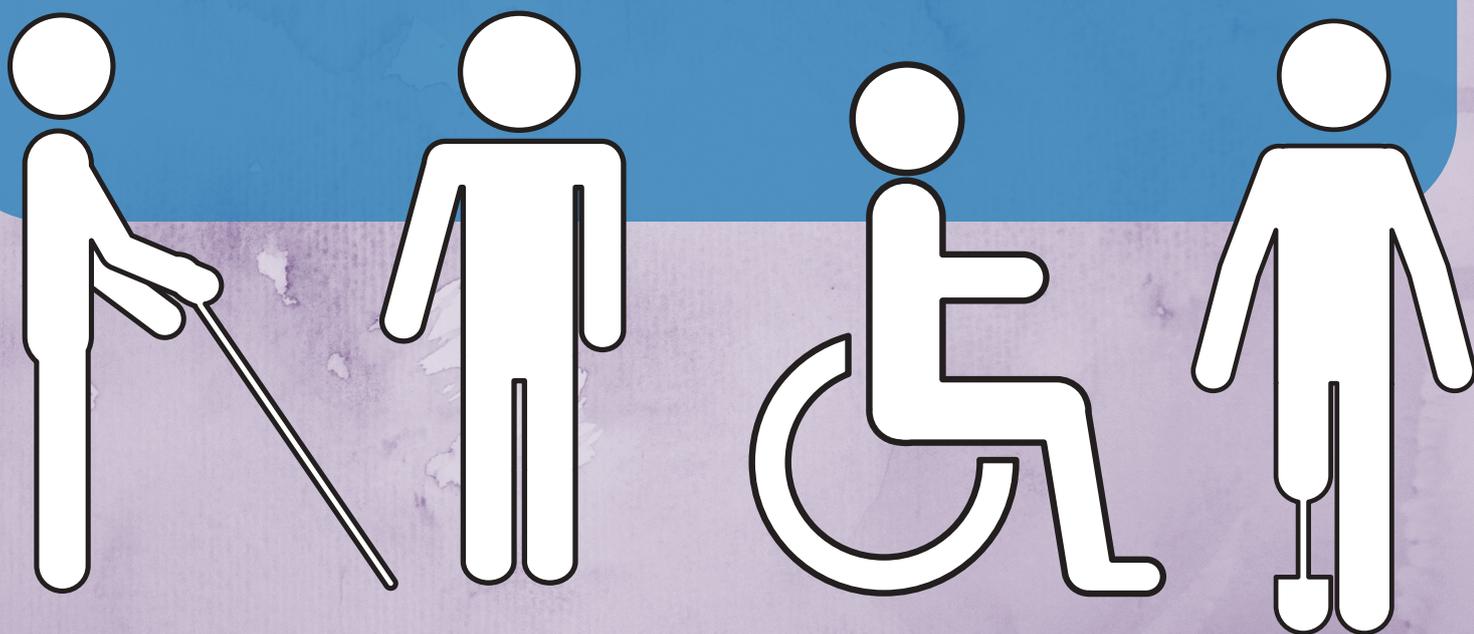


# Manual de inclusão da pessoa com deficiência



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
ESTADO DO PARANÁ**



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



**Presidência da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão**

Desembargador Sigurd Roberto Bengtsson

**Diretoria da ESEJE – Gestão 2017/2018**

Roberto Portugal Bacellar – Diretor-Geral

Luciano Campos de Albuquerque – Vice-Diretor

Adriana Accioly Gomes Massa - Supervisora Educacional

Alex Walendowsky Horta - Supervisor Executivo

**Desenvolvimento de Conteúdo**

Adriana Ceccato Barbosa

Cláudia Cristina Martins Tria

Vanessa Rafaela Lobato

**Revisão de Conteúdo**

Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão - CPAI  
Escola de Servidores da Justiça Estadual do Paraná - ESEJE

**Apoio gráfico**

Jonatas Domingos Soares – ESEJE

**Apoio Pedagógico**

Adriana Accioly Massa Gomes – Supervisora Educacional da ESEJE



---

## SUMÁRIO

---

|   |    |
|---|----|
| Contextualização.....                           | 3  |
| Pessoa com Deficiência e seus direitos.....     | 4  |
| Denominação e conceito.....                     | 4  |
| Direitos da pessoa com deficiência.....         | 6  |
| Direito ao trabalho.....                        | 9  |
| Acesso à justiça e atendimento prioritário..... | 10 |
| Tipos de deficiência e orientações.....         | 13 |
| Deficiência visual.....                         | 13 |
| Deficiência auditiva.....                       | 16 |
| Deficiência física.....                         | 19 |
| Deficiência intelectual.....                    | 22 |
| Deficiência múltipla.....                       | 23 |
| Referências.....                                | 25 |



## CONTEXTUALIZAÇÃO

*“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”.*

Tendo em vista esse conceito – adotado pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – e a Resolução n.º 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça, o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná<sup>1</sup> apresenta o seu **Manual de Inclusão das Pessoas com Deficiência**.

