



conhecer, decidir, agir



Manual de Apoio ao Atendimento de Pessoas com Deficiência



instituto nacional para a
reabilitação

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

Índice

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	5
3.	BALCÕES DA INCLUSÃO	6
4.	DESTINATÁRIOS	7
5.	GLOSSÁRIO	7
6.	ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA.....	11
7.	ATENDIMENTO E ETIQUETA NA DEFICIÊNCIA	14
7.1	Atendimento a pessoas com deficiência visual (com baixa visão ou cegas)	15
7.2	Atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou surdas.....	17
7.3	Atendimento de pessoas surdocegas.....	19
7.4	Atendimento de pessoas com problemas de comunicação ou fala	20
7.5	Atendimento de pessoas com deficiência musculo-esquelética.....	20
7.6	Atendimento de pessoas com paralisia cerebral	21
7.7	Atendimento de pessoas com deficiência intelectual.....	21
7.8	Atendimento de pessoas com doença mental	22
7.9	Atendimento a familiares de pessoas com deficiência	23
7.10	Acompanhamento e supervisão ao atendimento a pessoas com deficiência.....	23
8.	LINHAS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	23
9.	OUTROS RECURSOS DE APOIO AO ATENDIMENTO	24
	Índice de Ilustrações	28

1. INTRODUÇÃO

Este Manual de Apoio ao Atendimento a Pessoas com Deficiência surge na sequência da criação da rede dos Balcões da Inclusão em Portugal.

O Manual pretende ser um guia de orientação para o atendimento/aconselhamento, prestação de informação e/ou encaminhamento para pessoas com deficiência e seus familiares.

2. O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR, I.P.) e o Instituto Social de Segurança Social asseguram já nos seus serviços, no Balcão da Inclusão, o atendimento de todos os cidadãos, incluindo pessoas com deficiência, seus familiares e pessoas significativas.

O atendimento/aconselhamento a pessoas com deficiência pressupõe que os/as Técnicos/as que vão assegurar este atendimento, tenham adquirido:

- Competências pessoais de comunicação, de escuta ativa, de compreensão e tolerância para com o/a outro/a, e de capacidade de análise da transferência e contratransferência na comunicação,

- Conhecimentos específicos básicos de comunicação, com diferentes públicos com deficiência, incluindo a alternativa e aumentativa,

- Conhecimento técnico e científico sobre a problemática da deficiência e como ela afeta pessoas com diferentes tipologias,

- Conhecimento sobre os direitos das pessoas com deficiência,

- Conhecimento sobre as respostas, os recursos, serviços e redes disponíveis, dirigidas a pessoas com deficiência e público em geral, visando a sua inclusão.

O atendimento às pessoas com deficiências ou incapacidades, tem como pressupostos:

- A promoção dos seus direitos,
- A autonomia e a autodeterminação da pessoa com deficiência.

3. BALCÕES DA INCLUSÃO

Os Balcões da Inclusão têm como objetivo disponibilizar um atendimento técnico especializado, com prioridade, relativo a questões relacionadas com a área da deficiência e respostas disponíveis para estes cidadãos e cidadãs, nomeadamente sobre:

- Respostas Sociais
- Emprego e apoios para entidades empregadoras
- Prestações Sociais
- Produtos de Apoio
- Centros de Recursos para a Inclusão
- Formação profissional
- Intervenção Precoce
- Benefícios Fiscais
- Acessibilidades
- Transportes
- Educação
- Outras

Os Balcões da Inclusão funcionarão nos seguintes locais:

- i. Centros Distritais da Segurança Social, devidamente sinalizados, com condições de acessibilidade e equipa técnica com formação especializada;
- ii. Câmaras Municipais com protocolo de cooperação com o Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., para disponibilização de serviços de atendimento e informação para pessoas com deficiência;
- iii. INR, I.P., cujo Balcão da Inclusão, disponibiliza um atendimento especializado a pessoas com deficiência e garante, sempre que necessário, o esclarecimento às questões recebidas pelos técnicos na rede nacional de balcões.

4. DESTINATÁRIOS

Os destinatários prioritários destes Balcões são:

- Pessoas com deficiências ou incapacidade e respectivas famílias;
- Qualquer cidadão que necessite de informação nas áreas referidas;
- Técnicos que intervêm na área da prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiências ou incapacidade;
- Instituições e serviços que desenvolvam atividades nos domínios da deficiência ou reabilitação.



Ilustração 1- Zona ajardinada próxima a um passeio marítimo, com vista mar, em fundo, cujo acesso se pode fazer através de um lanço de 6 degraus ou através de uma rampa suave que começa cerca de 3 metros atrás, vizinha a espaço arborizado

5. GLOSSÁRIO

A importância da terminologia utilizada no atendimento

Mais que um simples instrumento de comunicação, a linguagem também ilustra o modo como se representa mentalmente uma realidade, pelos que as próprias palavras que temos vimos a utilizar ao longo do tempo, para nos referirmos às pessoas com deficiência, vêm sendo postas em causa, num processo em todo paralelo à mudança do seu papel na sociedade.

A própria problemática da deficiência tende a refletir a maturidade humana e cultural de uma comunidade, numa construção feita e moldada pelo próprio contexto social.

Desde há anos que tem havido um esforço de definição de termos que ajudem a compreender o que implica uma deficiência, o que significa ter uma deficiência e como se adquire deficiência.

