

Acessibilidade

nas empresas de alimentação



Acessibilidade

nas empresas de alimentação



Recife | 2015



Entidade civil sem fins lucrativos, constituída como serviço autônomo e criada pela Lei 8.029, de 13 de abril de 1990, mantida e administrada pela iniciativa privada, através de seu Conselho Deliberativo.

Conselho Deliberativo | Pernambuco 2015-2018

Associação Nordestina da Agricultura e Pecuária – Anap

Banco do Brasil S/A – BB

Banco do Nordeste do Brasil – BNB

Caixa Econômica Federal – CEF

Federação da Agricultura do Estado de Pernambuco – Faepe

Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado de Pernambuco – Facep

Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Pernambuco – Fecomércio

Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco – Fiepe

Instituto Euvaldo Lodi – Núcleo Regional de Pernambuco – IEL

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Pernambuco – SDEC

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Estado de Pernambuco- Senac/PE

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Estado de Pernambuco- Senai/PE

Serviço Nacional de Aprendizagem Rural do Estado de Pernambuco- Senar/PE

Fundação Universidade de Pernambuco – UPE

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Josias Silva de Albuquerque

Diretor-superintendente

José Oswaldo Ramos

Diretora técnica

Ana Cláudia Dias

Diretora administrativo-financeira

Adriana Tavares Córte Real Kruppa

Comitê de Editoração Sebrae Pernambuco

Angela Miki Saito

Carla Andréia Almeida

Eduardo Jorge de Carvalho Maciel

Fábio Lucas Pimentel de Oliveira

Janete Evangelista Lopes

Jussara Siqueira Leite

Roberta de Melo Aguiar Correia

Gerente da Unidade Recife RM e Mata Norte

Ana Lúcia Nasi

Gerente do Projeto de Gastronomia – Sebrae/PE

Valéria Rocha

Consultora credenciada do SEBRAE

Mosana Rodrigues Cavalcanti

Desenhos técnicos

Juliana Luchsinger Ramos (Arquiteta CAU A58257-3)

Revisão ortográfica e gramatical

Betânia Jerônimo

Ilustrações

Marcela de Holanda (capa) | www.zdizain.com.br

Marina Guerra (miolo)

Projeto gráfico e diagramação

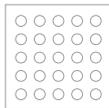
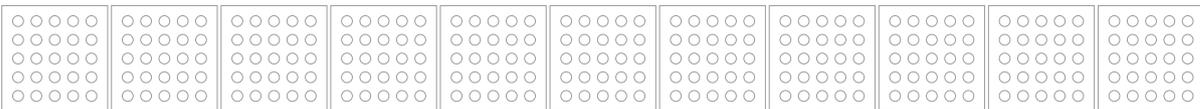
Z.díZain Comunicação | www.zdizain.com.br

Informações e contato

Sebrae

Rua Tabaiães, 360 - Ilha do Retiro - CEP 50750-230 - Recife/PE

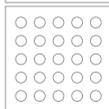
Telefones: 0800 570.0800 / 81 2101.8400 | www.sebrae.com.br/uf/pernambuco



SUMÁRIO

Apresentação

5

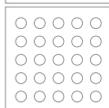


Introdução

7

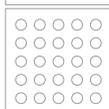
1 Principais conceitos

9



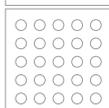
1.1 Acessibilidade

9



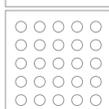
1.2 Desenho universal

10



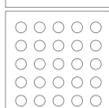
1.3 Pessoas com deficiência

10



1.4 Mobilidade reduzida

10

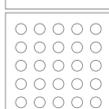


1.5 Pessoas obesas

10

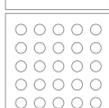
2 Tornando o seu empreendimento acessível

11



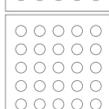
2.1 Sinalização

11



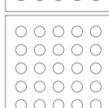
2.2 Libras

12



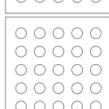
2.3 Braille

14



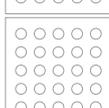
2.4 Cardápio em Braille e tinta

14



2.5 Cão-guia

15



2.6 Estacionamento

17



2.7 Calçadas

20

2.8 Sanitários

22

2.9 Balcões

24

2.10 Portas

25

2.11 Elevadores

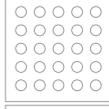
27

3 Restaurantes, lanchonetes, bares ou similares

28

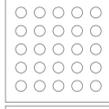
4 Dicas de convivência e atendimento adequado

31



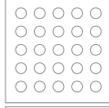
4.1 Deficiência auditiva

35



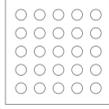
4.2 Deficiência visual e baixa visão

37



4.3 Deficiência intelectual

39



4.4 Deficiência física e motora

39



4.5 Deficiência múltipla

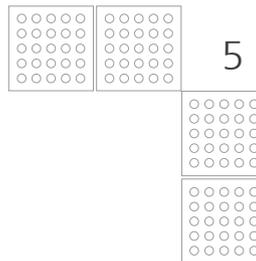
42

Glossário

43

Referências

45



Apresentação

A Cartilha de Acessibilidade nas Empresas de Alimentação se propõe a auxiliar micro e pequenas empresas no processo de adaptação de espaços ou de criação de acessos a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Além de normas técnicas e análises de conformidades de projetos, que são aspectos próprios de assuntos dessa natureza, este trabalho deve estar pautado no respeito ao próximo e pode ser ponto de virada para que uma nova cultura venha a surgir no ambiente de negócios, proporcionando bem-estar para esse público consumidor.

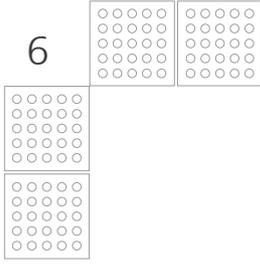
Para isso, o Sebrae Pernambuco realiza consultorias para pequenos empreendimentos, a fim de sensibilizar e atender às demandas dos pequenos negócios, visando a soluções no empreendimento que beneficiem essa nova clientela.

