

DICAS DE  
CONVÍVIO COM  
PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA

*prodam*



## Como Lidar com Pessoas com Deficiência

A PRODAM é uma empresa que pratica a contratação de pessoas com deficiência há bastante tempo, antes mesmo da publicação da lei (lei nº 8213 de 24 de julho de 1991) que obriga as empresas a terem um percentual mínimo de pessoas com deficiência. A primeira contratação ocorreu em 1973 e a experiência positiva fez crescer significativamente o número de profissionais com deficiência na PRODAM.

O convívio entre profissionais com e sem deficiência em nosso meio é harmonioso e natural. Se você está ingressando na empresa agora, talvez ainda não tenha tido a oportunidade de conviver com pessoas com deficiência. Sendo assim, gostaríamos de passar-lhe algumas dicas que poderão orientá-lo e deixá-lo mais confortável diante do convívio com essa diversidade.

Este manual também pode ser muito valioso para os profissionais que estão na empresa há anos e convivem lado a lado com pessoas com deficiência.





## Dicas para quando você encontrar uma pessoa com deficiência

**Faça isso e você verá o quanto é importante e enriquecedor aprendermos a conviver com a diversidade!**

Muitas pessoas sem deficiências ficam confusas quando encontram uma pessoa com deficiência. Isso é natural. Todos nós podemos nos sentir desconfortáveis diante do "diferente". Esse desconforto diminui e até mesmo desaparece quando existem oportunidades de convivência entre pessoas com e sem deficiência.

Não faça de conta que a deficiência não existe. Se você se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela. Dessa forma, você não estará se relacionando com ela, mas com outra pessoa, uma que você inventou, que não é real.

Aceite a deficiência. Ela existe e você precisa levá-la na sua devida consideração. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa.

As pessoas com deficiência têm o direito, podem e querem tomar

## Dicas para quando você encontrar uma pessoa com deficiência

suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas. A isso chamamos de empoderamento das pessoas com deficiência, ou seja, ao fato de tomarem o poder de suas próprias vidas.

Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior do que uma pessoa sem deficiência. 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. Pessoas com deficiência são iguais na diferença que as caracterizam.

A maioria das pessoas com deficiência não se importa de responder perguntas, principalmente àquelas feitas por crianças, a respeito da sua deficiência e como ela realiza algumas tarefas. Mas, se você não tem muita intimidade com a pessoa, evite fazer perguntas muito íntimas.

Quando quiser alguma informação de uma pessoa com deficiência, dirija-se diretamente a ela e não a seus acompanhantes ou intérpretes.