Pouco a pouco, foram sendo rejeitados termos como doente, débil, louco, anormal, inválido, que já não correspondem à nova percepção que se tem destas pessoas. Assim, desde a década de 80 temos vindo a assistir a um pôr em causa, sistemático, do vocabulário utilizado (mudanças idênticas às realizadas por outros movimentos, como o das mulheres, dos idosos, das minorias, cujo ponto em comum é o do respeito pelos direitos da pessoa humana).

A designação atual de **pessoa com deficiência** marca o reconhecimento de que a deficiência não é senão uma das características da pessoa, variando bastante a sua importância de pessoa para pessoa e pouco informando sobre a sua personalidade real e maneira de ser. Em lugar de deficiente mental, é então preferível dizer pessoa com deficiência intelectual, em lugar de invisual (até porque etimologicamente, significa “não visível”) referirmo-nos a pessoa cega, com baixa visão ou com deficiência visual, em lugar de surdo-mudo (porque as pessoas surdas possuem o mesmo aparelho para a fala das outras pessoas, laringe, cordas vocais, carecendo sim, da capacidade de ouvir a própria voz e assim, puderem controlar o seu som pelo ouvido) referirmo-nos a pessoas surdas ou simplesmente surdos.

A continuação da utilização de palavras como pessoa sofrendo de uma deficiência, pessoa atingida pela cegueira, que padece de, perpetuam uma referência à doença e ao seu impacto negativo e estão longe de representar a imagem de pessoas autónomas que procuram integrar-se como membros ativos da sociedade.

Por outro lado, os média continuam a abordar estas questões com algum sensacionalismo, explorando mais a dependência e a piedade do que o reconhecimento de iguais direitos relativamente aos demais cidadãos, sendo frequente encontrar expressões como “pessoa sofrendo desta terrível doença”, “pessoa confinada a uma cadeira de rodas”, “o calvário dos deficientes”, etc. Ou então, atribuem-se às pessoas com deficiência qualidades excecionais para que se tornem super-heróis e se tornem exemplos: fala-se da incrível força de vontade dos deficientes. Esta forma de os colocar num pedestal, de os dissociar da maioria dos cidadãos constitui também, uma outra forma de discriminação e exclusão corrente.

Evidentemente, um vocabulário não evolui sem uma transformação das mentalidades. E ainda hoje, o vocabulário corrente manifesta, claramente, a persistência de preconceitos e um desconhecimento da evolução que se deu nestes últimos anos. Certos termos algo ofensivos persistem nos termos familiares em frases como: “Estás cego ou quê?” “Parece que és surdo!” “Pareces débil!”

Mas as palavras são também um meio que pode permitir uma melhor compreensão de uma realidade. Assim, em meios mais envolvidos na integração social das pessoas com deficiência,

assiste-se a esforços de utilização de um vocabulário mais adequado. Importa assim, que o conhecimento sobre as pessoas com deficiência se vá inscrevendo numa cultura coletiva. Neste sentido, a linguagem utilizada durante o atendimento/aconselhamento deve refletir este conhecimento sobre as pessoas com deficiência, contribuindo para o afirmar.

“a terminologia correta é especialmente importante quando abordamos assuntos tradicionalmente eivados de preconceitos, estigmas e estereótipos, como é o caso das deficiências...”

Romeu Sasaki, 2002

Deficiência, conceito complexo e em evolução, em que a deficiência resulta da interação entre as pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a participação plena e efetiva na sociedade, em condições de igualdade, com os outros. (CSDPCD, Preâmbulo, página 7).

Pessoas com deficiência, pessoas com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, que em interação com várias barreiras podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros. (CSDPCD, Art.º 1.º, página 9).



Ilustração 2- Cartoon com 2 homens. Um sentado numa cadeira de rodas o segundo de pé, coça o queixo e interroga-se: “Como o devo chamar? Deficiente, portador de deficiência...” entretanto o homem sentado na cadeira de rodas levanta o dedo e exclama: “O meu nome é Alberto.”

Igualdade e Não Discriminação, todas as pessoas são iguais perante e nos termos da lei e, têm direito, sem qualquer discriminação, a igual proteção e benefício da lei, em condições de igualdade com os outros. (CSDPCD, Art.º 5.º, página 12)

Adaptação razoável, modificação e ajustes necessários e apropriados que não imponham uma carga desproporcionada ou indevida, para garantir que as pessoas com incapacidades gozam ou exercem, em condições de igualdade com as demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. (CSDPCD, Art.º 2.º, página 10).

Produtos de apoio, qualquer produto (incluindo dispositivos, equipamento, instrumentos, tecnologia e software) especialmente produzido e disponível, para prevenir, compensar, monitorizar, aliviar ou neutralizar qualquer impedimento, limitação da atividade e restrição na participação (CIF, Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, 2003).

Funcionalidade, corresponde aos aspetos positivos da interação entre um indivíduo (com uma condição de saúde) e os seus fatores contextuais (ambientais e pessoais) (CIF, Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, 2003).

Diversidade, formas nas quais os indivíduos diferem, quer em termos de bases pessoais querem em termos de características relacionadas com a organização.

Cidadania, vínculo jurídico - político que traduz a importância de um indivíduo a um estado, através de um conjunto de direitos e obrigações.



