



# COMO SE RELACIONAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



Secretaria Municipal de Assistência  
Social e Direitos Humanos  
Coordenadoria Municipal de Políticas  
para Pessoas com Deficiência

# Sumário

|  |    |
|--|----|
| Apresentação .....   | 02 |
| Como se relacionar com pessoas com deficiência .....             | 03 |
| Como atender adequadamente os consumidores com deficiência ..... | 04 |
| Tipos de deficiência   Dicas de como se relacionar .....         | 07 |
| Mitos e verdades .....   | 11 |
| Terminologias .....  | 12 |
| Onde se informar ou buscar ajuda .....                           | 13 |
| Legislações específicas para pessoas com deficiência .....       | 15 |

# Apresentação

Este trabalho tem por objetivo levar informações à sociedade, visando vencer as barreiras do preconceito e da discriminação, a fim de promover o respeito à diversidade humana. A atitude é a maior barreira em relação às pessoas com deficiência, por isso o respeito à diversidade humana é o primeiro passo para construirmos uma sociedade inclusiva. Acreditamos que as informações contidas nesta cartilha irão contribuir para a melhoria do relacionamento entre as pessoas com e sem deficiência.

A **Coordenadoria de Políticas para Pessoas com Deficiência** é um departamento da Prefeitura, vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos. Criada em 2003, ela tem por finalidade promover e elaborar políticas de direitos para as pessoas com deficiência.

**E-mail: [cpd.resenderj@gmail.com](mailto:cpd.resenderj@gmail.com)**

**Telefone: (24) 3381.4297**



# Pessoa com Deficiência

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade.

## Como se Relacionar com Pessoas com Deficiência

Sempre que quiser ajudar, pergunte à pessoa com deficiência como você deve proceder e não se ofenda se a oferta for recusada, pois nem sempre ela é necessária. Bom senso e naturalidade são essenciais no relacionamento com as pessoas com deficiência. Trate-as conforme a sua idade. Se for uma criança, trate-a como uma criança; se for um adulto, trate-a como um adulto. Uma pessoa com deficiência não é uma pessoa doente! A deficiência somente impõe, em casos específicos, a necessidade de adaptações.

# Dicas para atendimento adequado aos consumidores com deficiência

## Deficiente Visual

- Quando um consumidor com deficiência visual entrar na loja/estabelecimento, se dirija a ele se identificando e oferecendo ajuda. Não se dirija ao seu acompanhante, a não ser que seja necessário.

- Quando preciso, pergunte ao deficiente como você pode ajudá-lo.

- Quando caminhar pelas seções da loja, tome cuidado para que a pessoa com deficiência não bata em algo causando algum acidente. E quando for necessário passar por seções estreitas ou com obstáculos, solicite que a pessoa com deficiência caminhe atrás de você, isso evitará que ela bata nos obstáculos.

- Produtos que estão dentro de caixas, vitrines ou similares, deverão ser retirados para que o consumidor com deficiência visual possa examiná-lo. Nessa hora, mostre sempre o objeto para a pessoa com deficiência deixando que ele coloque a mão no produto e perceba a textura, o volume e as demais características perceptíveis pelo tato. Para facilitar, descreva cores, desenhos ou outras características que só são perceptíveis pela visão e informe quando houver produtos similares, proporcionando assim informações para que o consumidor com deficiência visual avalie o que comprar.

- Conduza a pessoa com deficiência até o caixa e, após o pagamento, leve-a até a saída.



## Deficiente Físico



- Substitua os degraus do estabelecimento por rampas, permitindo o acesso de qualquer consumidor ao estabelecimento, inclusive cadeirantes.

- Fale diretamente com a pessoa com deficiência e não com o seu acompanhante, a não ser que seja necessário.

- Deixe os corredores das seções com espaçamento de, no mínimo, 90 cm, permitindo assim a circulação de cadeiras de rodas e adapte também provadores e banheiros.

- Quando necessário, ofereça ajuda, pois alguns objetos podem estar fora do alcance do cadeirante. Quando isso ocorrer, traga o produto até a pessoa, informando que há outros similares na loja. Se necessário, ajude a pessoa com deficiência física no manuseio do produto e pergunte qual a melhor forma para auxiliá-lo no manuseio da cadeira de rodas.

## Deficiente Auditivo

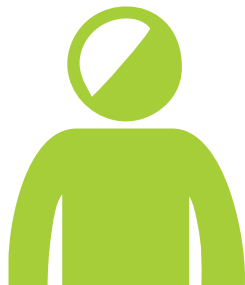
- Sempre que um deficiente auditivo (surdo) entrar na loja, não havendo conhecimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), procure se comunicar com ele através da escrita ou de gestos, e olhe sempre para ele.