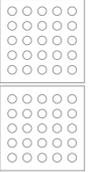
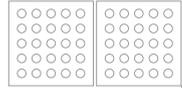
Com trabalho iniciado no ano de 2013, o Sebrae Pernambuco desenvolveu, inicialmente em Fernando de Noronha, consultoria para os pequenos negócios, dentre pousadas, restaurantes e empresas de entretenimento da ilha. Seguido a isso, o projeto passou para pequenos empreendimentos do Recife.

No entanto, este é um trabalho inesgotável de formação de uma nova cultura, que objetiva inserir no dia a dia do segmento dos pequenos negócios, responsável por mais de 98% das empresas do estado, conceitos de acessibilidade, gerando oportunidades para clientes e empreendimentos.

José Oswaldo Ramos

Superintendente do Sebrae em Pernambuco





Introdução

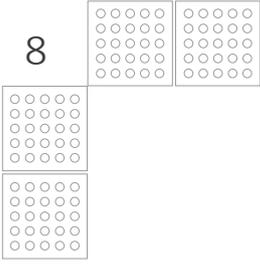
Buscando se aproximar cada vez mais do seu público-alvo, o Sebrae/PE dissemina informações educativas para pequenos negócios e um ambiente econômico ideal para micro e pequenas empresas através da cartilha Acessibilidade nas Empresas de Alimentação, a qual se destina a todas as empresas e serviços das áreas de atuação do Sebrae, apresentando informações de adequação de acordo com as normas da ABNT (NBR 9050), para que elas estejam aptas para o atendimento à grande demanda das pessoas com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida.

O objetivo principal da cartilha é orientar os empresários na preparação e/ou adequação dos empreendimentos nos meios de alimentação baseados nas Normas Técnicas de Acessibilidade da NBR 9050, para que seus estabelecimentos tornem-se acessíveis, ou seja, sem obstáculos e barreiras que impeçam a livre circulação de seus clientes e fornecedores, e conseqüentemente gerem aumento de suas receitas.

Pernambuco deverá tornar-se um estado acessível para atender à especial demanda de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, e foi pensando nisso que o Sebrae/PE desenvolveu esta cartilha, para orientar os meios de alimentação destinados ao turismo e a serviços afins na adequação de bares, restaurantes, lanchonetes, e assim garantir o livre acesso de todos e cumprir o direito de ir e vir.

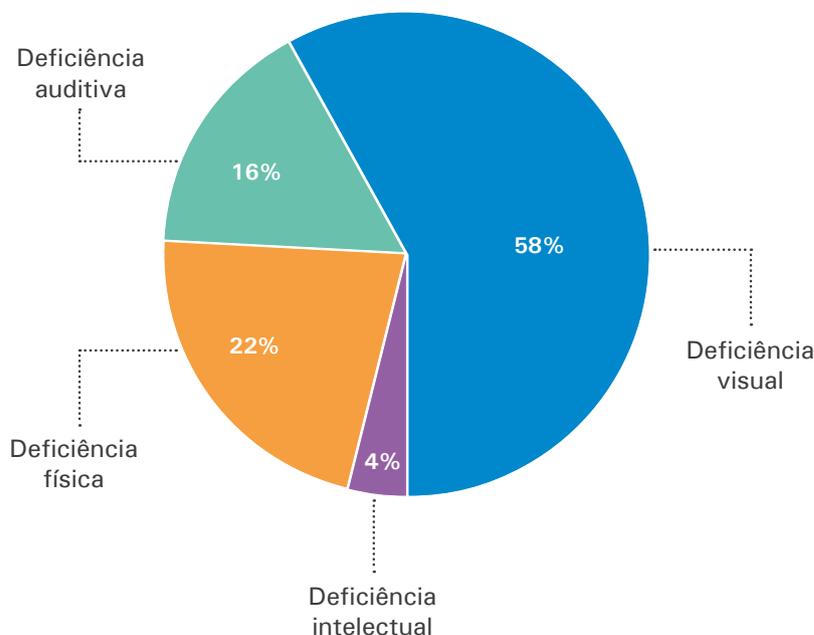
Com a participação de todos, tornaremos Pernambuco acessível, possibilitando o fortalecimento da economia através da geração de mais recursos e melhorando a qualidade de vida da população.

Acessibilidade nas empresas de alimentação



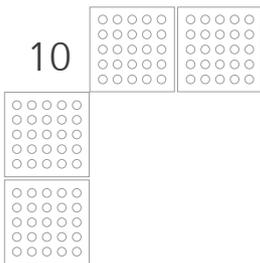
Principais conceitos

Segundo o último Censo do IBGE, de 2010, cerca de 45 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência no Brasil, relativizando 2,4 milhões em Pernambuco, sendo que 58% apresentam deficiência visual e 22% representam deficiência física, 16% deficiência auditiva e 4% deficiência intelectual.



1.1 Acessibilidade

É a possibilidade e a condição de alcance, percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia de edificações, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, meios de transporte e comunicação. Pode-se dizer que a acessibilidade não é apenas uma questão física e arquitetônica, mas expressa um processo amplo de inclusão.



1.2 Desenho universal

Significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.

1.3 Pessoas com deficiência

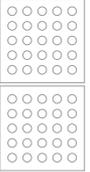
Redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou da mobilidade e utilização de edificações, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos e elementos, em caráter temporário ou permanente.

1.4 Mobilidade reduzida

É a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050 entende por mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante, dentre outros.

1.5 Pessoas obesas

Indivíduo que excedeu o Índice de Massa Corporal (IMC) adequado para a sua constituição física.