Ilustração 3- rua comercial, sem passeios nem pilaretes, com calçada à portuguesa, perfeitamente lisa, com corredor central de mármore em tons rosa, onde se vê de costas, em circulação, duas raparigas em cadeira de rodas elétricas, um homem, uma senhora sentada numa esplanada a ler um livro e duas que veem na direção do leitor

6. ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA

Mudança de paradigmas

De uma abordagem médica, individual sobre a deficiência, reduzida às falhas e incapacidades do corpo, temos vindo a assistir a uma conceptualização da deficiência como uma construção social, designada por modelo social da deficiência, em que a deficiência é afirmada como uma desvantagem ou restrição de atividades, criadas pelo meio social, que ao não ter em consideração as necessidades das pessoas com deficiência, ou seja toda a diversidade humana, as impedem de participar na vida social.

A emergência do modelo social da deficiência tem sido responsável por grandes mudanças na vida destas pessoas, ao recentrar na sociedade a responsabilidade pela sua contínua exclusão e opressão. Este novo modelo social conseguiu ainda que, a deficiência se tornasse uma questão social e política, mais que um problema médico e individual (Oliver, 1990).

Alguma radicalidade deste modelo social da deficiência face ao modelo médico e a necessidade de reconciliar estas duas abordagens levou à emergência de um novo modelo de deficiência – o modelo relacional (Thomas, 1999) ou modelo bio/psico/social (WHO, 2002). Segundo esta perspetiva, o modelo social da deficiência representa uma visão demasiado socializada da deficiência (Bury, 1997), não tendo em conta as consequências das incapacidades nas vidas das pessoas com deficiência. Ora, a experiência das pessoas com deficiência, de acordo com Thomas, deve ser entendida como o somatório das condições sociais, psico-emocionais e dos “efeitos da incapacidade”, enquanto características biológicas socializadas.

Porém, só quando abordamos os problemas das pessoas com deficiência, não como um problema individual, mas como uma questão social, podemos efetivamente introduzir mudança na qualidade das suas vidas. A forma como a deficiência é entendida pelas políticas sociais é pois, determinante e hoje é claramente **uma questão de direitos humanos**.

Assim,

- ✓ Reconhecer a «diferença» como fazendo parte da condição humana implica procurar as formas de respeitar, apoiar e celebrar a diversidade humana sem renunciar ao objetivo final da igualdade
- ✓ Na perspetiva dos direitos humanos, o direito a ser igual e o direito a ser diferente não são opostos mas estão interrelacionados.

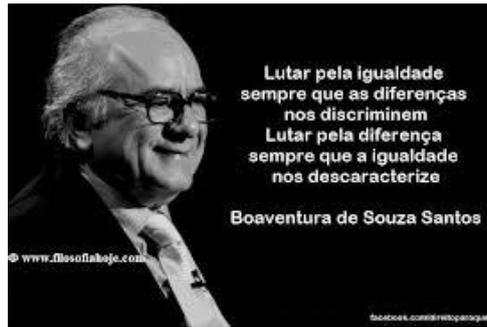


Ilustração 4- Foto de Boaventura de Souza Santos a fundo negro com a citação “Lutar pela Igualdade sempre que as diferenças nos discriminem. Lutar pela diferença sempre que a igualdade nos descaracterize”

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e Protocolo Opcional constitui um marco histórico no reconhecimento, garantia e promoção destes direitos humanos, de modo a garantir a integridade, dignidade e liberdade individual das pessoas com deficiência e reforçar a proibição da discriminação destes cidadãos através de leis, políticas e programas que atendam especificamente às suas características e promovam a sua participação na sociedade.

Portugal assinou a Convenção e o seu Protocolo Opcional a 30 de Março de 2007, na sede das Nações Unidas em Nova Iorque e entraram em vigor no dia 3 de Maio de 2008.



Ilustração 5- Foto da Capa da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência consagra ao longo dos seus 46 artigos, os direitos das pessoas com deficiência acederem, em igualdade de oportunidades, a direitos fundamentais como sejam o trabalho, a formação, a saúde, a vida autónoma e independente, a participação na vida cultural, recreação, lazer, desporto e outros.

Como definir Deficiência

A Convenção não define explicitamente “Deficiência”.

Deficiência constitui um conceito complexo e em evolução e resulta da interação entre as pessoas com incapacidades e as barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação, plena e efetiva, na sociedade em condições de igualdade com os outros.

In “Preâmbulo da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”

No seu Art.º 1.º - Pessoas com deficiência incluem aqueles que têm incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais de carácter prolongado, que em interação com várias barreiras podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade, em condições de igualdade com os outros.

Ter uma deficiência não define a pessoa nem nos informa sobre como esta reage ou sente. 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 todos nós!

Por outro lado, a deficiência faz parte da condição humana. E quase todas as pessoas terão uma deficiência, temporária ou permanente em algum momento das suas vidas, e aqueles que sobreviverem ao envelhecimento enfrentarão dificuldades cada vez maiores com a funcionalidade dos seus corpos.

A nível estatístico

Aproximadamente uma em cada quatro famílias tem um familiar com deficiência.

A nível mundial, cerca de 15,6% da população mundial vive com algum tipo de deficiência. (Relatório sobre a Deficiência, da Organização Mundial de Saúde, 2011)

Estes dados mostram que a nível global a prevalência da deficiência é superior às anteriores avaliações da OMS (década de 1970), que estimavam um valor de cerca de 10%.