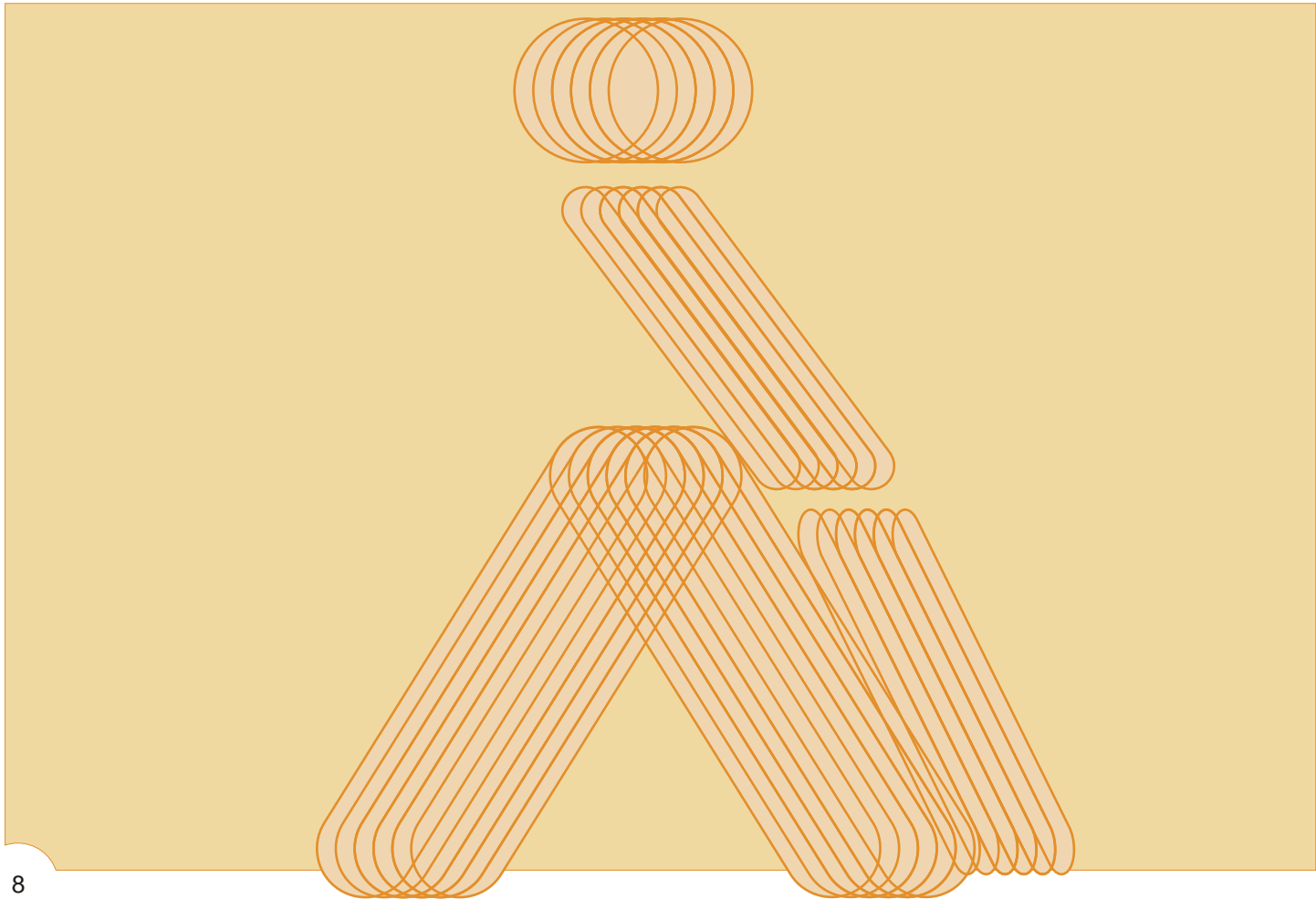
Sempre que quiser ajudar, ofereça ajuda. Sempre espere sua oferta ser aceita antes de ajudar. Sempre pergunte a forma mais adequada para fazê-lo. Mas não se ofenda se seu oferecimento for recusado. Pois, nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio. Às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.

Se você não se sentir confortável ou seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, sinta-se livre para recusar. Neste caso, seria conveniente procurar outra pessoa que possa ajudar.

As pessoas com deficiência são pessoas como você. Têm os mesmos direitos, os mesmos sentimentos, os mesmos receios, os mesmos sonhos.

Você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja com naturalidade e tudo vai dar certo. Se ocorrer alguma situação embaraçosa, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.







## Pessoas com Deficiência Visual

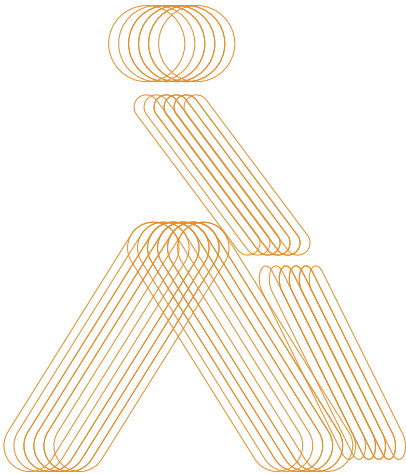
Nem sempre as pessoas cegas ou com baixa visão precisam de ajuda, mas se encontrar alguma que pareça estar em dificuldades, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude sem perguntar antes como deve fazê-lo.

Caso sua ajuda como guia seja aceita, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Ela irá acompanhar o movimento do seu corpo enquanto você vai andando. É sempre bom você avisar antecipadamente a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos, galhos de árvores, orelhões, meio-fio diferenciado e obstáculos arquitetônicos em geral, durante o trajeto. Observe que as dimensões e suas percepções espaciais ficam diferentes quando você está caminhando acompanhado por alguém ao seu lado ou por guiá-la, portanto, devem ser consideradas com maior grau de atenção.

Num corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço ou ombro para trás, de modo que a pessoa cega possa continuar seguindo você.

Para ajudar uma pessoa cega a sentar-se, você deve guiá-la até a cadeira e colocar a mão dela sobre o encosto, informando se esta tem braço ou não. Deixe que a pessoa sente-se sozinha.





Ao explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível, de preferência, indique as distâncias em metros ("uns vinte metros a sua frente").

Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz normal.