2

Tornando o seu empreendimento acessível

2.1 Sinalização

Nas construções, no mobiliário, nos espaços e nos equipamentos, a identificação de elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, quando se fizer necessário, deve fazer uso da sinalização de acessibilidade por meio dos seguintes símbolos:



Símbolo Internacional de Acesso



Símbolo Internacional de Acesso para Pessoas com Deficiência Visual



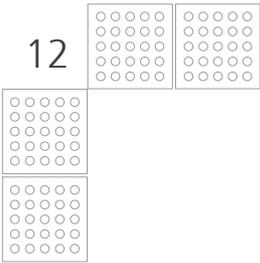
Símbolo Internacional de Acesso para Pessoas com Deficiência Auditiva



Símbolo Internacional de Acesso para Pessoas com Deficiência Intelectual

Os símbolos apresentados devem ser fixados em local visível ao público, caso os locais citados forem acessíveis:

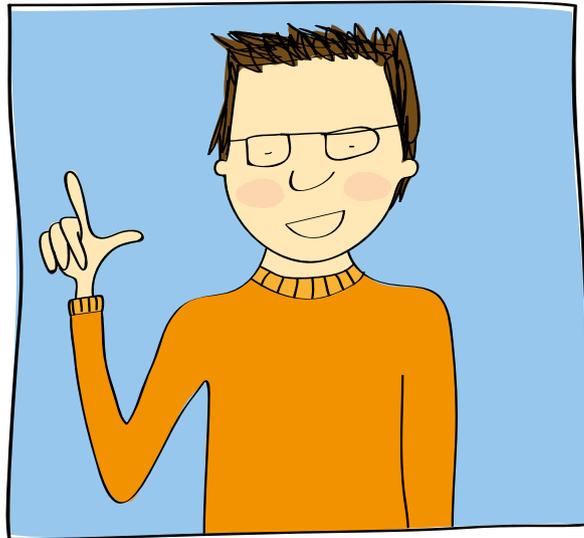
- entradas;
- áreas e vagas reservadas a estacionamento de veículos;



- áreas de embarque e desembarque;
- sanitários;
- áreas de resgate, refúgio e saídas de emergência;
- áreas reservadas para pessoas com cadeira de rodas;
- equipamentos de uso exclusivo de pessoa com deficiência.

2.2 Libras

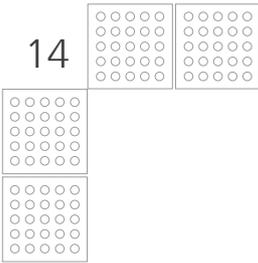
A Língua Brasileira de Sinais constitui-se na principal forma de comunicação e expressão utilizada pelas pessoas surdas. É a língua natural das comunidades surdas para a transmissão de ideias e fatos oriundos das pessoas com deficiência auditiva no Brasil. Ao contrário do que muitos imaginam, a Língua Brasileira de Sinais não corresponde simplesmente a mímicas e gestos soltos utilizados pelos surdos para facilitar a comunicação; possui estruturas gramaticais próprias.



Intérprete de Libras

Confira abaixo os sinais de Libras que representam as letras do alfabeto e os números.





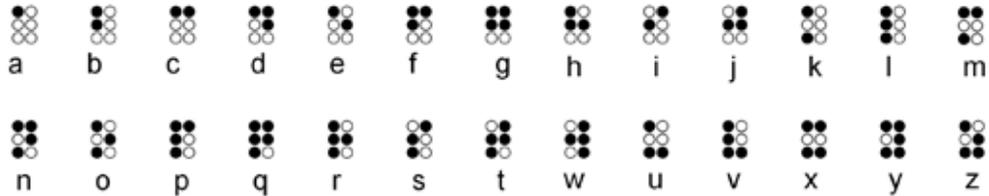
2.3 Braille

O Sistema Braille é o principal instrumento de leitura e escrita para as pessoas cegas em todo o mundo. É um alfabeto convencional cujos caracteres são indicados por pontos em relevo, ou mesmo um sistema de leitura no qual o deficiente visual o distingue por meio do tato.

É utilizado em livros, jornais, folhetos, cardápios, elevadores, placas de informação, maquetes e demais locais onde a informação se dá através da escrita.

Confira aqui os sinais de Braille que representam todas as letras do alfabeto.

ALFABETO BRAILLE



2.4 Cardápio em Braille e tinta

É lei! É lei, sim! São poucos os bares, lanchonetes, restaurantes e demais meios de alimentação que têm uma opção de cardápio em Braille. Pois saibam que quando o local possuir cardápio, recomenda-se que pelo menos um exemplar esteja em Braille.

No Estado de Pernambuco, tal direito é garantido através da Lei Estadual 13.401, de 4 de março de 2008. “Torna obrigatório o oferecimento de cardápios em Braille em bares e restaurantes no Estado de Pernambuco e dá outras providências”.

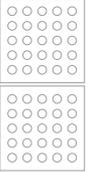
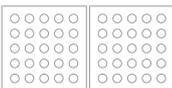


Foto: Mosana Cavalcanti

2.5 Cão-guia

É o animal treinado e responsável pela condução com segurança da pessoa com deficiência visual. Em virtude do seu rigoroso treinamento, esses cães estão habituados e capacitados a entrar e permanecer junto aos seus donos em todos os tipos de estabelecimento. Trata-se de um cão de trabalho e não de um bicho de estimação, portanto não o toque, não o acaricie e não o distraia enquanto ele estiver usando a guia.



O cão-guia tem livre acesso a todos os locais públicos ou privados, podendo viajar em todos os meios de transporte, desde que acomodado aos pés do seu dono. Assim, ele tem o mesmo direito que seus donos.

As raças caninas mais utilizadas são labrador, pastor alemão e *golden retriever*.