- Procure se capacitar conhecendo a Língua Brasileira de Sinais. Desta forma, você oferecerá um atendimento diferenciado aos consumidores com deficiência auditiva.



## Deficiente Intelectual

- Fale diretamente com a pessoa, se dirigindo ao acompanhante só quando necessário.
- Respeite sempre a idade biológica do deficiente. Se ele for uma adolescente ou adulto, não o trate como criança.
- Ao atendê-lo, procure ser claro, utilizando frases diretas dentro do que o consumidor com deficiência intelectual solicitar. Quando necessário, auxilie o deficiente intelectual na decisão de uma escolha.



**Segundo dados do IBGE**, em 2010, 23,9% da população brasileira tinha algum tipo de deficiência. Observando e adotando as adequações e dicas sugeridas aqui, você demonstrará o seu respeito à cidadania da pessoa com deficiência, além de potencializar o número de consumidores em seu comércio.



# Tipos de Deficiência

Considera-se pessoa com deficiência, aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de alguma atividade. Os tipos de deficiência são:

## Deficiência Física

Engloba vários tipos de limitações motoras: 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 produzem dificuldades para o desempenho de funções.

## Dicas de Convivência

- Não se apoie na cadeira de rodas, isso pode causar incômodo à pessoa com deficiência.
- Use palavras como “correr” e “andar” naturalmente. As pessoas com deficiência física também utilizam estes termos.
- Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão e perguntar como deve proceder.
- Quando for conversar com uma pessoa em cadeira de rodas, caso a conversa seja prolongada, sente-se para ficar no mesmo nível de seu olhar.
- Se estiver acompanhando uma pessoa que ande devagar, em função de alguma deficiência, procure acompanhar o seu ritmo.



- A pessoa com paralisia cerebral pode apresentar alguma dificuldade na comunicação, no entanto, na maioria das vezes, o seu raciocínio está intacto. Caso não compreenda o que ela diz, peça que repita ou escreva, respeitando o ritmo de sua fala.

## Deficiência Intelectual

Ocorre quando o funcionamento intelectual é significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos, e quando há limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| 1. Comunicação                           | 5. Saúde e segurança      |
| 2. Cuidado pessoal                       | 6. Habilidades acadêmicas |
| 3. Habilidades sociais                   | 7. Lazer                  |
| 4. Utilização dos recursos da comunidade | 8. Trabalho               |

## Dicas de Convivência

- A pessoa com deficiência intelectual deve ser tratada com respeito e dignidade, assim como qualquer cidadão.

- Não tenha receio de orientá-la quando perceber situações duvidosas ou inadequadas. A pessoa com deficiência intelectual necessita de uma orientação clara.

- Não reforce ou incentive atitudes e falas infantis, nem elogios desnecessários no diminutivo, como se conversasse com uma criança. Se for criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-o como adolescente e, se adulto, trate-o como tal.

- Não subestime sua inteligência. Elas têm um tempo diferenciado de aprendizado e podem adquirir muitas habilidades e conhecimentos. Ofereça informações em linguagem objetiva, com sentenças curtas e simples.

A pessoa com deficiência intelectual compreende normalmente a sua realidade. Valorize suas potencialidades e não supervalorize suas dificuldades.

## **Deficiência Intelectual**

Caracteriza-se pela perda auditiva em ambos os ouvidos, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais.

### **Dicas de Convivência**

- Procure falar pausadamente, mantendo contato visual, pois, se desviar o olhar ela poderá entender que a conversa acabou.

- Não grite. Fale com tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto.

- Se tiver dificuldade para entendê-lo, não tenha receio de pedir que repita.

- Pessoas surdas se comunicam de maneira essencialmente visual e pela Língua de Sinais. Para iniciar uma conversa com uma pessoa surda, acene ou toque levemente em seu ombro ou braço.

- Quando o surdo estiver acompanhado de intérprete, fale diretamente com a pessoa surda, não com o intérprete. Se necessário, comunique-se por meio da escrita, ou faça mímicas e gestos que possam identificar o que você quer dizer. Fale articuladamente, movimentando bem os lábios, evitando colocar objetos ou a própria mão na boca, para não atrapalhar a leitura labial.

- Não utilize o termo surdo-mudo porque ele não é correto. A pessoa surda “fala” em sua língua própria: a Língua de Sinais.

## Deficiência Visual

Pode ser dividida em baixa visão, no melhor olho após a correção óptica, ou cegueira.