Ao responder uma pergunta a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, levantando e abaixando a cabeça para dizer sim e mexendo para a direita e para a esquerda para negar ou dizer não, nem mesmo aponte algum lugar com seu dedo indicador. Lembre-se sempre que a pessoa cega não está vendo seus gestos.

Por mais tentador que seja acariciar um cão-guia, lembre-se de que esses cães foram treinados para guiar pessoas que não enxergam. O cão nunca deve ser distraído do seu dever de guia com afagos, alimentos etc.

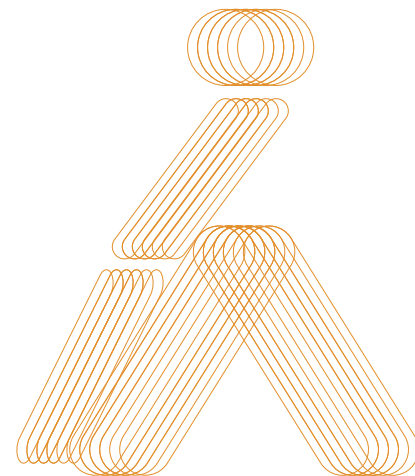
Conserve portas totalmente abertas ou completamente fechadas, inclusive de móveis e armários. Portas entreabertas no caminho de uma pessoa cega são um sério risco à sua integridade física.

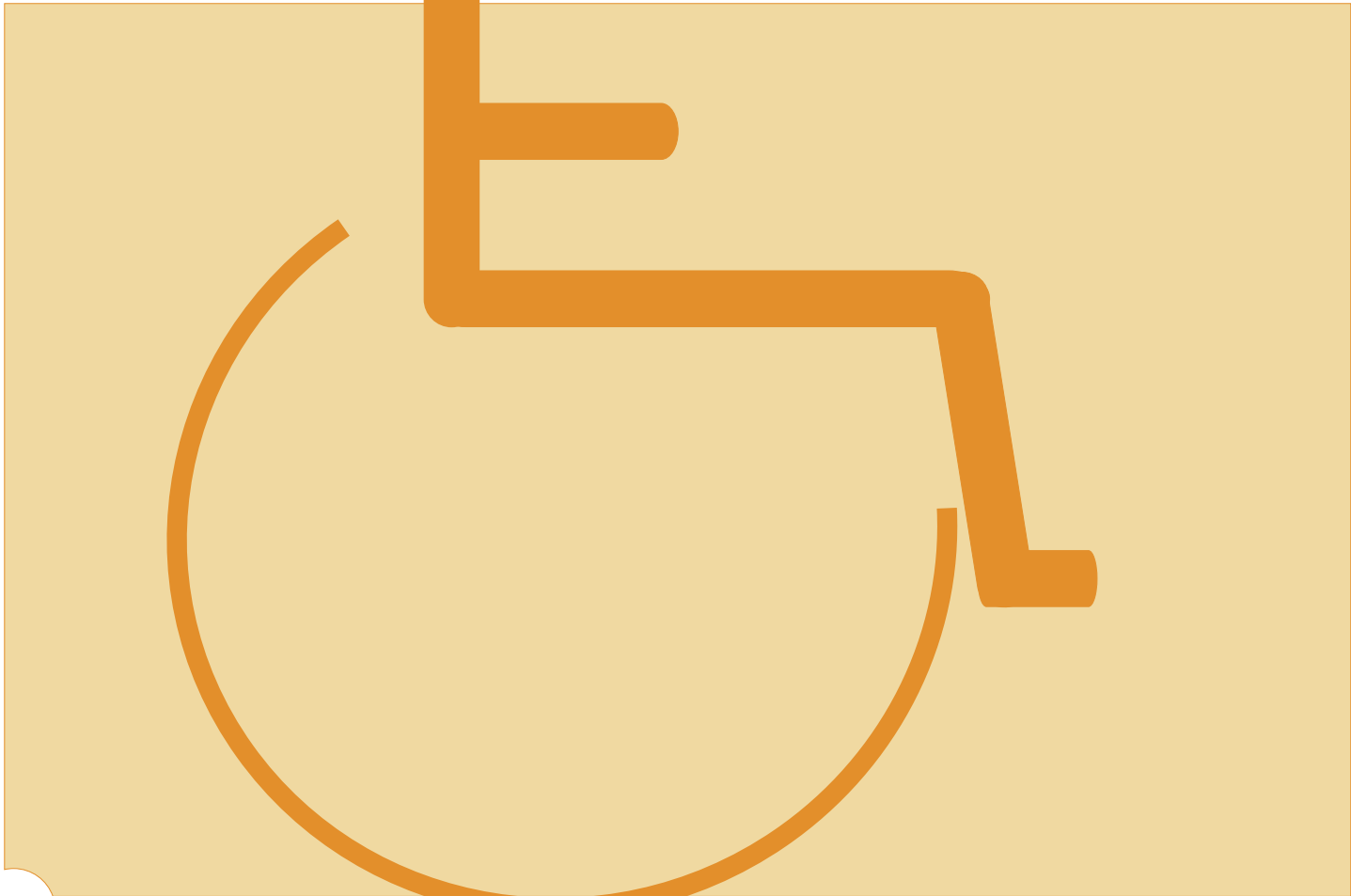
As pessoas cegas ou com baixa visão são como você, só que não enxergam. Trate-as com o mesmo respeito e consideração que você trata todas as pessoas. No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual das atividades normais. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar. Proporcione às pessoas cegas ou com baixa visão a mesma chance que você tem de ter sucesso ou de falhar.

