



# 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 usuários com deficiência

## Deficiente Visual

- Sempre que ver um deficiente visual no ponto de ônibus, informe a ele o número da linha e a direção.

- Procure parar a porta de embarque o mais próximo possível da pessoa com deficiência, facilitando sua entrada no ônibus.

- Informe se há poltrona desocupada e oriente o deficiente sobre a posição do assento, utilizando como referência “à direita” ou “à esquerda”, e aguarde que ele sente para depois colocar o ônibus em movimento para evitar acidentes.

- Sempre que necessário, auxilie o deficiente visual passando para ele o cartão no leitor.

- Conforme estabelece a legislação, o deficiente visual que estiver acompanhado por cão guia deverá ter seu acesso aos ônibus garantido.

- Sempre que solicitado, informe ao deficiente que o seu ponto de desembarque chegou.

- Ao estacionar o ônibus para o desembarque, verifique se a porta não está parada em frente a obstáculos, como postes ou bueiros danificados ou descobertos.



## Deficiente Físico



- Procure estacionar o ônibus o mais próximo possível da calçada e, sempre que necessário, auxilie o cadeirante no embarque e desembarque, verificando se a cadeira está posicionada corretamente na plataforma.

- Quando necessário, auxilie o cadeirante a fixar a cadeira de rodas com o cinto de segurança e, antes de sair com o ônibus, confira se a mesma está realmente fixada.

- Sempre que o cadeirante estiver com acompanhante, o mesmo deverá embarcar e desembarcar pela mesma porta de acesso do cadeirante.

- Avalie, com bom senso, o pedido para entrar pela porta central feita por: pessoas amputadas de uma das pernas, ou de ambas; paralisado cerebral com dificuldade de caminhar; pessoas com nanismo ou que fizeram colostomia, pois a configuração dos veículos pode gerar acidentes, visto que as deficiências citadas acarretam dificuldades de locomoção.

- Aguarde que o deficiente físico se sente para sair com o ônibus e, ao estacionar para desembarque do deficiente, verifique se a calçada não está danificada.

- Não pare em fila dupla nos terminais. Além de ser crime, de acordo com o Código Nacional de Trânsito, esta prática impossibilita o embarque com segurança de pessoas com deficiência física.

## Deficiente Auditivo

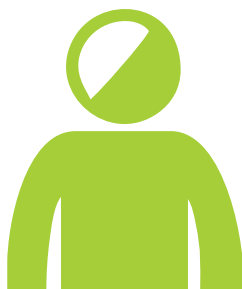
- Sempre que um deficiente auditivo (surdo) solicitar informações, não havendo conhecimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), procure se comunicar com ele através da escrita ou de gestos, e olhe sempre para ele.

- Procure capacitar seus funcionários na Língua Brasileira de Sinais. Desta forma, você oferecerá

um atendimento diferenciado aos usuários do sistema que têm deficiência.



## Deficiente Intelectual



- Fale diretamente com a pessoa com deficiência, se dirigindo ao acompanhante só quando necessário.

- Respeite sempre a idade biológica do deficiente. Se ele for um adolescente ou adulto, não o trate como criança.

- Sempre que solicitado informe à pessoa com deficiência que chegou o local de desembarque que ele desejava.

- Ao perceber que a pessoa com deficiência se encontra desorientado, solicite ajuda aos órgãos públicos, 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.

## **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.

- Sempre que se ausentar do local, informe a pessoa que você está saindo. Caso contrário, ela ficará falando sozinha.

## **Deficiência Auditiva**

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