pelo Brasil em 2008, a terminologia correta é “pessoa com deficiência”.

Os arts. 3º e 4º do Decreto Federal nº 3.298/1999 – que regulamenta a Lei nº 7.853/1989 – estabelece o conceito de deficiência, assim como suas categorias: física, mental, visual, auditiva e múltipla.

Nos termos desse decreto, deficiência é

“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.” (art. 3º, I, do Decreto nº 3.298/1999).

Atendimento preferencial

A Lei Federal nº 10.048/00, regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.296/04, garante atendimento preferencial, entre outros, às pessoas com deficiência. Ela obriga as instituições financeiras, repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que viabilizem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas com deficiência.

Algumas informações e orientações específicas

Deficiência visual



Antes de qualquer coisa, identifique-se ao deficiente visual e lhe pergunte seu nome. Sempre que se dirigir a ele, procure chamá-lo pelo nome, para facilitar a comunicação;

Converse num tom normal de voz; a cegueira não deve ser confundida com a perda da audição;

Converse diretamente com o deficiente visual, não à pessoa que eventualmente o acompanhe;

Não mude os pertences pessoais do deficiente visual de lugar sem o avisar;

Evite questionar o motivo da deficiência, pois isso não é relevante para o atendimento. Além disso, é uma informação pessoal que o deficiente pode não querer comentar;

Ao terminar de colher um Termo de Declaração, leia-o de forma clara para o declarante;

Ao receber o deficiente visual no ambiente, procure ajudá-lo a reconhecer o mobiliário e os materiais que estão à sua volta, para facilitar a ambientação; Utilize direções precisas: *à esquerda, à direita, abaixo, acima etc.*;

Procure deixar todas as portas abertas para facilitar o trânsito;

Evite deixar gavetas ou armários abertos, pois podem oferecer risco de acidentes;

Lembre-se de que a Lei nº 11.126/05 garante ao deficiente visual o direito de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.

Deficiência auditiva



O deficiente auditivo tem direito a tratamento diferenciado, por meio do uso da Libras (Língua Brasileira de Sinais), conforme dispõe o Decreto nº 5.626/05, que regulamenta a Lei nº 10.436/02.

Além disso, parte das pessoas com este tipo de deficiência são oralizadas, bastando falar de maneira clara, pausada, com o tom normal de voz, pronunciando bem as palavras, porém sem exageros nem gritos.

Dirija-se sempre ao deficiente auditivo, e não ao intérprete de Libras;

Procure falar diretamente com a pessoa, expondo os lábios para eventual leitura facial, mantendo assim um contato visual;

Ao falar com o deficiente auditivo, caso ele não esteja prestando atenção, acene para ele ou toque delicadamente em seu braço;

Utilize, caso necessário, a linguagem escrita, quando se tratar de pessoa alfabetizada na língua portuguesa.

Deficiência na mobilidade em geral

Pergunte à pessoa se ela necessita de ajuda, auxiliando-a conforme sua necessidade;

Nunca se apoie em cadeira de rodas, bengalas, muletas etc. Esses instrumentos representam uma extensão do corpo de quem os usa. Além disso, escorar-se neles pode fazer com que a pessoa se desequilibre.

Ao guiar uma pessoa em cadeira de rodas, escolha um caminho com menos obstáculos. Para ajudá-la a descer uma rampa, posicione-se de marcha a ré; caso contrário, a pessoa pode cair de frente.

O alcance visual de uma pessoa sentada em cadeira de rodas é diferente do alcance de uma pessoa em pé. Após algum tempo, essa situação causa uma sensação bastante incômoda.

Para pessoas que utilizam muletas, bengalas, andadores, idosos com 60 anos ou mais, gestantes ou pessoas com crianças no colo ficar muito tempo em pé representa um grande esforço.

Deficiência mental



Conforme definição do Decreto 3.298/1999, deficiência mental é o funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas das seguintes habilidades adaptativas: a) comunicação; b) cuidado pessoal; c) habilidades sociais; d) utilização dos recursos da comunidade; e) saúde e segurança; f) habilidades acadêmicas; g) lazer; e h) trabalho.

Existem diversos tipos de deficiência mental; é importante ouvir o declarante para identificar a demanda.

A deficiência mental não é sinônimo de incapacidade, por isso nem sempre há necessidade de acompanhante.

A pessoa com deficiência mental pode necessitar de um prazo maior para realizar alguma tarefa com independência; é necessário, pois, atendê-la com paciência;

Ofereça ajuda caso haja necessidade ou quando solicitada;

Dê instruções com clareza e tranquilidade sobre os procedimentos a serem adotados, sempre de forma cautelosa e objetiva.

Sociedade sadia é aquela que respeita a pluralidade de seus cidadãos, que garante deveres e oportunidades iguais a todos que dela fazem parte. Não excluir nenhum indivíduo deve ser um de seus objetivos, se não o principal.
(VIDAL; CÂMARA, 2011).

Referências



BRASIL. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei n. 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 23 fev. 2015.

BRASIL. Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm>. Acesso em: 23 fev. 2015.

BRASIL. Decreto n. 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 23 fev. 2015.

BRASIL. Lei n. 11.126, de 27 de junho de 2005. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Li/L11126.htm>. Acesso em: 23 fev. 2015.

BRASIL. Decreto n. 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 23 fev. 2015.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ. Conhecendo os direitos das pessoas com deficiência: a atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará na defesa dos direitos das pessoas com deficiência. Belém: Defensoria Pública do Estado do Pará, 2011. Disponível em: <http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/41/docs/cartilha_direitos_deficiencia_defensoria_publica.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2015.

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. Atendendo bem pessoas com deficiência. São Paulo: Febraban, jul. 2006. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/cartilha_arquivos/cartilha_atendimento.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2015.

FENAPAES. Federação Nacional das Apaes. Inclusão social da pessoa com deficiência intelectual e múltipla: trabalho, emprego e renda. Brasília: Fenapaes, 2011. Disponível em: <www.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=18237>. Acesso em: 23 fev. 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Paris, 10 dez. 1948. Disponível em: <<http://www.dudh.org.br/wp-content/uploads/2014/12/dudh.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2015.

REDE DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO. Cartilha de orientação para o atendimento a pessoas com deficiência. São Paulo: Áurea, [s. d.]. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/CARTILHA_ATENDIMENTO_PESSOA_COM_DEFICIENCIA_AUREAEDITORIA.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2015.

VIDAL, Vanessa Lima; CÂMARA, Nilton. Como lidar com pessoas com deficiência auditiva e/ou surdez: conviver com responsabilidade. Na Luta, Rio de Janeiro, ago. 2011. Disponível em: <http://www.paralamasforever.com/NaLuta/cartilha_surdos.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2015.

Ficha técnica

Organização

Comissão de Acessibilidade do Ministério Público de Minas Gerais
Procuradoria-Geral Adjunto Administrativa

Pesquisa e elaboração

Junia Elizabeth dos Reis Rezende

Produção

Superintendência de Comunicação Integrada do Ministério Público de Minas Gerais
Diretoria de Publicidade Institucional

Coordenação executiva

Giselle Correia Borges

Coordenação técnica

Alessandro Paiva

Projeto gráfico

Bruno Almeida

Revisão

Fernanda Cunha Pinheiro (CEAF)

Centro de Apoio
Operacional das Promotorias
de Justiça de Defesa dos
Direitos das Pessoas com
Deficiência e dos Idosos