O Manual tem como objetivo esclarecer aspectos inerentes à pessoa com deficiência e seus direitos, **direito ao trabalho** e **acesso à justiça**, **atendimento prioritário**, **relação interpessoal** e **respeito ao próximo**.

Além disso, apresenta **orientações** acerca de cada deficiência (visual, auditiva, física, intelectual e múltipla), incluindo dicas para o **atendimento ao público externo**, para **convivência** e para **relações de trabalho**.

Boa leitura!

<sup>1</sup> Parceria da Escola de Servidores (ESEJE) e Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão.



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



4

## **PESSOA COM DEFICIÊNCIA E SEUS DIREITOS**

O conceito de pessoa com deficiência é dinâmico e em evolução ao longo do tempo. Da mesma forma, as barreiras se modificam, exigindo a garantia de novos direitos. Assim, é necessário compreender as denominações, conceitos e direitos garantidos.

### **DENOMINAÇÃO E CONCEITO**

Inicialmente, é importante destacar que as palavras agem sobre as pessoas e podem ou não discriminar. O que dizemos mostra o que pensamos e em que acreditamos. Assim, é preciso dizer que a nomenclatura correta a ser utilizada é “**pessoa com deficiência**”. O uso de terminologia distinta reforça a segregação e exclusão.

Os termos “deficiente”, “pessoa portadora de deficiência” ou “portador de necessidades especiais”, por exemplo, não devem mais ser utilizados. A palavra “deficiente” carrega um tom pejorativo; por outro lado, a palavra “portador” remete a algo que a pessoa carrega, que não faz parte dela, que apenas está com ela; além disso, assim, coloca-se a deficiência como marca principal de uma pessoa.

A denominação “pessoa com deficiência” é mais adequada uma vez que a deficiência passa a integrar-se à pessoa, não é algo que a pessoa porta: “**Ela não carrega; ela é. Mas, antes de tudo, é uma pessoa**”<sup>2</sup>. Ou seja, há valorização da pessoa acima de tudo, independentemente de suas restrições.

<sup>2</sup> ARAÚJO, Luiz Alberto David de. A Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e seus reflexos na ordem jurídica interna brasileira. In: FERRAZ, Carolina Valença et al (coord.). **Manual dos direitos da pessoa com deficiência**. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 55.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



Segundo o artigo 1º da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência<sup>3</sup>: “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”.

Esse conceito foi adotado pela Lei Federal nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e pela Resolução n.º 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça<sup>4</sup>; e não considera apenas aspectos físicos, clínicos ou patológicos. Trata-se da **relação da pessoa com o ambiente e a sociedade em que vive**, incluindo as barreiras que dificultam a integração e participação total da pessoa com deficiência na sociedade.

São, então, **pessoas como quaisquer outras**, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a **deficiência é apenas mais uma característica** da condição humana.

<sup>3</sup> Ratificada pelo Estado Brasileiro com equivalência de emenda constitucional, por meio do Decreto Legislativo nº 186/2008 e promulgada pelo Decreto nº 6.949/2009

<sup>4</sup> Ementa: Orienta a adequação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares às determinações exaradas pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência por meio – entre outras medidas – da convalidação em resolução a Recomendação CNJ 27, de 16/12/2009, bem como da instituição de Comissões



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



## DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

6

Segundo a doutrina, a construção dos direitos da pessoa com deficiência passou por quatro fases: **fase da intolerância**, em que as pessoas eram consideradas impuras, castigadas pela criação divina; **fase da invisibilidade**, em que as pessoas eram separadas do restante da sociedade; **fase do assistencialismo**, em que a deficiência era considerada uma doença, e o indivíduo um enfermo que apenas necessitava de assistência; e **fase dos direitos humanos e inclusão social**, com ênfase na pessoa e em seu meio, a fim de eliminar obstáculos e barreiras<sup>5</sup>.

A Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas, em dezembro de 2006, adotou a **Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência**. Visa uma resposta ao histórico de discriminação e mudança de percepção da deficiência, propondo que a **pessoa precisa de oportunidades para atingir seu pleno potencial**.

