

# atendimento inclusivo



# Pessoas com deficiência

Segundo a OMS, com dados de 2011, 1 bilhão de pessoas vivem com alguma deficiência, isso significa uma em cada sete pessoas no mundo.

A ONU alerta ainda que 80% das pessoas que vivem com alguma deficiência residem nos países em desenvolvimento. No total, 150 milhões de crianças (com menos de 18 anos de idade) tem alguma deficiência, segundo o UNICEF.



# Limitações permanentes não significam incapacidade

Reabilitação permite à pessoa com deficiência explorar seu potencial de realização no limite de suas possibilidades.



# Oportunidades iguais

Na sociedade inclusiva, ninguém é discriminado por sua origem social, cor da pele, opção sexual, opinião ou condição. Nem pela aparência.

Todos têm direitos iguais: ao lazer, à proteção de saúde, à escolaridade e ao desenvolvimento pessoal. Às mesmas oportunidades.

Quem aprendeu a pensar assim vê a pessoa que possui uma deficiência e não a deficiência que esconde uma pessoa. Por isso, não recusa aproximar-se dela pelo fato de que ela é diferente – ou porque não sabe lidar com a diferença que os separa, o que dá na mesma. Entende o ponto de vista do outro, porque sabe que somente assim poderá ser quem é diante de todos.



# Dicas de Como Atender a Pessoa com Deficiência

## Cliente Cadeirante

- Lembre-se sempre que só porque o cliente usa cadeira de rodas, isso não significa que ele esteja doente. Pelo contrário, muitas pessoas que usam cadeiras de rodas são saudáveis e fortes.
- Quando você atender um cliente cadeirante, procure sempre atendê-lo na mesma altura que ele
  - se estiver de pé, puxe uma cadeira.
  - Não se apóie em uma cadeira de rodas ou a toque sem pedir. Também não a empurre sem permissão.



## Deficiência

### Cliente com Problemas de Fala ou Audição

- Não há problema em pedir ao cliente que têm problemas de fala, para repetir o que disse se você não o entendeu da primeira vez. Você também pode tentar repetir o que você acha que ele disse e ele pode confirmar se está correto com um “sim” ou um “não”.
- Se você está atendendo um cliente que tem um problema de voz, tente fazer perguntas que exijam apenas respostas curtas ou um aceno de cabeça.
- Se um intérprete está ajudando você a falar com um cliente surdo, fale com o cliente, não com o intérprete.
- Se um cliente surdo estará lendo seus lábios, ele precisa ver o seu rosto. Certifique-se de ter sua atenção antes de começar a falar. Mantenha as mãos longe de seu rosto e evite gomas de mascar (também é regra básica para qualquer tipo atendimento). Use frases curtas e simples. Você pode tentar escrever ao invés de falar, se assim for mais fácil para o cliente.



## Deficiência

### Cliente com Deficiência Visual

- Não fale em voz alta quando estiver falando com um cliente cego. Ele ouve igual a você.
- Se você precisa guiar um cliente cego, dê o seu braço à ele em vez de agarrar o dele.
- Quando estiver falando com um cliente cego, diga-lhe quando você está saindo ou ele não irá saber.
- Não toque ou brinque com o cão-guia sem antes perguntar ao cliente se está tudo bem, se ele o permite.



## Deficiência

### Cliente com Deficiência Intelectual

- Lembre-se que só porque um cliente possui uma dificuldade de aprendizagem, isso não significa que ele seja estúpido. Ele na verdade pode ser brilhante e apenas deve aprender de uma maneira diferente de você.
- Quando você estiver falando com um cliente com capacidades intelectuais limitadas, seja paciente. Dê tempo a ele para processar o que você disse e responder. Você deve manter suas frases curtas e simples. Se você estiver em uma área pública, com muitas distrações, considere a mudança para um local tranquilo ou privado.
- Se um adulto tem uma deficiência intelectual, ainda assim trate-o como um adulto.





# Dicas de Como Atender a Pessoa com Deficiência

Para todos os casos

– Não há problema em usar palavras como “ver”, “ouvir”, “andar” e “correr” quando você está falando com clientes que têm deficiência.



# ATIVIDADE PROPOSTA

Dinâmica Rótulos *(Vide Plano De Capacitação)*

Objetivo: Estimular e desenvolver a empatia e a aproximação interpessoal.