A nível nacional, num primeiro estudo realizado em 1995, por amostragem estatística, sobre o número e caracterização das deficiências, incapacidades e desvantagens, pelo então SNR, em cooperação com o INE e o Departamento de Estatística do ex-Ministério do Emprego e da Segurança Social - Inquérito Nacional às incapacidades, deficiências e desvantagens, SNRIPD, 1995, concluiu-se por uma incidência de 9,2% de pessoas com deficiência na população portuguesa. <http://www.inr.pt/content/1/111/cadernos-snr>

Nos CENSOS 2001, o número de pessoas com deficiência recenseadas em 12 de março de 2001 cifrou-se em 634 408, representando 6,1% da população residente (INE, 2002). <http://www.inr.pt/content/1/117/estudos-informacao-estatistica>

Nos CENSOS 2011, cerca de 17,4% da população (dos 15 aos 64 anos) manifesta ter muita dificuldade ou não conseguir realizar pelo menos uma das seis atividades básicas questionadas. Na população com 65 ou mais anos, este indicador ultrapassa os 50% de inquiridos (INE: Saúde e Incapacidades em Portugal, 2011).

7. ATENDIMENTO E ETIQUETA NA DEFICIÊNCIA

Organizar espaços acessíveis para o atendimento a pessoas com deficiência implica assegurar a acessibilidade física/arquitetônica a esses espaços, bem como a acessibilidade comunicacional e atitudinal.

E por atendimento a pessoas com deficiência, entende-se a relação interpessoal estabelecida, de forma presencial, telefônica ou por escrito, via correio eletrônico ou on-line, através de chats de conversação ou ferramentas de partilha de informação e imagem, tendo por objetivo dar resposta a um pedido de informação, esclarecimento, apoio ou resolução de uma dada situação. Este relacionamento pressupõe que quem faz o atendimento, tenha uma compreensão sobre a situação que a deficiência gera, sobre o conjunto de vivências de dor e sofrimento, de sentimentos de incapacidade, frustração e de exclusão, que podem surgir, e a capacidade de mobilizar a pessoa com deficiência para identificar os seus próprios recursos internos e mobilizá-la a agi-los na situação, promovendo a sua autonomia e autodeterminação.

Esta compreensão, em cada caso específico deve ser ponderada, de modo a equacionar o seu valor na comunicação ou comportamento da pessoa com deficiência e ajuizar da melhor resposta a dar, pois, o pedido de informação, de ajuda ou aconselhamento formulado, terá seguramente tanto de objetivo, como expressará de um modo explícito ou implícito, a vivência intrínseca ao facto de ter uma deficiência.

Daí que o atendimento a pessoas com deficiência pressuponha sempre um aconselhamento, uma orientação, num processo assente:

- Numa escuta ativa: para “ouvir” a narrativa da situação,
- Na identificação e no focar da atenção em áreas funcionais e positivas da pessoa,
- No envolvimento ativo da pessoa na forma de resolução encontrada,
- No **Privilegiar da Relação com a Pessoa**
... e não com a deficiência da pessoa!



Ilustração 6- Foto de Carl G. Jung de perfil estando inscrita a citação “Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana seja apenas outra alma humana”

Assim, em geral importa estar atento/a a:

- Sempre que estiver a atender, identifique-se e ofereça ajuda: “Como o/a posso ajudar?” e pergunte sempre, qual a forma mais adequada para o fazer.
- Dirija-se sempre à pessoa com deficiência e não ao seu acompanhante.
- Não utilize palavras ou frases que evoquem o sentimento de pena, caridade ou transmitam a ideia de fraqueza ou dependência.

As pessoas com deficiência são como todas as outras. Têm os mesmos sentimentos, os mesmos receios, os mesmos sonhos, bem como os mesmo direitos e deveres dos demais.

Aja com naturalidade.

7.1 Atendimento a pessoas com deficiência visual (com baixa visão ou cegas)

- Quando se relacionar com uma pessoa cega, fale normalmente. Não precisa gritar, nem falar alto. Dirija-se a ela e não a seus acompanhantes;
- Palavras são palavras. Pode dizer "veja", "olhe", quando conversar com uma pessoa cega. Elas também usam essas palavras;
- **Não utilize a palavra “invisual”,** que etimologicamente, significa “não visível”. Pode referir-se às pessoas como tendo uma deficiência visual, ter baixa visão ou ter cegueira.

Guiar uma pessoa cega

- Caso a sua ajuda como guia seja aceite, coloque a mão da pessoa cega no seu cotovelo dobrado. Ela irá acompanhar o movimento do seu corpo enquanto anda;
- Avise a pessoa cega de que há um degrau, piso escorregadio, buraco e obstáculos à frente do trajeto. Em um corredor estreito, coloque o seu braço para trás e deixe a pessoa segui-lo;

- Para se sentar, guie a pessoa cega até a cadeira e coloque a mão dela sobre o encosto da cadeira, dizendo se ela tem ou não braço. Deixe a pessoa sentar-se sozinha;
- Quando explicar uma direção a uma pessoa cega, seja claro/a e específico/a. Não adianta falar, "ali depois daquela loja com toldo azul". Use informações que indiquem distância, de preferência: "A uns vinte metros à sua frente";
- Não exclua as pessoas cegas ou com baixa visão de atividades de convívio social ou profissional. Deixe que elas decidam como podem ou se querem participar. Proporcione-lhes a mesma oportunidade de ter sucesso ou de falhar;
- Quando se ausentar, AVISE a pessoa cega e despeça-se dela.

Se a pessoa cega estiver acompanhada de cão-guia lembre-se que

O Decreto-Lei nº 118/99, de 14 de Abril, consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência visual acompanhadas de cães-guia a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público.