Para tanto, impõe medidas aos Estados, que devem atuar para garantir a dignidade e o exercício de direitos em igualdade de condições com os demais. Além disso, trata de acessibilidade, saúde, educação, trabalho, acesso à justiça, liberdade, independência e inclusão.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência foi assinada pelo Estado Brasileiro e internalizada por meio do rito especial em 2008, o que garantiu o *status de emenda constitucional*<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> PIOVESAN, Flavia. Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: inovações, alcance e impacto. In: FERRAZ, Carolina Valença *et al* (coord.). **Manual dos direitos da pessoa com deficiência**. São Paulo: Saraiva, 2012.

<sup>6</sup> Aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008 e promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. De acordo com a CF, artigo 5º, §3º: § 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



7

A Constituição Federal de 1988 apresenta um rol de direitos às pessoas com deficiência ao longo de todo o texto: dignidade humana e igualdade, trabalho, saúde, integração, reserva de percentual de cargos e empregos públicos, requisitos diferenciados para aposentadoria, assistência social, habilitação e reabilitação, educação especializada e acessibilidade<sup>7</sup>.

A legislação infraconstitucional brasileira é considerada ampla no que se refere aos direitos da pessoa com deficiência<sup>8</sup>. Porém, carecia de atualização, harmonia e efetividade. Neste contexto surge a **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**, conhecida como **Estatuto da Pessoa com Deficiência** (Lei nº 13.146, de 6 de julho 2015).

O diploma busca dar maior eficiência às normas previstas na Convenção Internacional, avançar nos direitos da pessoa com deficiência, promovendo o **pleno exercício dos direitos e liberdades, inclusão social e cidadania**.

O Estatuto apresenta o conceito de pessoa com deficiência disposto na Convenção: *a interação da condição clínica com os fatores ambientais e sociais*. Define acessibilidade, tecnologia, barreiras e demais termos de acordo com a Convenção.

Aborda a igualdade e não discriminação, proteção contra exploração, negligência e violência, capacidade civil, atendimento prioritário e dever de comunicação quando houver violações de direitos.

Consagra os direitos fundamentais à vida, habilitação e reabilitação, saúde, educação, moradia, trabalho, assistência social, previdência social, cultura, esporte, turismo e lazer, transporte e mobilidade.

---

<sup>7</sup> Artigo 7º, XXXI; artigo 23, II; artigo 37, VIII; artigo 40, §4º, I; artigo 201, §1º; artigo 203, V<sup>7</sup>; artigo 208, III; artigo 227, §1º, II e artigo 227, §2º e artigo 244.

<sup>8</sup> Exemplos: Lei nº 7.853/1989, Decreto nº 3.298/1999, Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.098/2000, Decreto nº 5.296/2004.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



Dispõe também sobre acessibilidade, acesso à informação e à comunicação, tecnologia assistiva, direito à participação na vida pública e política, acesso à justiça, crimes e infrações administrativas.

Com base nos princípios constitucionais, na Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e na Lei Brasileira de Inclusão, o **Conselho Nacional de Justiça instituiu a Resolução n.º 230/2016**, que objetiva orientar a adequação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares quanto aos direitos das pessoas com deficiência.

Visa promover a igualdade e não discriminação por meio de medidas para eliminar quaisquer tipos de barreiras (arquitetônicas, urbanísticas, de informação e comunicação, atitudinais ou tecnológicas).

Ainda, prevê o atendimento prioritário, adaptações arquitetônicas, acesso ao transporte, capacitação de membros, servidores, serventuários e terceirizados e veda a imposição de custos adicionais ou óbices ao pleno acesso aos processos judiciais.

Quanto aos servidores, serventuários e terceirizados, a Resolução dispõe acerca da avaliação e manutenção de um cadastro atualizado a fim de verificar adaptações necessárias.

Trata, também, da inclusão da pessoa com deficiência no trabalho em igualdade de condições e oportunidades, com a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva e respeito ao perfil vocacional. Os locais de trabalho devem, portanto, ser acessíveis e inclusivos.

Por fim, a Resolução determina a instituição de **Comissões Permanentes de Acessibilidade e Inclusão nos Tribunais** que devem ser compostas por servidores e magistrados, com e sem deficiência. Seus objetivos são a fiscalização, planejamento e acompanhamento de projetos arquitetônicos de acessibilidade, de capacitação dos seus quadros e outros meios e recursos que facilitem a inclusão e atendimento à pessoa com deficiência.



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



## DIREITO AO TRABALHO

9

A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho tem amparo no artigo 7º, inciso XXXI, da Constituição Federal, que veda qualquer discriminação em relação à admissão e remuneração do trabalhador com deficiência.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência, por sua vez, dispõe que o direito ao trabalho inclui sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível, inclusivo e igualitário (artigo 34).