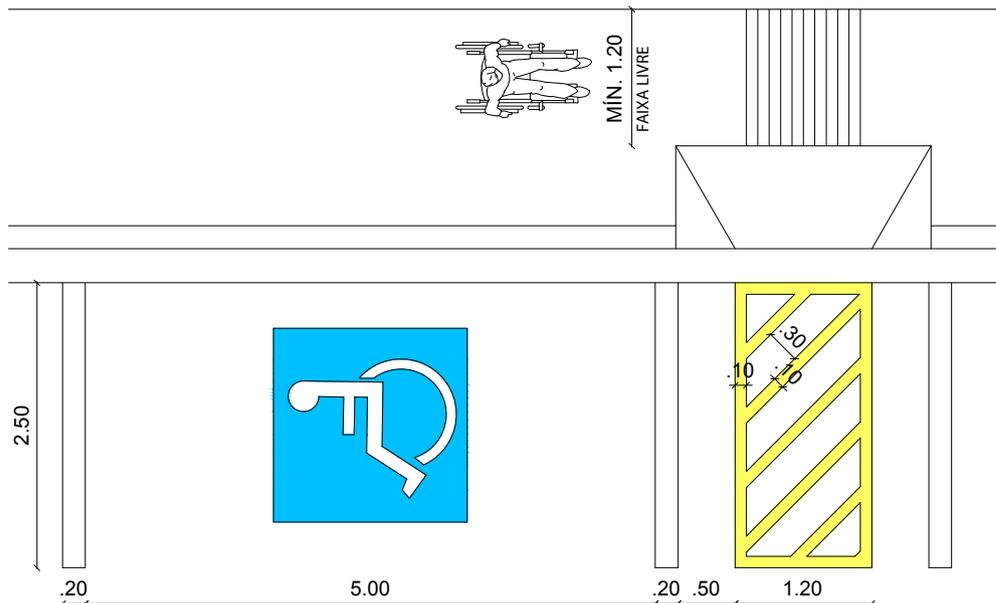
Imagem do cão-guia com uma pessoa

2.6 Estacionamento

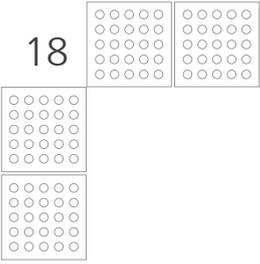
Em todas as áreas de estacionamento de veículos, localizadas em vias ou em espaços públicos e coletivos, assim como os estacionamentos de *shopping centers*, supermercados, aeroportos e edifícios de uso coletivo, devem ser oferecidas vagas exclusivas para veículos, que sejam próximas dos acessos de circulação e entradas principais, devidamente sinalizadas horizontal e verticalmente, para veículos que transportem pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Ainda para o cálculo do número de vagas reservadas, o Estatuto do Idoso prevê uma reserva de 5% dessas vagas destinadas ao idoso (acima de 60 anos).

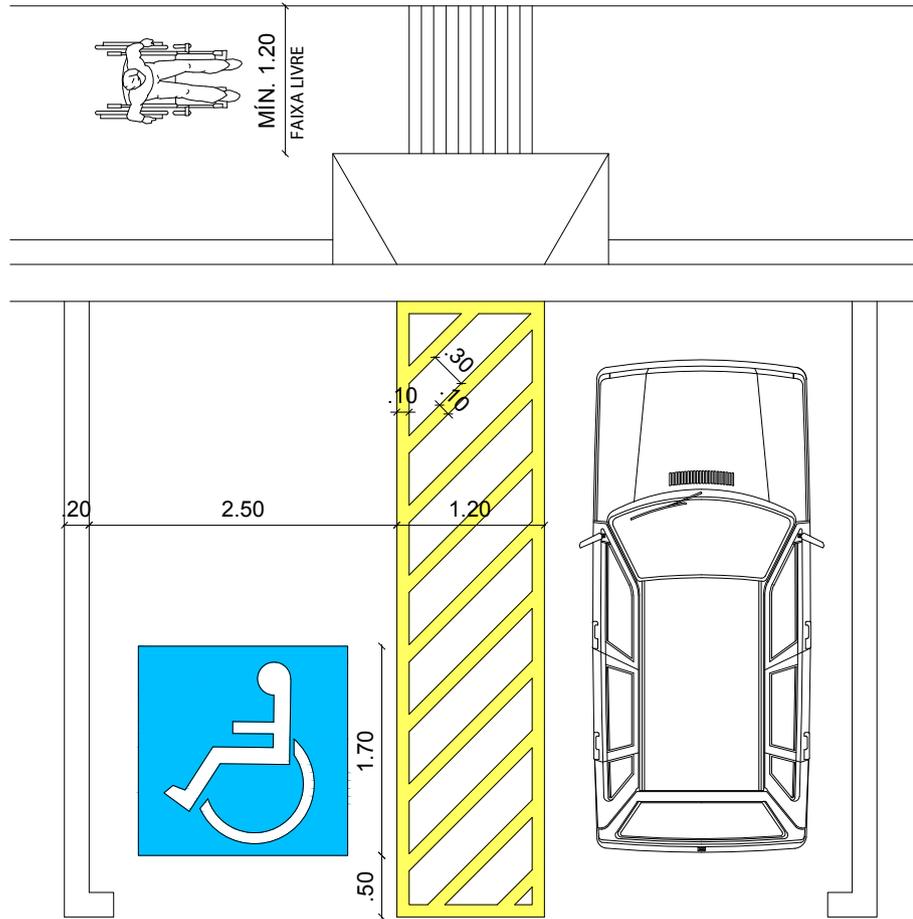
PARALELA À CALÇADA



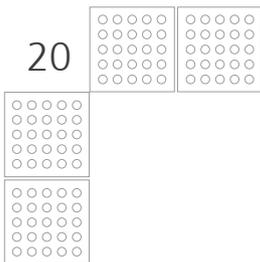
DESENHOS: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3



ESTACIONAMENTO EM 90°



DESENHOS: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3



Os veículos estacionados nessas vagas devem ter adesivo, a fim de indicar se o condutor é uma pessoa idosa ou com deficiência.