Fique a vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas as usam com naturalidade. Quando for embora, avise sempre o deficiente visual, pois ele pode não perceber a sua saída e continuar a falar contigo.

A natureza dotou todos os seres humanos de diferenças individuais. Não generalize os aspectos positivos ou negativos de uma pessoa cega.

A pessoa com deficiência visual nasce com as mesmas capacidades intuitivas e cognitivas de qualquer ser humano. Acreditar que ela tem um sexto sentido, ou que foi compensada pela natureza, apenas perpetua conceitos equivocados.





## Pessoas com Deficiência Física

É importante saber que, para uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, se for possível, lembre-se de sentar, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas é como agarrar ou apoiar-se numa pessoa sentada numa cadeira comum. Isso muitas vezes é simpático, se vocês forem amigos, mas não deve ser feito se vocês não se conhecem.

Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa. Empurrar uma pessoa em cadeira de rodas não é como empurrar um carrinho de supermercado. Quando estiver empurrando 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 da conversa.

Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente.





Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos. Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, procure saber da existência de rampas, caso essas não existam, será melhor pedir a ajuda de mais uma pessoa.

Se você estiver acompanhando uma pessoa com deficiência que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência. Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve fazê-lo. As pessoas têm suas técnicas pessoais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até mesmo atrapalhar. Outras vezes, a ajuda é essencial. Pergunte e saberá como agir e não se ofenda se a ajuda for recusada.

Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar se e como deve fazê-lo.

Esteja atento para a existência de barreiras arquitetônicas quando for escolher uma casa, restaurante, teatro ou qualquer outro local que queira visitar com uma pessoa com deficiência física.

Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar. Podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços e podem apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide com isso. São pessoas comuns como você. Geralmente, têm inteligência normal ou, às vezes, até acima da média.

Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita. Pessoas com dificuldades desse tipo não se incomodam de repetir se necessário para que se façam entender.

Não se acanhe em usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Quando você encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais. Para lidar com essa pessoa, temos as seguintes sugestões:



## Pessoas com Deficiência Física



É muito importante respeitar o seu ritmo, usualmente ela é mais vagarosa no que faz, como andar, falar, pegar as coisas etc.

Tenha paciência ao ouvi-la, a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem essa dificuldade e o ritmo lento com deficiência cognitiva ou intelectual.

Não trate uma pessoa com paralisia cerebral como uma criança ou incapaz.

Lembre-se que ela não é portadora de doença grave ou contagiosa, a paralisia cerebral é fruto da lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. Portanto, não é doença e tampouco transmissível. É uma situação.

Trate a pessoa com deficiência com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.



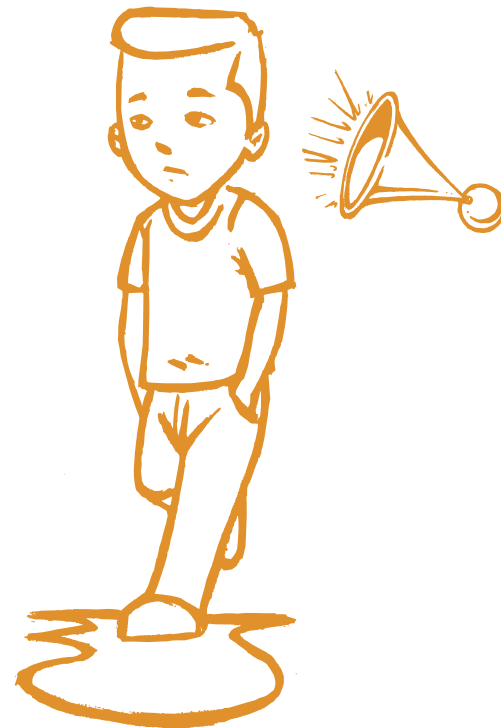
## Pessoas com Deficiência Auditiva

Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras não.

Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela ou toque, levemente, em seu braço. Quando estiver conversando com uma pessoa surda, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar. Use um tom normal de voz, a não ser que lhe peçam para falar mais alto. Gritar nunca adianta. Fale diretamente com a pessoa, de frente, e não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Usar bigode também atrapalha. Quando falar com uma pessoa surda, tente ficar num lugar iluminado. Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo), já que dificulta a visualização de seu rosto.

Se você souber alguma linguagem de sinais, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas e estimuladas.

Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir



mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.

Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita. Geralmente, as pessoas surdas não se incomodam de repetir quantas vezes for preciso para que sejam entendidas.

Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O importante é se comunicar. O método não é tão importante, o importante é a comunicação.

Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.

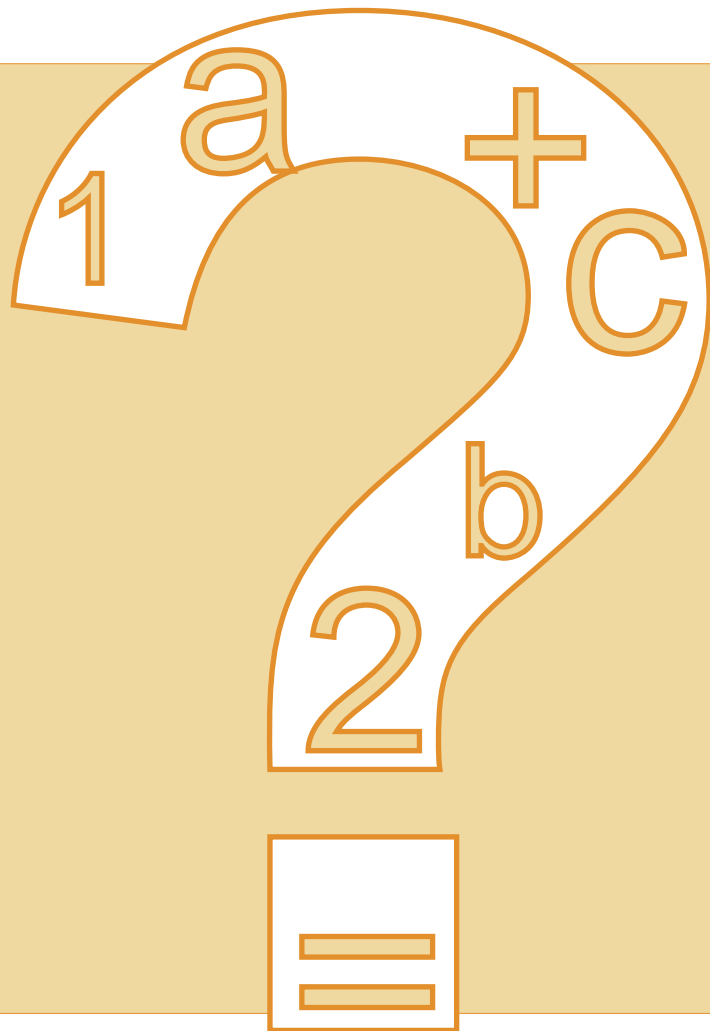


## Pessoas com Deficiência de Oralização

Algumas pessoas mudas ou com deficiência de oralização em geral escutam bem e preferem a comunicação escrita. Algumas usam linguagem em código e outras preferem códigos próprios. Esses métodos de comunicação podem ser lentos, requerem paciência e concentração. Talvez você tenha que se encarregar de grande parte da conversa.

Tente lembrar que a comunicação é importante. Você pode ir tentando com perguntas cuja resposta seja sim/não. Se possível ajude a pessoa muda a encontrar a palavra certa, assim ela não precisará de tanto esforço para passar sua mensagem. Mas não fique ansioso, pois isso pode atrapalhar sua conversa.





## Pessoas com Deficiência Intelectual

Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual. Trate-as com respeito e consideração. Se for uma criança, trate como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não o sejam.