O direito ao trabalho e a inclusão, porém, abrangem muito mais do que a necessidade do cumprimento da lei de cotas na iniciativa privada (prevista no artigo 93 da Lei nº 8.213/1991 e artigo 36 do Decreto nº 3.298/1999) ou da reserva de cargos e empregos públicos disposta no artigo 37, inciso VIII, da Constituição federal.

No direito ao trabalho está inserido o **direito à subsistência, afirmação social e pleno exercício da dignidade**. O trabalho digno valoriza o ser humano, motivo pelo qual está disposto nos direitos sociais do artigo 6º da Constituição Federal de 1988.

A Resolução n.º 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça, por sua vez, visa promover a igualdade com a adoção de medidas para eliminar e evitar barreiras urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais ou tecnológicas, de modo a garantir a servidores, serventuários extrajudiciais, terceirizados as adaptações razoáveis e tecnologias assistivas necessárias à acessibilidade plena.

## ACESSO À JUSTIÇA E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

O acesso à justiça está previsto na Lei Brasileira de Inclusão no artigo 79 e seguintes, que determina como dever do poder público garantir “**o acesso da**



## **Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão**



*“pessoa com deficiência à justiça, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, garantindo, sempre que requeridos, adaptações e recursos de tecnologia assistiva”.*

Para tanto, membros e servidores do Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, órgãos de segurança pública e sistema penitenciário devem ser capacitados quanto aos direitos da pessoa com deficiência.

Também devem ser fornecidos recursos de tecnologia assistiva necessários e disponíveis sempre que a pessoa com deficiência atue ou tenha interesse na lide, seja como parte, testemunha, advogado, defensor público, magistrado ou membro do Ministério Público. Neste sentido, deve ser garantido o acesso ao conteúdo de todos os atos processuais.

Ainda, são garantidos os direitos da pessoa com deficiência na aplicação de sanções penais. Já os serviços notariais e de registro devem garantir o acesso e não podem criar empecilhos ou negar a prestação de serviços (sob pena de constituir discriminação em razão de deficiência).

A Resolução n.º 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça aborda ao longo de todo o texto o acesso à justiça. Trata da necessidade de capacitação de servidores, serventuários e terceirizados, eliminação de barreiras urbanísticas, arquitetônicas, atendimento ao público adequado aos usuários, disponibilização de recursos de tecnologia assistiva e vedação à discriminação e imposição de custo adicional ao usuário com deficiência.

O atendimento prioritário à pessoa com deficiência está disposto em diversos dispositivos legais, tais como o Decreto n.º 5.296/2004 (que regulamenta a Lei n.º 10.048/2000, a qual dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica), a Lei n.º 10.098/2000 (que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade) e a Lei Estadual n.º 18.419/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência do Estado do Paraná).



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



Assim, os grupos que deverão ter atendimento prioritário são as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, idosos (sessenta anos ou mais), gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência sedimentou tal direito em seu artigo 9º, determinando o atendimento prioritário em todas as instituições e serviços de atendimento ao público, assim como oferta de recursos humanos e tecnológicos que garantam um atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas.

Assegura, ainda, o acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis, bem como prioridade na tramitação processual (administrativa e judicial) em que a pessoa com deficiência for parte ou interessada.

Também a Resolução n.º 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça garante o atendimento prioritário à pessoa com deficiência em seu artigo 16:

*Art. 16. A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:*

*I - proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;*

*II - atendimento em todos os serviços de atendimento ao público;*

*III - disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas;*

*IV - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;*

*V - tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências.*

*Parágrafo único. Os direitos previstos neste artigo são extensivos ao acompanhante da pessoa com deficiência ou ao seu atendente pessoal, exceto quanto ao disposto no inciso V deste artigo.*



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



### RELAÇÃO INTERPESSOAL E RESPEITO AO PRÓXIMO

12

*Se você se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa.*

*Do mesmo modo, todas as pessoas – com ou sem deficiência – têm o direito, podem, devem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.*

*Possuir uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior. Provavelmente, por causa da deficiência, uma pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades, mas, por outro lado, pode ter extrema habilidade para fazer outras. É preciso sempre desenvolver empatia e saber readequar as rotinas de trabalho para atender ou conviver com a pessoa com deficiência.*

*Ainda, importante saber que a maioria das pessoas com deficiência não se importa em responder perguntas a respeito da sua deficiência*

*Assim, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte. E lembre-se: quando quiser alguma informação, dirija-se diretamente à pessoa e não a seus acompanhantes ou intérpretes.*