2.7 Calçadas

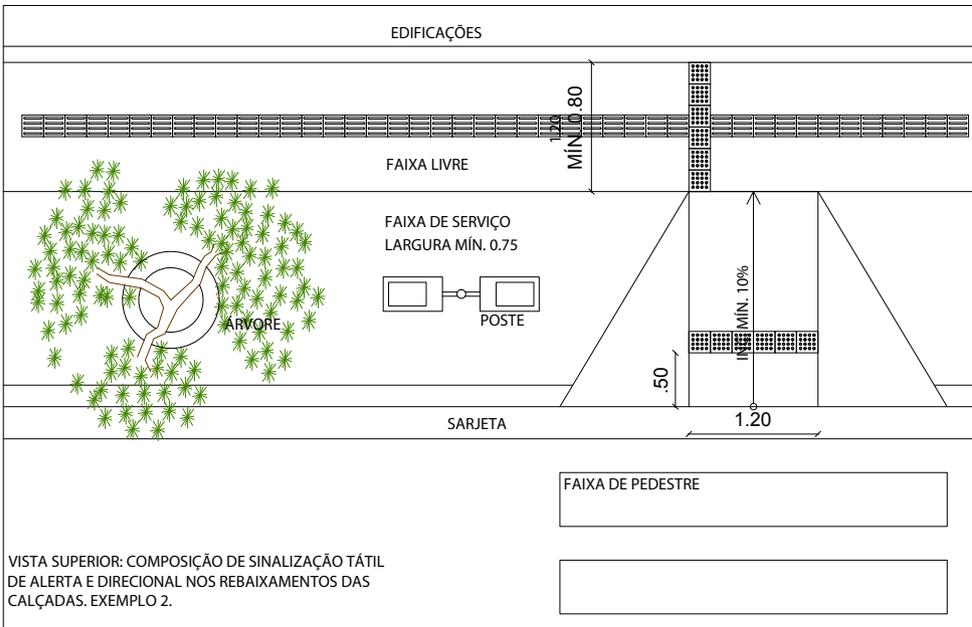
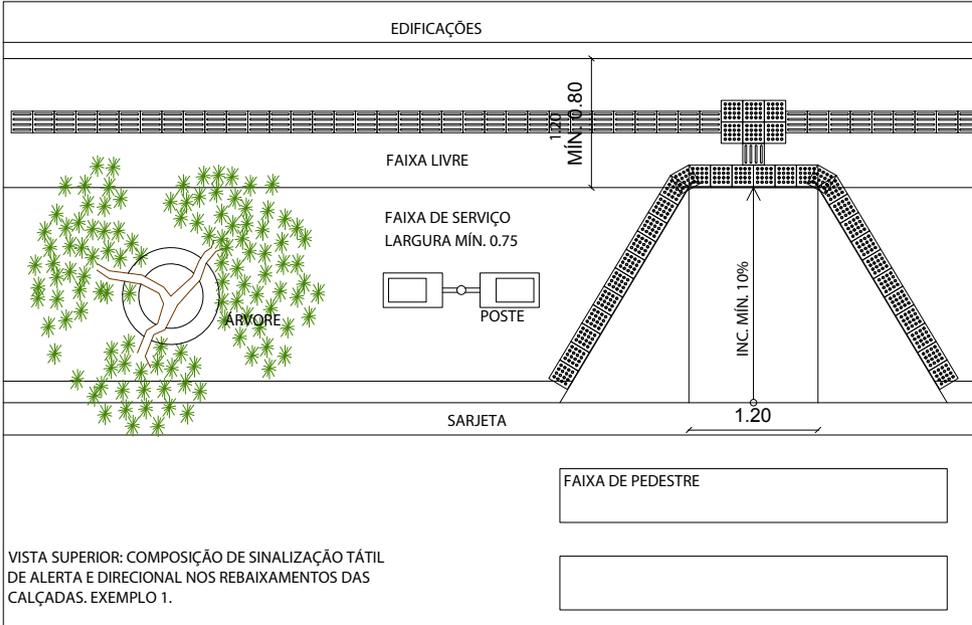
A calçada é parte da via, não destinada à circulação de veículos, mas ao trânsito de pedestres. Deve permitir a integração entre as edificações, os equipamentos e mobiliários urbanos, o comércio e os espaços públicos em geral, através de rotas acessíveis.

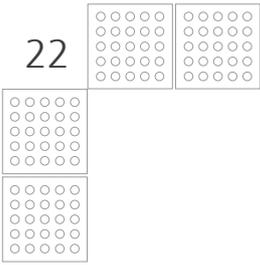
A calçada é o tapete das boas-vindas que permite, de modo seguro, o movimento das pessoas. Toda calçada deve possuir uma faixa livre de, no mínimo, 1,20m de largura para a circulação de pedestres. Nessa faixa, não pode haver bancas, fiteiros, telefones, lixeiras, floreiras ou qualquer outro obstáculo. Seu piso deve ser regular, antiderrapante e sem degrau.

As calçadas acessíveis devem:

- atender aos rebaixamentos ou rampas para a rua;
- ter largura mínima de 1,20m nos rebaixamentos ou rampas existentes;
- estar livres de obstáculos como marquises, árvores, placas e grelhas, lixos e entulhos.