Ilustração 7- Foto de folheto Cães de assistência, díptico em que na primeira lauda aparece uma foto de um cão de assistência e no verso informação importante

Este decreto foi alterado pelo Decreto-Lei nº 74/2007 de 27 de março, ao abranger pessoas com deficiência sensorial, mental, orgânica e motora e reconhecer-se expressamente:

- o direito destes cidadãos acederem a locais, transportes e estabelecimentos públicos acompanhados de cães de assistência
- o direito das pessoas com deficiência se fazerem acompanhar de um cão de assistência não implica qualquer custo suplementar.
- este direito prevalece sobre quaisquer proibições ou limitações, ainda que assinaladas por placas, ou outros, desde que não esteja previsto em legislação.
- os cães de assistência são dispensados do uso de açaímo funcional quando circulem na via ou lugar público.

- se a pessoa tiver cão-guia, lembre-se que estes cães têm a responsabilidade de guiar os donos, evite acariciá-los e distraí-los do seu dever de guia.

Materiais acessíveis

No espaço do atendimento, procure disponibilizar materiais acessíveis para o caso da pessoa ter baixa visão ou cegueira.

Preveja a necessidade de disponibilizar alguma informação em Braille ou com caracteres ampliados e contraste.

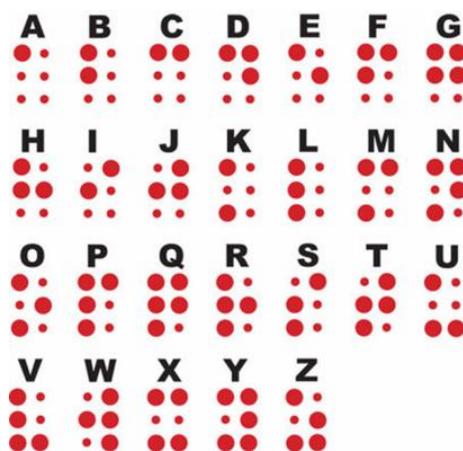


Ilustração 8- Foto do Alfabeto Braille, apresentando as letras maiúsculas e imediatamente por debaixo, o conjunto de pontos que as representa neste sistema

Caso preveja a hipótese da pessoa cega aceder a informação num computador, assegure-se de que este tem *software* de voz e que os documentos estão em formato acessível (texto simples sem imagens e/ou tabelas)

Por exemplo, o NVDA é uma ferramenta que transforma texto em voz e de que se pode fazer o download gratuito em <http://www.nvda.pt/pt-pt/downloads>

Aconselha-se igualmente a possibilidade de disponibilizar, sempre que necessário, uma lupa e uma guia de assinatura que possibilite às pessoas cegas a possibilidade de assinarem o seu nome com autonomia, bastando indicar-lhe onde deve assinar.

7.2 Atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou surdas

- O mundo das pessoas surdas é o da visão e, não o do silêncio;

- Para comunicar com uma pessoa surda é importante que mantenha contacto visual com ela, de modo a que possa observar os seus lábios e face, enquanto comunica;
- Fale naturalmente, pronunciando bem as palavras, sem exagerar;
- **Não utilize a palavra surdo-mudo** pois é considerada pelas pessoas surdas como ofensiva. As pessoas surdas possuem o mesmo aparelho para a fala das outras pessoas, carecem é da capacidade de ouvir a sua própria fala e assim, poderem controlar o seu som pelo ouvido;
- Para chamar a atenção de uma pessoa surda, acene para ela ou toque levemente no seu braço;
- Se souber Língua Gestual, tente utilizá-la e verá como as suas tentativas serão apreciadas e estimuladas

E ainda, pode recorrer à escrita...o importante é comunicar!

- O alfabeto manual pode constituir-se como um apoio à comunicação com as pessoas surdas, mas não é Língua Gestual.

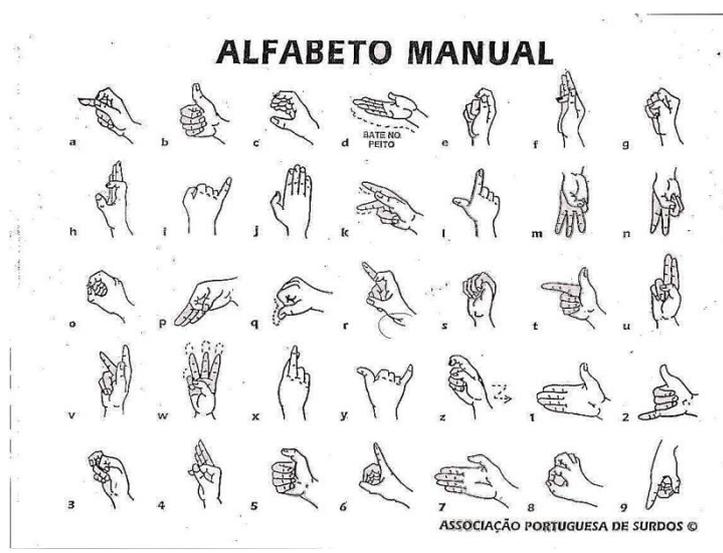


Ilustração 9- Foto do Alfabeto Manual de LGP, apresentando para cada uma das letras o respetivo gesto

Presença de Intérprete de Língua Gestual Portuguesa (LGP)

- Sempre que uma pessoa surda se apresentar com um/a Intérprete LGP, deverá comunicar olhando a pessoa surda, e na 1ª pessoa, pois é ela a sua interlocutora. O/a Intérprete somente lhe dará “voz”.