*Se quiser ajudar, pergunte a forma mais adequada para fazê-lo e não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois, às vezes, uma determinada atividade pode ser melhor desenvolvida sem assistência.*

*Ao ajudar uma pessoa com deficiência, procure ser discreto, pois ela já chama a atenção por sua condição.*

*Por outro lado, se você não se sentir seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, sinta-se à vontade para recusar. Neste caso, procure outro indivíduo que possa ajudar.*

*Por fim, você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham. A seguir, serão apresentadas orientações específicas para cada tipo de deficiência.*



## TIPOS DE DEFICIÊNCIA E ORIENTAÇÕES

O conceito de pessoa com deficiência é dinâmico e considera não só os aspectos físicos e clínicos, mas também as condições do ambiente e as barreiras enfrentadas pelo indivíduo.

Assim, importante lembrar que as causas da deficiência são inúmeras (congenitas, patologias adquiridas ao longo da vida ou decorrentes de acidentes) e que cada pessoa com deficiências tem suas características e necessidades.

### DEFICIÊNCIA VISUAL

No caso da deficiência visual, há a cegueira (mínima ou nenhuma capacidade visual) e a baixa visão ou visão subnormal (acuidade visual ou campo visual limitados mesmo após correção óptica)<sup>9</sup>.

Cada pessoa com baixa visão enxerga de um modo, a depender da causa da deficiência, região afetada, comprometimento do campo visual etc. Algumas das dificuldades são relacionadas à luminosidade, identificação de cores e detalhes, percepção de profundidade, entre outros.

### Orientações gerais

- ➔ Para conversar com a pessoa, **não é necessário aumentar ou diminuir o tom de voz.**
- ➔ **Converse normalmente**, sem qualquer diferença ou como se a pessoa fosse criança.

<sup>9</sup> Decreto nº 3.298/1999, com redação dada pelo Decreto nº 5.296/ 2004, artigo 4º, inciso III.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



14

- ➔ Se a pessoa estiver acompanhada de alguém, **dirija-se à pessoa com deficiência** e não a seu acompanhante.
- ➔ Quando você encontrar uma pessoa cega para atravessar a rua, você pode **oferecer ajuda**. Nesse caso, posicione-se na frente dela, para que ela possa tocar o seu braço.
- ➔ Em relação à pessoa com baixa visão, nem todas usam bengala, **não julgue!**
- ➔ **Avise** a pessoa da existência de degraus e escadas. Ajude-a a encontrar o corrimão.
- ➔ **Ajude-a** a sentar, se for o caso, colocando sua mão sobre o assento.
- ➔ **Descreva** o lugar em que a pessoa for entrar ou trabalhar, para que ela não se machuque.
- ➔ Avise-a sobre portas, buracos ou qualquer outro obstáculo no caminho.
- ➔ Quando for orientar espacialmente uma pessoa com deficiência, **seja bem objetivo**, para que a pessoa não se perca. Diga “direita”, “esquerda”, “para frente” etc. Indique as distâncias em metros ou passos.
- ➔ **Não segure a bengala** da pessoa com deficiência.
- ➔ Avise-a se houver algo errado com sua roupa: zíper aberto, camisa suja, tênis desamarrado.
- ➔ Quando for sair de perto, **avise para que a pessoa não fique falando sozinha**.
- ➔ **Não distraia o cão-guia** de uma pessoa com deficiência.
- ➔ Quando encontrar a pessoa com deficiência visual, **cumprimente-a** e, se for o caso, **apresente-se**.
- ➔ Se não tiver certeza de como agir, **pergunte**.

### Orientações para convivência e trabalho

- ➔ **Cuide com brincadeiras** como “Você é espertinho, só enxerga mulher bonita” ou “Adivinha quem é”.
- ➔ Descreva o ambiente de trabalho, **avise sobre obstáculos**.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



15

- ➔ Avise quando tiver algo diferente, por exemplo, bolo, confraternizações, informativos visuais ou alguma alteração no ambiente.
- ➔ **Evite deixar coisas no meio do caminho.**
- ➔ Cuide para **não excluir** a pessoa de conversas e brincadeiras.
- ➔ Evite ruídos na comunicação; a comunicação tem que ser efetiva. Portanto, se tiver dúvidas, pergunte.
- ➔ **Ajude na adaptação:** ao colocar a pessoa para executar alguma função, pergunte no que ela melhor se adapta; pergunte também como ela se adapta melhor fisicamente e ajude-a a se adaptar com o ambiente (mesas, armários, banheiros) e os sistemas no setor; por fim, se a pessoa tiver “baixa visão”, pergunte se ela precisa de ajuda em relação à luminosidade e cores no computador.
- ➔ Procure ajudar até que a pessoa se adapte e, se você perceber que a pessoa está tendo dificuldades, **proponha nova divisão de trabalho** (contemplar o trabalho da pessoa com deficiência sem prejudicar o andamento do trabalho na unidade).
- ➔ Estabeleça entre os colegas a melhor **disposição dos objetos no setor**, como garrafas de águas e café, para que a pessoa se localize melhor.
- ➔ Se houver avisos visuais sobre o trabalho, avise a pessoa com deficiência visual.
- ➔ Lembre-se diariamente que trabalha com uma pessoa com deficiência e **pratique a inclusão social!**