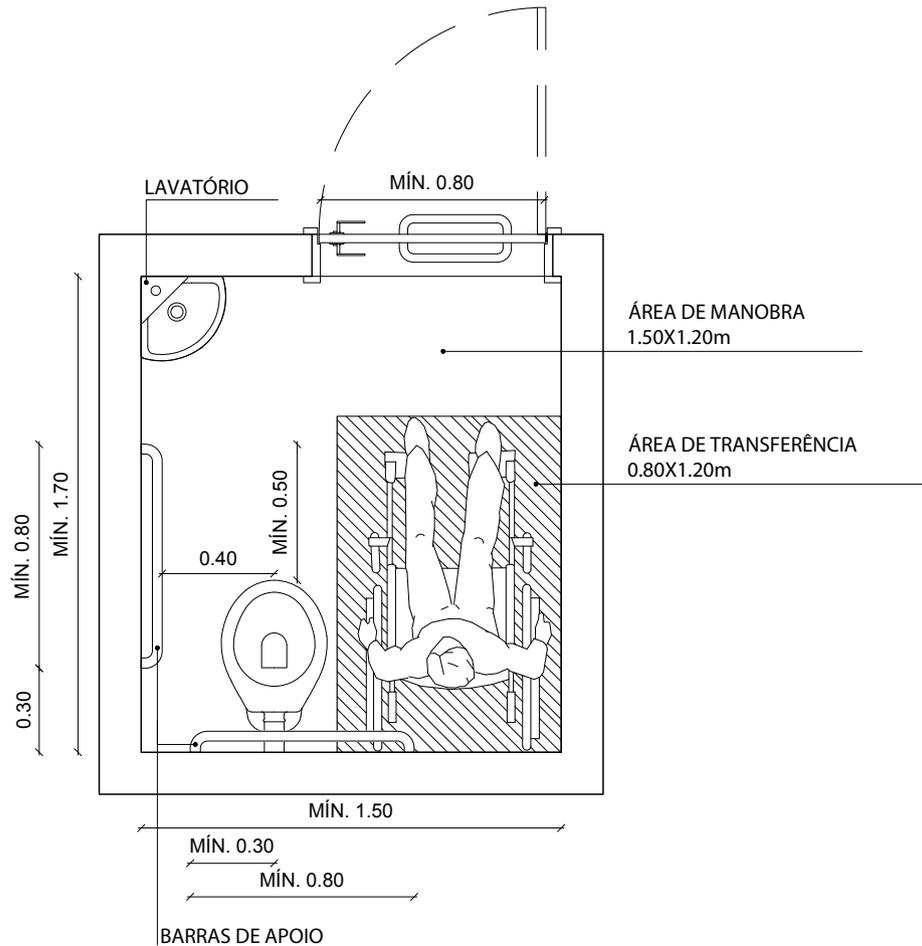
O piso da calçada deve estar firme, regular, em boa conservação, ser durável e antiderrapante; já as faixas de pedestres, devem ser pintadas e iluminadas.



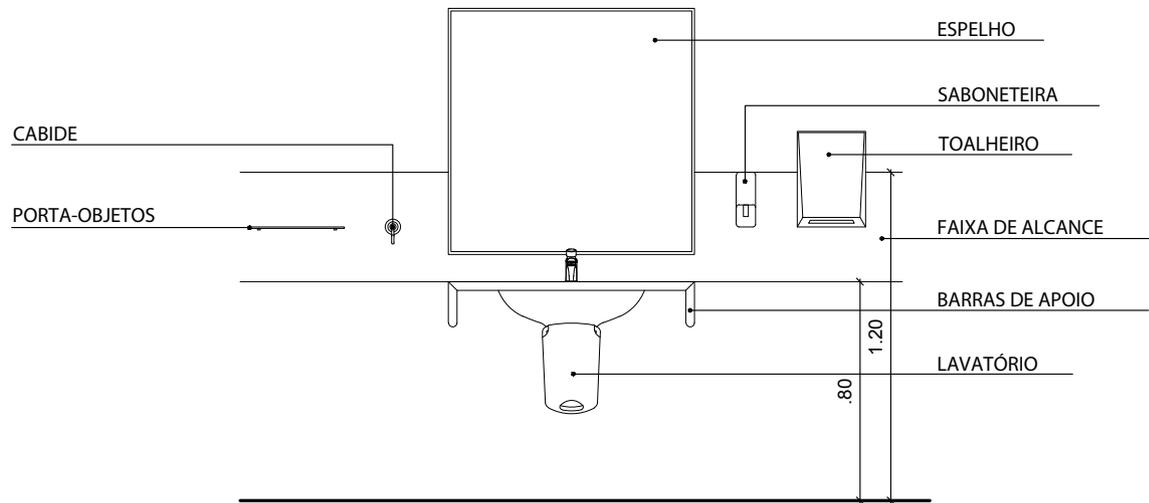


2.8 Sanitários

Sanitários de uso comum ou público deverão ter, no mínimo, 5% do total de cada peça instalada acessível, de acordo com as normas da ABNT. Quando houver divisão por sexo, as peças deverão ser consideradas separadamente para efeito de cálculo. Recomenda-se, também, a instalação de uma bacia infantil para o uso de crianças e pessoas de baixa estatura.



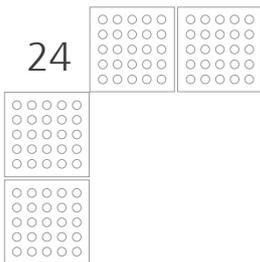
DESENHO: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3



DESENHO: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3

Os sanitários acessíveis devem:

- estar localizados em rotas acessíveis e próximos à circulação principal;
- dispor do Símbolo Internacional de Acesso (SIA) na porta;
- possuir portas de, no mínimo, 0,80m de largura, que abram para fora, com maçanetas do tipo alavanca e/ou puxador com altura entre 0,80m e 1,00m;
- possuir piso antiderrapante;
- contemplar áreas de aproximação de 1,20m e circulação de 0,65m, com alcance para utilização das peças sanitárias por pessoas usuárias de cadeiras de roda;
- possuir barras de apoio, acessórios e peças sanitárias dentro das normas de acessibilidade;
- ter o acionamento da descarga do tipo alavanca ou dispositivo equivalente;
- possuir lavatório suspenso (sem coluna);

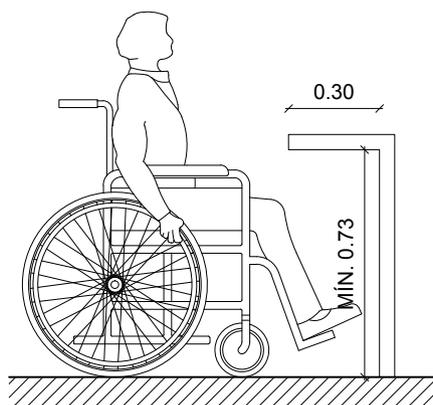


- dispor de cadeira higiênica para banho ou banco móvel, em havendo chuveiro;
- ter espelhos com 10° de inclinação ou altura adequada.