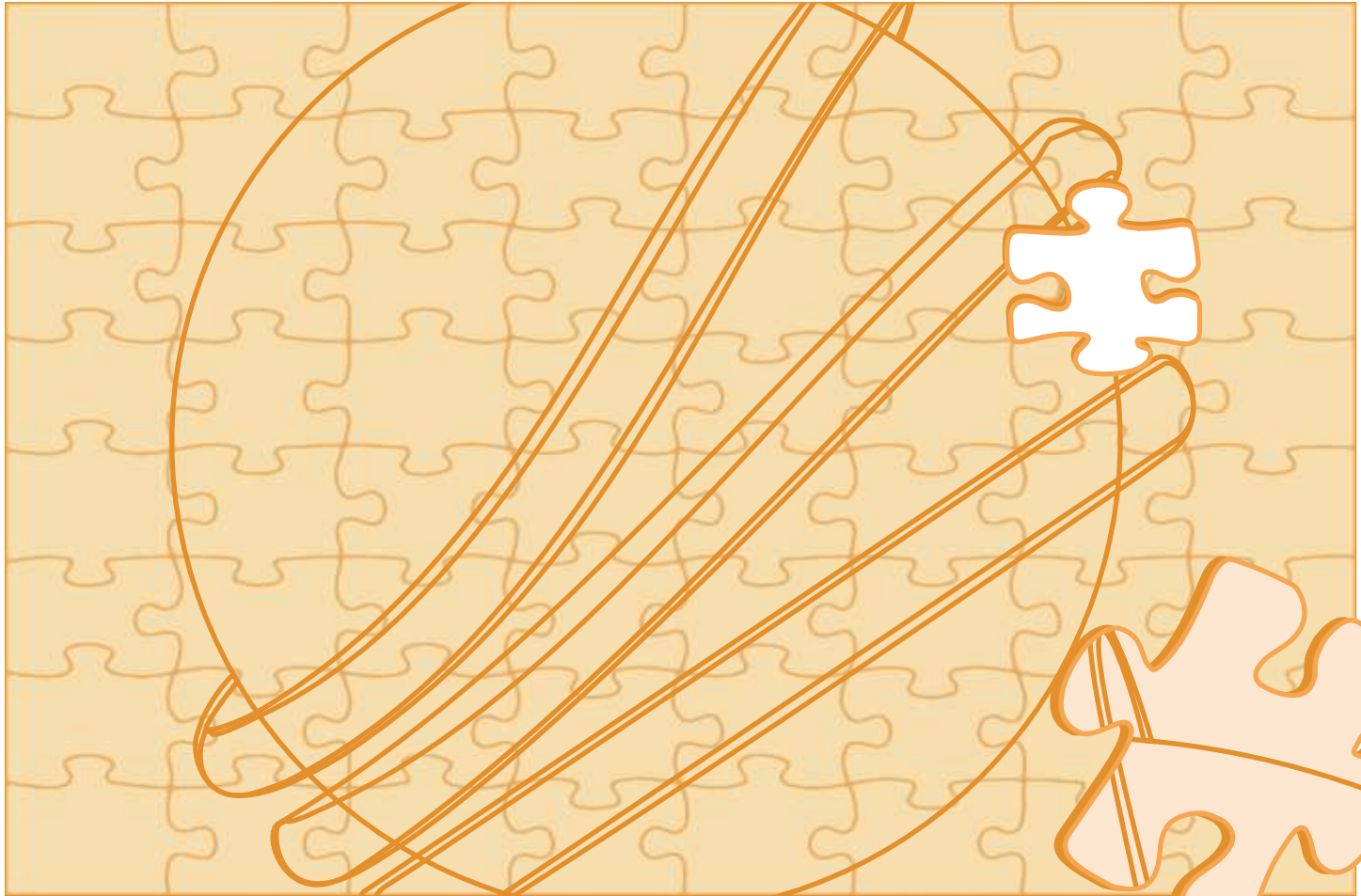
Não as ignore. Cumprimente e despeça-se delas normalmente, como faria com qualquer pessoa. Dê atenção a elas, converse, seja natural, diga palavras amistosas.

Não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender, mas podem adquirir muitas habilidades intelectuais e sociais.

Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de ideias, informações e vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se da eficiência da pessoa que ali está.

As pessoas com deficiência intelectual, geralmente, são muito carinhosas. Deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental.





Para mais informações, sugestões ou dúvidas, entre em contato com a Comissão de Acessibilidade:  
[acessibilidade@prodam.sp.gov.br](mailto:acessibilidade@prodam.sp.gov.br)