### Orientações para atendimento

- ➔ Ao avistar uma pessoa com deficiência visual, o servidor deve dirigir-se à pessoa, **apresentando-se e oferecendo ajuda.**
- ➔ **Descreva** o ambiente para que ela não se machuque.
- ➔ **Guie** a pessoa até o balcão de atendimento.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



16

- ➔ No atendimento, o servidor deve **descrever documentos** ou outras situações, para que a pessoa compreenda do que se trata.
- ➔ Se a pessoa precisar assinar algum documento, o servidor deve orientá-la sobre o espaço de assinatura ou oferecer um **guia de assinatura**.
- ➔ Verifique se a pessoa precisa de qualquer outra ajuda e ajude-a.
- ➔ Na dúvida do que fazer, **pergunte diretamente à pessoa com deficiência**.
- ➔ Dê **prioridade** para esse atendimento.
- ➔ Combine com as pessoas do seu setor para que um servidor fique responsável por esse atendimento. Dessa forma, ele dominará as práticas necessárias para o atendimento de qualquer pessoa com deficiência, facilitando o acesso à justiça.

### DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A deficiência auditiva é a perda bilateral, parcial ou total da audição. É a impossibilidade ou a dificuldade de ouvir. As perdas auditivas podem ser leves, moderadas ou profundas, e a principal dificuldade da pessoa com deficiência é a comunicação.

A deficiência difere de pessoa para pessoa, assim como as adaptações e os recursos por elas utilizados (aparelhos auditivos, leitura labial e Linguagem Brasileira de Sinais). A pessoa com deficiência auditiva pode ou não usar aparelhos auditivos; isso depende do grau da perda auditiva, das possibilidades financeiras e da escolha pessoal.

É importante frisar que o surdo não é necessariamente mudo, o que pode acontecer é ele não ter aprendido o som das letras e, portanto, apresentar essa dificuldade na comunicação. Por outro lado, existem surdos que falam ou fazem leitura labial. A principal forma de se comunicar da pessoa com deficiência auditiva é pela Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



### Orientações gerais

- ➔ Ao perceber que está diante de uma pessoa com deficiência auditiva, e na dúvida de como agir, **pergunte**. Isso pode ser feito, **inclusive, de forma escrita**.
- ➔ Se quiser falar com a pessoa, **sinalize** com a mão ou tocando no braço dela.
- ➔ **Evite situações constrangedoras**, como pedir que o surdo utilize telefone ou assista a algo com som.
- ➔ **Defina com seus colegas** e com a pessoa com deficiência auditiva a forma que será adotada para conversar, seja por bilhete, celular, computador.
- ➔ Sempre se comunique virado para a pessoa com deficiência, **evitando barreiras visuais**, como as mãos sobre a boca.
- ➔ **Mantenha o contato visual**.

### Orientações para convivência e trabalho

- ➔ Quando se convive diariamente com uma pessoa com deficiência, é essencial desenvolver a sensibilidade de lembrar-se deste fato. Ou seja, quando houver combinados, conversas, brincadeiras, lembre-se de **incluir** a pessoa da melhor maneira possível.
- ➔ Ainda, **cuide com brincadeiras** de mau-gosto, como “Você é espertinha, só ouve o que quer”.
- ➔ Não pode haver ruído na comunicação; **a comunicação tem que ser efetiva**. Pergunte se o seu colega compreendeu todas as orientações necessárias.
- ➔ Ao colocar a pessoa para executar alguma função, pergunte no que ela melhor se adapta. Se você é chefe de divisão, gabinete, vara ou secretaria, tenha a sensibilidade para **não alocar a pessoa em uma função incompatível com a deficiência**, como atendimento de telefone e balcão.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