### Dicas de Convivência

- Utilize naturalmente termos como “cego”, “ver” e “olhar”. Os cegos também os utilizam.
- Ao conversar com uma pessoa cega, não é necessário falar mais alto, a menos que ela solicite.
- Ao conduzir uma pessoa cega, ofereça seu braço (cotovelo/ombro) para que ela segure. Não a agarre, nem a puxe pelo braço ou pela bengala.
- Ao explicar a direção para um cego, indique distância e pontos de referência com clareza. Exemplo: “tantos metros à direita ou à esquerda”; e evite termos como: “por aqui” e “por ali”.
- Informe ao cego sobre obstáculos existentes, como degraus, desníveis e outros. E quando houver necessidade de passar por lugares estreitos, como portas e corredores, posicione seu braço para trás, de modo que a pessoa cega possa segui-lo.
- Sempre que se ausentar do local, informe a pessoa que você está saindo. Caso contrário, ela ficará falando sozinha.

## Deficiência Múltipla

Caracteriza-se pela associação de duas ou mais deficiências, como a deficiência intelectual associada à deficiência física.

## Dicas de Convivência

- Para lidar com uma pessoa que tenha deficiência múltipla, fale diretamente com ela ou, se necessário, com o seu acompanhante. Siga as orientações elencadas nos itens anteriores, de acordo com as deficiências apresentadas.

## Mitos & Verdades

**MITO:** Todas as pessoas com deficiência intelectual são sociáveis e sorridentes.

**VERDADE:** As pessoas com deficiência intelectual, assim como as demais pessoas, têm sua personalidade própria, que independe de sua deficiência.

**MITO:** Toda pessoa com deficiência visual tem habilidades para música.

**VERDADE:** As habilidades para a música e outros tipos de arte dependem exclusivamente do interesse, empenho e oportunidade pessoal e não estão necessariamente ligadas ao tipo de deficiência.

**MITO:** Toda pessoa com paralisia cerebral possui um atraso no desenvolvimento cognitivo.

**VERDADE:** As pessoas com paralisia cerebral, muitas vezes, possuem dificuldades de comunicação que são interpretadas, erroneamente, como atraso cognitivo.

**MITO:** Todo surdo é mudo!

**VERDADE:** A Língua de Sinais também é uma linguagem. Sendo assim, de maneira geral, o surdo emite som e fala em sinais, ou seja, com as mãos.

# Terminologias

## **Portador(a) de deficiência, não!**

Termos como “portador de deficiência”, “pessoa portadora de deficiência”, ou “portador de necessidades especiais” não são mais usados. A condição de ter uma deficiência faz parte da pessoa. Ninguém porta uma deficiência, ela tem uma deficiência! Tanto o verbo “portar”, assim como o substantivo ou adjetivo “portadora” não se aplicam a uma condição inata ou adquirida, que faz parte da pessoa. Ou seja, a pessoa só porta (carrega) algo que ela pode deixar de portar. Não dizemos, por exemplo, que uma pessoa “é portadora de olhos verdes”. Dizemos que ela “tem olhos verdes”.

## **Pessoa com deficiência, sim!**

Há uma associação negativa com a palavra “deficiente”, pois parece que ela denota incapacidade ou inadequação à sociedade. Todas as pessoas constroem sua identidade a partir dos muitos papéis que desempenham socialmente (homens, mulheres, trabalhadores, estudantes, esportistas, religiosos, etc) e também de algumas características pessoais (loiros ou morenos, magros ou gordos, usar óculos ou não). Ter deficiência é apenas uma de suas características. Assim, a pessoa não é deficiente, ela “tem uma deficiência”. Os movimentos mundiais de pessoas com deficiência, incluindo os do Brasil, já convencionaram de que forma preferem ser chamados: PESSOA COM DEFICIÊNCIA! Esse termo faz parte do texto aprovado pela Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidades das Pessoas com Deficiência, aprovado pela Assembleia Geral da ONU, em 2006, e ratificada no Brasil em julho de 2008.