Atente à organização do espaço de modo a facilitar a visibilidade de todos, nomeadamente assegurando-se de que nada impede o contacto visual entre a pessoa surda e o/a Intérprete de LGP.

7.3 Atendimento de pessoas surdocegas

A surdocegueira é uma deficiência congênita ou adquirida que se caracteriza pela perda total ou parcial da visão e da audição.

- Aprenda e use os meios de comunicação que a pessoa utiliza, mesmo os mais elementares. Se achar que há um meio de comunicação mais adequado para essa pessoa tente que ela o aprenda;
 - Também pode comunicar “escrevendo”, com paciência e tranquilidade, com o seu dedo na palma da mão da pessoa surdocega, usando maiúsculas;
 - Caso a pessoa surdocega se faça acompanhar por um/a Intérprete, adeque a sua comunicação ao ritmo da tradução/interpretação;
 - Quando se aproximar de uma pessoa surdocega faça-lhe saber, com um toque simples, que está perto dela;
 - Informe-a sempre que sair perto dela. Assegure-se que ela fica em lugar confortável e seguro. Nunca deixe uma pessoa surdocegas abandonada em lugares que não lhe são familiares;
 - Quando caminharem deixe que a pessoa segure o seu braço. Nunca a empurre à sua frente;
 - Use um conjunto de sinais simples para lhe dar a saber que vai descer ou subir escadas, passar por uma porta ou entrar num carro. Se a pessoa surdocega segurar o seu braço poderá, em geral, sentir todas as mudanças de ritmo da marcha e de direção;
- Assegure-se sempre de que a pessoa surdocega o compreende e que é compreendida.**



Ilustração 10- Imagem do Alfabeto Manual da Pessoa Surdo Cega, apresentando para cada letra maiúscula o respectivo gesto desenhado na mão

É previsível que a pessoa surdocega se faça acompanhar de um/a Intérprete ou de um/a familiar.

Comunique na 1ª pessoa.

7.4 Atendimento de pessoas com problemas de comunicação ou fala

- Algumas pessoas com problemas de comunicação ou de fala preferem a comunicação escrita. Outras pessoas utilizam o recurso a códigos ou símbolos pictográficos ou através de equipamentos de comunicação.



Ilustração 11- Conjunto de sinais que representa a mensagem: “Para a maior parte das pessoas, a tecnologia torna as coisas mais fáceis. Para pessoas com necessidades especiais, a tecnologia torna as coisas possíveis”

- Esteja disponível para comunicar de um modo diferente, que pode ser lento e requerer paciência e concentração. Talvez até tenha que se encarregar de grande parte da conversa ou ir tentando com perguntas cuja resposta seja sim/não. Não fique ansioso/a.

Lembre-se que comunicar é importante!

7.5 Atendimento de pessoas com deficiência musculo-esquelética



Ilustração 12- A fundo negro o símbolo de uma pessoa em cadeira de rodas

- Para uma pessoa em cadeira de rodas é incómodo ficar a olhar para cima durante muito tempo, portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos, lembre-se de se sentar, para que ambos fiquem com os olhos ao mesmo nível;
- A cadeira de rodas (assim como as bengalas ou canadianas) é parte do espaço corporal da pessoa, como que uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas é como agarrar ou apoiar-se numa pessoa sentada numa qualquer cadeira;
- Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir licença à pessoa;
- Quando empurrar 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 na conversa;
- Quando empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Se encontrar degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha a trás, de modo a que a descida seja sem solavancos. Para subir ou descer mais de um degrau em sequência é melhor pedir ajuda a mais de uma pessoa;
- Se estiver a acompanhar uma pessoa com deficiência que ande devagar, com auxílio ou não de aparelhos, canadianas ou bengalas, procure acompanhar o seu passo.

7.6 Atendimento de pessoas com paralisia cerebral

A paralisia cerebral ou encefalopatia crônica não progressiva é uma lesão de uma ou mais partes do cérebro, provocada muitas vezes pela falta de oxigenação das células cerebrais aquando do desenvolvimento do sistema nervoso central. A incapacidade mais visível é a motora que torna a mobilidade difícil, afetando também a comunicação, nomeadamente a percetibilidade do discurso.

- esteja atento/a à comunicação não-verbal, sendo expressivo/a e mostrando disponibilidade para comunicar;
- mantenha um contacto visual simpático, sorrindo;
- procure encontrar com a pessoa, um modo de comunicação que se torne acessível a ambos.

7.7 Atendimento de pessoas com deficiência intelectual

- Aja naturalmente, com respeito e consideração. Converse, dê atenção, seja natural e diga palavras simpáticas;
- Se for uma criança, trate-a como criança, brinque com ela e dê atenção. Se for um adolescente, trate-o como adolescente, não use expressões infantilizadoras, nem se refira a ele como uma

criança. Se for uma pessoa idosa trate-a como tal. Permita que usufrua do bem-estar e do respeito que merecem as pessoas dessa faixa etária;

- Não ignore estas pessoas. Cumprimente e despeça-se delas naturalmente, como faria com qualquer outra pessoa;

- Não superproteja. Deixe que a pessoa faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário;

- Não subestime a sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender, mas podem adquirir muitas capacidades intelectuais, motoras, sociais e afetivas;



Ilustração 13- A fundo negro o símbolo de Leitura Fácil: num círculo a negro um smile na parte superior de um livro aberto, com linhas numa página e uma mão com um polegar levantado na outra

- Equacione a possibilidade/necessidade de dispor de documentos no formato de leitura fácil.

A deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental.

- Porém, podem coexistir na mesma pessoa (casos de diagnóstico duplo).

7.8 Atendimento de pessoas com doença mental

- As pessoas com doença mental têm o direito a ser atendidas no reconhecimento pelo seu modo de ser, bem como ouvidas e reconhecidas as suas necessidades e vontades, de modo a permitir e promover melhorias nas suas vidas;

- As pessoas com doença mental têm o direito a ser atendidas/aconselhadas com respeito, preferencialmente por uma pessoa com a qual tenham estabelecido um vínculo de confiança e de afeto;

- Caso a pessoa com doença mental estabeleça um discurso fora da realidade, importa manter uma coerência discursiva, que se assuma como “guardiã da realidade”.

7.9 Atendimento a familiares de pessoas com deficiência

- Importa proporcionar um espaço de escuta e acolhimento das preocupações dos familiares das pessoas com deficiência, identificando as singularidades da dinâmica familiar;
- Importa proporcionar um espaço de reflexão sobre os aspetos relacionais positivos, que promovem a autonomia e crescimento da pessoa com deficiência, bem como o fortalecimento de vínculos familiares;
- Importa aproveitar a circunstância para promover a autonomia da pessoa com deficiência.

7.10 Acompanhamento e supervisão ao atendimento a pessoas com deficiência

Aos profissionais afetos ao serviço de atendimento/aconselhamento a pessoas com deficiência deverá ser proporcionadas ações de supervisão para o acompanhamento reflexivo de alguns casos, prevenindo situações de burnout e assegurando os limites e enquadramento da intervenção.

8. LINHAS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Algumas linhas de atendimento telefónico podem ser disponibilizadas às pessoas com deficiência face aos seus pedidos e visando especializar o apoio a disponibilizar;

As linhas de apoio telefónico devem ser com regularidade verificadas na sua atualidade de funcionamento e objetivos.

Linhas de Apoio	Número/Entidade/Horário	Objetivos
Conversa Amiga	808 237 327 (15h às 22h) Inatel	Presta assistência e informação a todas as pessoas que necessitem de apoio em momentos de dificuldade.
Linha do Cidadão Idoso (gratuita)	800 203 531 (9:30h às 17:30h) Provedor de Justiça	Presta informação às pessoas idosas sobre os seus direitos e benefícios na área da saúde, segurança social, habitação, obrigações familiares, ação social, equipamentos e serviços, lazer, entre outras.
Linha Nacional de Emergência Social (gratuita)	144 (24 h/dia) Instituto de Segurança Social	Pretende acionar uma resposta social imediata às situações de emergência social e assegurar a acessibilidade a um posterior encaminhamento/acompanhamento social, numa perspetiva de inserção e autonomia

<p>Linha SOS Voz</p> <p>Amiga</p>	<p>800 202 660</p> <p>(21h às 24h)</p> <p>Liga Portuguesa de Higiene Mental</p>	<p>Presta apoio telefónico em situações agudas de sofrimento, frequentemente situações extremas de solidão, angústia, depressão ou risco de suicídio.</p>
<p>Linha contra o cancro</p>	<p>213 619 542</p> <p>(9h às 18h)</p> <p>Liga portuguesa contra o cancro</p>	<p>É uma linha de apoio psicológico, aconselhamento e informação a doentes com cancro e seus familiares.</p>

NOTA: atualize regularmente a informação sobre esta matéria

9. OUTROS RECURSOS DE APOIO AO ATENDIMENTO

a) **Reabilitação Profissional – Interlocutores locais para as medidas de Reabilitação Profissional**

<https://www.iefp.pt/en/reabilitacao-profissional>

b) Os Centros de Recursos para a Inclusão (CRI)

<http://www.inr.pt/content/1/674/centros-de-recursos-para-inclusao-lista-das-acreditacoes>

c) Direção Geral de Educação - Serviços de Educação Especial – Redes

<http://www.dge.mec.pt/servicos-de-educacao-especial-redes>

d) **Reabilitação Profissional – Interlocutores de Federações, Confederações, Associações de Pessoas com deficiência**

- FENACERCI, Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social

<http://www.fenacerci.pt/web/cercis-mapa.html>

- HUMANITAS, Federação Portuguesa para a Deficiência Mental

<http://humanitas.org.pt/4821-2/>

- UNICRISANO, União dos Centros de Recuperação Infantil do Distrito de Santarém e outros

<http://www.unicrisano.pt/>

- FEDERAÇÃO PORTUGUESA DE AUTISMO, FPDA

<http://www.fpda.pt/>

- FPAS, Federação Portuguesa das Associações de Surdos

<http://www.fpasurdos.pt/>

e) **ACAPO, Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal**

DIREÇÃO NACIONAL

Av. D. Carlos I, 126, 9.º andar 1200-651 Lisboa, Tel. 213244500 Fax. 213244501, dn@acapo.pt

rp.dn@acapo.pt (Dep. de Relações Públicas)