- ➔ Pergunte, ainda, como ela se adapta melhor fisicamente. Não é por que a pessoa tem deficiência auditiva que é confortável para ela permanecer em um ambiente com extremo barulho, por exemplo.
- ➔ Se você percebe que a pessoa está com dificuldades na execução de suas tarefas devido à deficiência auditiva, **proponha nova divisão de trabalho** (contemplar o trabalho da pessoa com deficiência sem prejudicar o andamento do trabalho na unidade).
- ➔ Lembre-se diariamente que trabalha com uma pessoa com deficiência e **pratique a inclusão social!**

18

### Orientações para atendimento

- ➔ Ao avistar uma pessoa com deficiência auditiva, o servidor deve dirigir-se à pessoa, apresentando-se e oferecendo ajuda.
- ➔ Olhe nos olhos da pessoa, **fale de frente e articule bem as palavras**, pausadamente, pois muitos surdos fazem leitura labial.
- ➔ Se houver alguém capacitado em **LIBRAS**, o ideal é que esta pessoa faça o atendimento.
- ➔ **Use gestos** que simbolizam as palavras e que podem **ajudar na comunicação**.
- ➔ Se for escrever, **utilize palavras simples e linguagem objetiva** para facilitar a comunicação.
- ➔ Essas regras valem para os idosos que perderam parte da audição.
- ➔ Pregão de audiência: nesse caso, é necessário desenvolver a sensibilidade de ir até a pessoa e **avisá-la** de que a audiência em que ela é parte vai começar.
- ➔ Dê **prioridade** a esse atendimento.



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



## DEFICIÊNCIA FÍSICA

19

A deficiência física é a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, comprometendo a função física. Apresenta-se de diversas formas<sup>10</sup>:

**Paraplegia:** perda total das funções motoras dos membros inferiores.

**Paraparesia:** perda parcial das funções motoras dos membros inferiores ou superiores.

**Monoplegia:** perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou superior).

**Monoparesia:** perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou superior).

**Tetraplegia:** perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores.

**Tetraparesia:** perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores.

**Triplegia:** perda total das funções motoras em três membros.

**Triparesia:** perda parcial das funções motoras em três membros.

**Hemiplegia:** perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo).

**Hemiparesia:** perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo).

**Amputação:** perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro.

**Paralisia Cerebral:** lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência mental.

<sup>10</sup> Decreto nº 3.298/1999, com redação dada pelo Decreto nº 5.296/2004, artigo 4º, inciso I.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



**Ostomia:** intervenção cirúrgica que cria um ostoma (abertura, ostio) na parede abdominal para adaptação de bolsa de coleta; processo cirúrgico que visa à construção de um caminho alternativo e novo na eliminação de fezes e urina para o exterior do corpo humano (colostomia: ostoma intestinal; urostomia: desvio urinário).

### Orientações gerais

- ➔ Sempre **pergunte** à pessoa com deficiência física se ela precisa de ajuda e como isso pode ser feito.
- ➔ **Nunca empurre** a cadeira de rodas ou movimente bengalas, muletas e andadores **sem autorização**. Se precisar movimentar estes equipamentos, sempre deixe ao alcance da pessoa com deficiência e com seu consentimento.
- ➔ **Não se apoie** em cadeiras de rodas, bengalas, muletas, andadores ou qualquer equipamento utilizado pela pessoa.
- ➔ Se for conduzir uma pessoa com cadeira de rodas, faça de forma cuidadosa, **evitando ao máximo obstáculos** e, ao descer rampas, o faça de marcha à ré, a fim de evitar quedas.
- ➔ Ao subir desníveis, **incline a cadeira para trás**, levantando as rodinhas dianteiras.
- ➔ Se a conversa com uma pessoa em cadeira de rodas ou com nanismo se alongar, **procure ficar na mesma altura a fim de evitar incômodo para pessoa**.
- ➔ Se presenciar algum acidente com pessoa com deficiência, ofereça ajuda, perguntando como pode auxiliar.
- ➔ A paralisia cerebral não deve ser confundida com deficiência intelectual, essas pessoas apresentam limitações físicas, motoras e eventualmente de fala. Assim, tenha paciência para ouvi-las e, na dúvida, pergunte qual a melhor forma de ajudar.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