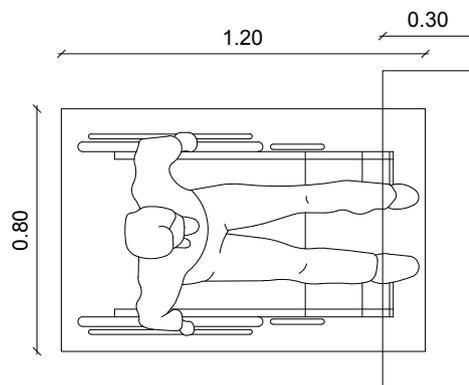
O lavatório deve ser suspenso, com altura máxima de 0,80m; já a bacia deve estar a uma altura entre 0,43m e 0,45m do piso.

2.9 Balcões

Em relação aos balcões de vendas ou serviços de atendimento ao público, estes deverão dispor de, pelo menos, uma parte da superfície acessível para o atendimento das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



CORTE: MEDIDAS PADRÃO DE BALCÃO DE ATENDIMENTO

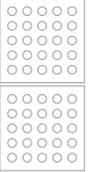


VISTA SUPERIOR: PADRÃO DE BALCÃO DE ATENDIMENTO

DESENHOS: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3

Os balcões acessíveis devem:

- estar em uma rota acessível;
- permitir uma aproximação frontal com o balcão. Quando for prevista a aproximação frontal, o balcão deve possuir uma altura

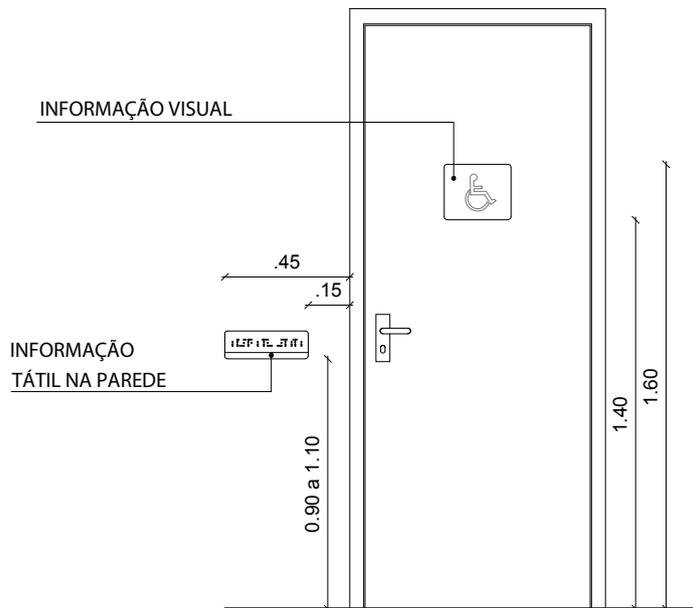


livre inferior de, no mínimo, 0,73m do piso e uma profundidade livre inferior de, no mínimo, 0,30m. Uma parte da superfície do balcão, com extensão de, no mínimo, 0,90m, deve ter altura de, no máximo, 0,90m do piso;

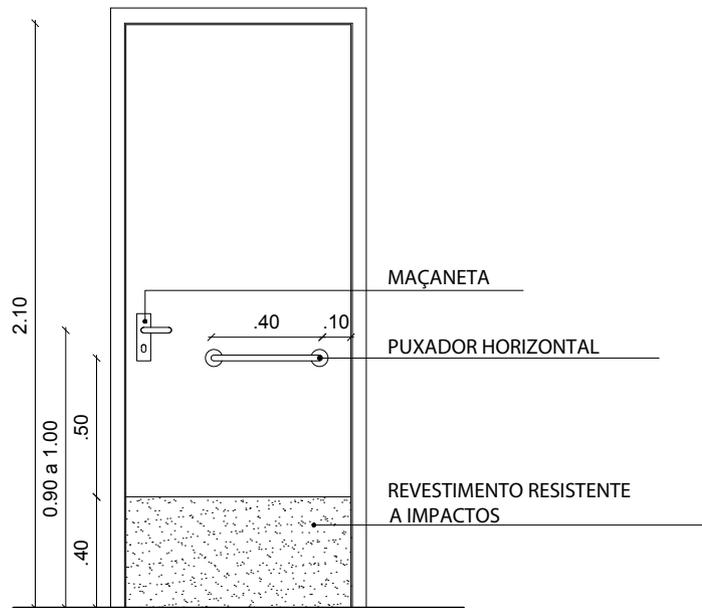
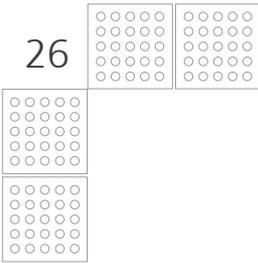
- possuir piso tátil de alerta e direcional. Quando houver desníveis no piso, estes não devem ser superiores a 5mm de altura, com rampa de inclinação leve.

2.10 Portas

Nas portas, deve haver informação visual, ocupando uma área entre 1,40m e 1,60m do piso, localizada no centro da porta ou na parede, a uma distância do batente de 15cm a 45cm. A sinalização tátil em Braille ou texto em relevo deve ser instalada nos batentes ou adjacentes (parede, divisória ou painel), no lado onde fica a maçaneta, a uma altura de 0,90m a 1,10m.



DESENHO: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3

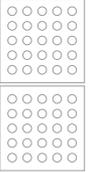
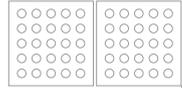