# Onde se informar ou buscar ajuda

## **Coordenadoria de Políticas para Pessoas com Deficiência**

Estrada Resende/Riachuelo, KM 3,5 – Morada da Colina

E-mail: cpd.resenderj@gmail.com | Tel: (24) 3381.4297

## **Conselho Municipal de Direitos das Pessoas com Deficiência**

Endereço: Rua do Rosário, nº 45 – Lavapés

E-mail: cmdpcd.resenderj@gmail.com | Tel: (24) 3354.6365

## **APADEVIR - Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Visuais de Resende**

Endereço: Rua Dr Cunha Ferreira, nº 200 – Centro

Tel: (24) 3354.4313

## **APADAR - Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos de Resende**

Endereço: Rua Altamiro O'reilly, nº 756 – Vila Julieta

Email: apadar.da@gmail.com | Tel: (24) 99882.9436 | (24) 99308.7780

## **AMAR - Associação dos Amigos dos Autistas de Resende**

Endereço: Rua Coronel Rocha Santos, nº 121 – Jardim Brasília I

E-mail: asmarisa2010@hotmail.com | Tel: (24) 99917.1086 | (24) 3360.6112

## **CEMEAR - Centro de Atendimento ao Autista de Resende**

Endereço: Rua Coronel Rocha Santos, nº 121 – Jardim Brasília I

E-mail: cemearesende@yahoo.com.br | Tel: (24) 3354.8048

### **Sociedade Pestalozzi de Resende**

Endereço: Rua Coronel Rocha Santos, nº 656 – Jardim Brasília II

E-mail: pestalozziresende@hotmail.com | Tel: (24) 3354.1460

### **CEDEVIR - Centro Educacional Municipal de Atendimento a Deficientes Visuais de Resende**

Endereço: Rua Dr. Cunha Ferreira, nº 200 – Centro

E-mail: cedevir@yahoo.com.br | Tel: (24) 3354.4313

### **Escola Municipal Bilíngue Rompendo o Silêncio**

Endereço: Rua Altamiro O`reilly, nº 756 – Vila Julieta

E-mail: rompendoosilencio@hotmail.com | Tel: (24) 3383.1837

### **Programa Gente Eficiente**

Endereço: Avenida Governador Portela, s/nº – Alvorada

E-mail: zuleicaflorentino@yahoo.com.br | Tel: (24) 3354.3512

(24) 99903.2149

# Legislações

**Lei Municipal nº 2.414, de 16 de Outubro de 2003** - Gratuidade no transporte coletivo municipal para pessoas com deficiência e seu acompanhante caso seja necessário.

**Decreto Municipal nº 3.767/10, de 29 de Março de 2010** - Estacionamento regulamentado para veículo que transporte pessoas com deficiência.

**Lei Municipal nº 3.158, de 25 de Novembro de 2014** - Institui a política municipal de proteção à pessoa deficiente e dá outras providências.

**Lei Municipal nº 3.019, de 03 de Julho de 2013** - Institui a Política Municipal de Proteção à Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, e dá outras providências.

**Lei Municipal nº 3.222, de 06 de Janeiro de 2016** - Concede ao estudante com deficiência locomotora o direito de matrícula na escola pública municipal mais próxima de sua residência.

**Lei Estadual nº 4.510, de 13 de Janeiro de 2005** - Gratuidade no transporte coletivo intermunicipal para pessoas com deficiência e seu acompanhante caso seja necessário.

**Lei Estadual nº 2.877, de 22 de Dezembro de 1997** - Isenção de IPVA para pessoas com deficiência ou seu responsável legal.

**Lei Federal nº 8.899, de 29 de Junho de 1994** - Gratuidade no transporte coletivo interestadual para pessoas com deficiência e seu acompanhante caso seja necessário.

**Lei Federal nº 8.989, de 24 de Fevereiro de 1995** - Isenções de impostos sobre produtos industrializados – IPI, na aquisição de automóveis por pessoas com deficiência.

**Portaria nº 610, de 26 de Dezembro de 2011 (Ministério das Cidades)** - Garantia de 3% das unidades habitacionais do Programa “Minha Casa,



Minha Vida” para pessoas com deficiência ou famílias que tenham pessoas com deficiência.

**Lei Federal nº 8.742, de 07 Dezembro de 1993** - O benefício de prestação continuada é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência que comprove não possuir meios de prover a própria manutenção e nem de tê-la provida por sua família.

**Lei Federal nº 8.213, de 24 de Julho de 1991** - A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

|   |     |
|---|-----|
| I - até 200 empregados.....             | 2%; |
| II - de 201 a 500 empregados.....       | 3%; |
| III - de 501 a 1.000 empregados.....    | 4%; |
| IV - de 1.001 empregados em diante..... | 5%. |

**Lei Federal nº 10.098, de 19 de Dezembro de 2000** - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

**Lei Federal nº 10.048, de 08 de Novembro de 2000** - Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

**Lei Federal nº 13.146, de 06 de Julho de 2015** - Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.



**Secretaria Municipal de Assistência  
Social e Direitos Humanos**

Coordenadoria Municipal de Políticas  
para Pessoas com Deficiência