### Orientações para convivência e trabalho

- ➔ Quando uma pessoa com deficiência física for trabalhar com você, pergunte se ela precisa de **ajuda ou adaptação no ambiente** e como isso pode ser feito da melhor forma.
- ➔ **Organize o ambiente** de forma a eliminar ou reduzir barreiras e obstáculos que possam dificultar a locomoção da pessoa e seu acesso aos equipamentos de trabalho e demais objetos (como impressoras, garrafas de café, bebedouros, etc.).
- ➔ Lembre-se de **facilitar o diálogo e participação** da pessoa com deficiência física nas confraternizações e conversas em grupo, procurando tirar objetos do seu caminho e campo de visão e deixando objetos acessíveis.
- ➔ Quando for conversar com uma pessoa em cadeira de rodas, mantenha seu **plano visual** na mesma altura que o dela.
- ➔ Ao colocar a pessoa para executar alguma função, pergunte no que ela melhor se adapta. Se você é chefe de divisão, gabinete, vara ou secretaria, tenha a sensibilidade para **não alocar a pessoa em uma função incompatível com a deficiência**, como algo que exija força nos braços se a deficiência for nos membros superiores ou que exija constante locomoção se a deficiência for nos membros inferiores.
- ➔ Pergunte, ainda, como ela se adapta melhor fisicamente.
- ➔ Se você percebe que a pessoa está com dificuldades na execução de suas tarefas devido à deficiência, **proponha nova divisão de trabalho** (contemplar o trabalho da pessoa com deficiência sem prejudicar o andamento do trabalho na unidade).
- ➔ Lembre-se diariamente que trabalha com uma pessoa com deficiência e **pratique a inclusão social!**



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



### Orientações para atendimento

- ➔ Ao verificar que uma pessoa com deficiência física entrou em seu local de trabalho, **pergunte** se ela precisa de alguma ajuda.
- ➔ Se necessário, ajude na locomoção, empurrando a cadeira de rodas ou segurando muletas.
- ➔ Ao ajudar a descer rampas ou escadas, o melhor é colocar a cadeira de marcha à ré e inclinada para cima.
- ➔ **Segure portas e elevadores;**
- ➔ Não se debruce sobre a cadeira de rodas ou se apoie nas muletas/andador.
- ➔ Se o atendimento for prolongado, sente-se no mesmo plano visual que a pessoa com deficiência.
- ➔ **Acompanhe o ritmo de locomoção** da pessoa com deficiência física.

### DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Caracteriza-se pelo funcionamento intelectual inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho<sup>11</sup>.

### Orientações gerais

- ➔ Trate a pessoa com **respeito** e **gentileza**.
- ➔ Trate a pessoa **de acordo com sua idade**, não é necessário tratamento infantil.

<sup>11</sup> Decreto nº 3.298/1999, com redação dada pelo Decreto nº 5.296/ 2004, artigo 4º, inciso IV.



## Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão



- ➔ **Não ignore a presença** de uma pessoa com deficiência intelectual, cumprimente e despeça-se delas normalmente, converse e seja gentil.
- ➔ **Não a subestime ou superproteja.** Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando necessário.
- ➔ Lembre-se de que pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo, mas **adquirem habilidades intelectuais e sociais.**
- ➔ O respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de ideias, informações e manifestação de vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se de que ali está um ser humano.
- ➔ Deficiência intelectual **não deve ser confundida com doença mental.** As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere aos transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.
- ➔ Observe se a pessoa tem a capacidade de ler e se você pode ajudar com informações.
- ➔ **Dê a oportunidade** para a demonstrar suas habilidades.

### DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA

A deficiência múltipla é a associação de duas ou mais deficiências<sup>12</sup>. Neste caso, observe as orientações relacionadas às demais deficiências e sempre pergunte à pessoa como ela melhor se adapta e qual a melhor forma de ajudá-la.

“Na sociedade inclusiva ninguém é bonzinho. Ao contrário. Somos apenas – e isto é o suficiente – cidadãos responsáveis pela qualidade de vida do nosso semelhante, por mais diferente que ele seja ou nos pareça ser. Inclusão é, primordialmente, uma questão de ética”. Cláudia Wernck

<sup>12</sup> Decreto nº 3.298/1999, com redação dada pelo Decreto nº 5.296/ 2004, artigo 4º, inciso V.



**Comissão  
Permanente de  
Acessibilidade e  
Inclusão**



---

## REFERÊNCIAS

---

ARAÚJO, Luiz Alberto David de. A Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e seus reflexos na ordem jurídica interna brasileira. In: FERRAZ, Carolina Valença et al (coord.). **Manual dos direitos da pessoa com deficiência**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>

BRASIL. Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)>

BRASIL. Decreto Nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)>.

BRASIL. Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)>.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 230, de 22 de junho de 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3141>>.

PARANÁ. Lei 18419, de 7 de janeiro de 2015. Disponível em <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=139152&codItemAto=845717>>.

PIOVESAN, Flavia. Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: inovações, alcance e impacto. In: FERRAZ, Carolina Valença *et al* (coord.). **Manual dos direitos da pessoa com deficiência**. São Paulo: Saraiva, 2012.