sugestoes@acapo.pt

- **Delegação dos Açores**

R. Stª. Catarina, 53-A, 9500-240, PONTA DELGADA

Tel. 296 286 777, acores@acapo.pt

- **Delegação do Algarve**

R. António Bernardo da Cruz, 15 lj. - 8000-316, FARO, Tel. 289 806 693, Fax. 289 806 695

algarve@acapo.pt

- **Delegação de Aveiro**

Av. 25 de Abril Edifício Mercado Municipal sala 5, 1.º piso 3750-101 Águeda, Telf. 234 624070,

aveiro@acapo.pt

- **Delegação de Braga**

R. Cruz da Pedra, 114 4700-219, BRAGA, Tef. 253 267 766, Fax. 253 267 768, braga@acapo.pt

- **Delegação de Castelo Branco**

R. Ruivo Godinho, 27, r/c, A, 6000-275, CASTELO BRANCO, Tel. 272 321 380, Fax. 272 321 381,

Tlm. 961 340 950, castelobranco@acapo.pt

- **Delegação de Coimbra**

R. dos Combatentes da Grande Guerra, 113, 3030-181, Coimbra, Tel. 239 792 180,

castelobranco@acapo.pt

- **Delegação da Guarda**

Comercial S. Francisco - Lg. S. Francisco, piso -1, lj.11 6300-754 GUARDA, Tel: 271 213 959,

guarda@acapo.pt

- **Delegação de Leiria**

Av. Avelino Amaro da Costa, Lt.º 20, Lj.E, (Arrabalde da Ponte) 2415-367, LEIRIA, Tel. 244849850,

Fax. 244849859 leiria@acapo.pt

- **Delegação de Lisboa**

R. Rodrigues Sampaio, 146-2º Esq., 1150-282, Lisboa, Tel. 213 182 910, Fax: 213 182 929,

lisboa@acapo.pt

- **Delegação do Porto**

R. do Bonfim, 215 4300-069, Porto, Tel. 225 899 100, Fax. 225 105 924, porto@acapo.pt

- **Delegação de Viana do Castelo**

R. Nova de S. Bento, 5 a 11 4900-472, VIANA DO CASTELO, Tef. 258 813 597, viana@acapo.pt

- **Delegação de Vila Real**

R. Francisco Sales Costa Lobo, lt.5, nº7 r/c Dtº. 5000-260, VILA REAL, Tel. 259 338 330,

vilareal@acapo.pt

- **Delegação de Viseu**

R. D. Nuno Álvares Pereira, bloco-B1, r/c Esq. 3510-096, VISEU, Tel. 232 419 750 ,
viseu@acapo.pt

- **Centro de Produção Documental – CPD**

producao@acapo.pt

- **Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional**

Lisboa, Av. João Paulo II, It 531, 2.º A 1900 Lisboa, Tel. 21 8371072 Tlm. 91 2141208,
formacao@acapo.pt

- **Coimbra**

R. dos Combatentes da Grande Guerra, 113, 3030-181 Coimbra
Tel. 239 792 180

- **Porto**

R. de Camões, 219- 4º dtº. 4000-145 PORTO, Tel. 222 012 222 Tlm: 961 340 945,
formacao@acapo.pt

f) **Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos**

O Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos é um estabelecimento de âmbito nacional integrado na Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, que tem como missão promover a reabilitação de pessoas a partir dos 16 anos com **cegueira ou baixa visão adquiridas**, dotando-as de novas competências que lhes permitam readquirir as autonomias perdidas.

<http://crnsa.org/index.php/crnsa>

g) **Associação Promotora de Emprego de Deficientes Visuais (APEDV)**

<http://www.apedv.org.pt/index-4.html>

h) **Fundação Raquel e Martin Sain**

<http://www.fundacao-sain.org.pt/>

i) **UEST - Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos**

<http://www.lerparaver.com/diretorio/uest-unidade-equipamentos-servicos-tiflotecnicos>

j) **ELECTROSERTEC**

<http://www.sertec.pt/>

Bibliografia

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e Protocolo Opcional, INR, 2010.

Fontes, Fernando (2009), *Pessoas com deficiência e políticas sociais em Portugal: da caridade à cidadania social*, in Revista Crítica de Ciências Sociais, 86, setembro 2009: 73-93.

Interação com a Pessoa com Deficiência, Manual de Etiqueta, IEFP, 2004

Mais Qualidade de Vida para as Pessoas com Deficiências e Incapacidades, Uma Estratégia para Portugal, CRPG, 2007.

Martins, Bruno Sena (2004), *“Políticas sociais na deficiência: Exclusões perpetuadas”*, in A cegueira e as narrativas silenciadas: para além da tragédia, para lá do infortúnio. Dissertação de Mestrado em Sociologia pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Relatório Mundial sobre a Deficiência, World Health Organization, 2011.



Índice de Ilustrações

Ilustração 1- Zona ajardinada próxima a um passeio marítimo	7
Ilustração 2- Cartoon com 2 homens.....	9
Ilustração 3- Rua comercial.....	10
Ilustração 4- Foto de Boaventura de Souza Santos	12
Ilustração 5- Foto da Capa da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.....	12
Ilustração 6- Foto de Carl G. Jung	15
Ilustração 7- Foto de folheto Cães de assistência.....	16
Ilustração 8- Foto do Alfabeto Braille	17
Ilustração 9- Foto do Alfabeto Manual de LGP.....	18
Ilustração 10- Imagem do Alfabeto Manual da Pessoa Surdo Cega	19
Ilustração 11- Conjunto de sinais.....	20
Ilustração 12- Símbolo de uma pessoa em cadeira de rodas	20
Ilustração 13- Símbolo de Leitura Fácil.....	22