DESENHO: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3

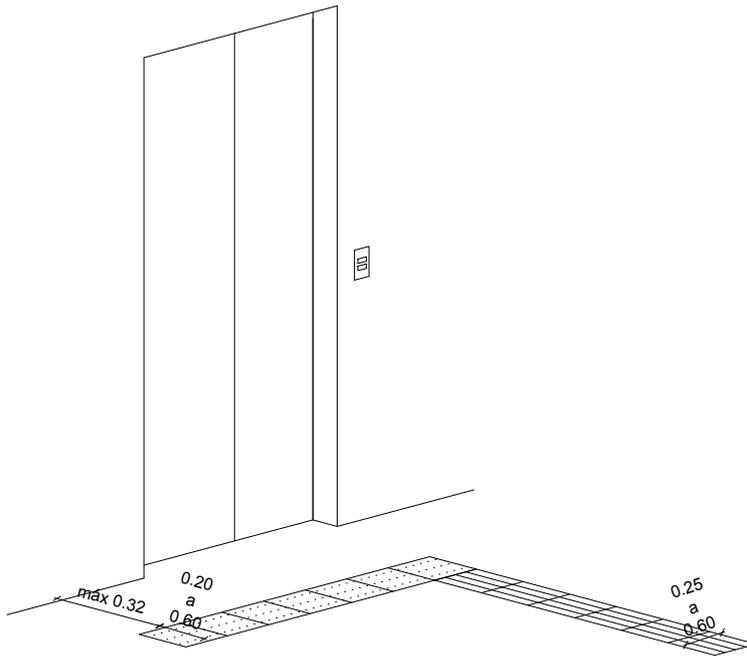
As portas acessíveis devem:

- inclusive as de elevadores, ter um vão livre mínimo de 0,80m e altura mínima de 2,10m. Em portas de duas ou mais folhas, pelo menos uma delas deve ter o vão livre de 0,80m;
- ser abertas com um único movimento e suas maçanetas devem ser do tipo alavanca ou puxador, instaladas a uma altura de 0,90m a 1,10m;
- quando localizadas em rotas acessíveis, ter na sua parte inferior, inclusive no batente, um revestimento resistente a impactos provocados por bengalas, muletas e cadeiras de roda, até a altura de 0,40m a partir do piso.

Quando as portas forem acionadas por sensores óticos, estes devem estar ajustados para detectar pessoas de baixa estatura, crianças e usuários de cadeiras de roda. Nas portas de correr, recomenda-se a instalação de trilhos na parte superior. Os trilhos ou as guias inferiores devem estar nivelados com a superfície do piso.



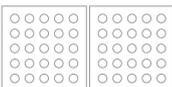
2.11 Elevadores



DESENHO: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3

Os empreendimentos que possuem elevador devem atender às seguintes normas:

- o elevador deverá possuir as dimensões mínimas de 1,40m x 1,10m;
- a entrada mínima livre será de de 0,80m;
- a sinalização tátil de alerta é direcional no piso em frente à porta;
- os comandos são sonoros e em Braille;
- o corrimão fixado nos painéis laterais e de fundo deverá estar a uma altura de 0,90m;
- o piso da cabina deverá contrastar com o da circulação externa;
- a placa de identificação do pavimento deverá ser instalada em ambos os lados dos batentes da porta, na mesma altura da botoeira.

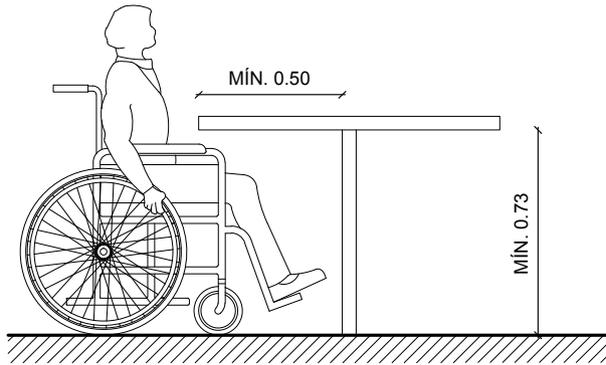


Restaurantes, lanchonetes, bares ou similares

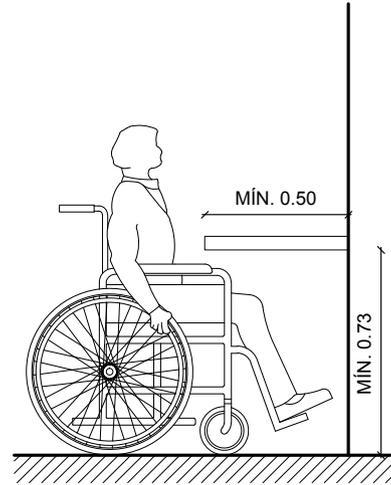
Os estabelecimentos acessíveis devem:

- dispor de, pelo menos, uma rota acessível, da calçada à porta de entrada;
- ter desníveis no piso ou tapetes e capachos de até 5mm de altura, pois quando são maiores de 5mm de altura devem dispor de rampa, mesmo que móvel;
- ter piso antiderrapante;
- ter portas de acesso com largura mínima de 0,80m e maçanetas do tipo alavanca;
- ter piso tátil de alerta e direcional, onde for necessário;
- ter funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência;
- dispor de cardápio em Braille;
- ter balcão de atendimento para *self-service* com dimensões adequadas para atender pessoas de baixa estatura ou usuárias de cadeiras de roda;
- ter bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas dispostos dentro da faixa de alcance manual;
- estar com alimentos e bebidas dispostos de forma a permitir o seu alcance visual;
- possuir mesas ou superfícies com altura livre inferior mínima de 0,73m e 0,85m do piso;
- ter área livre para circulação entre as mesas e largura mínima de 0,90m;

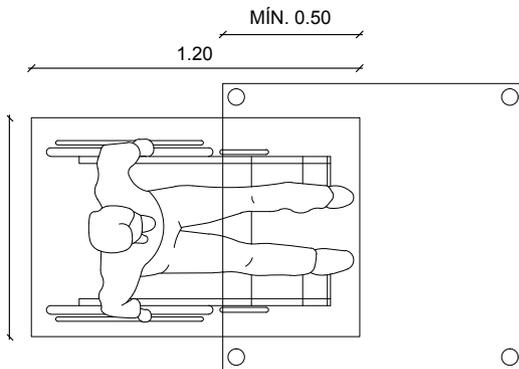
- ter, no mínimo, 5% do total das mesas de bares e restaurantes adequado aos usuários de cadeiras de roda;
- ter cadeiras para pessoas obesas;
- dispor de vagas reservadas no estacionamento, quando houver;
- ter sanitários e fraldários acessíveis.



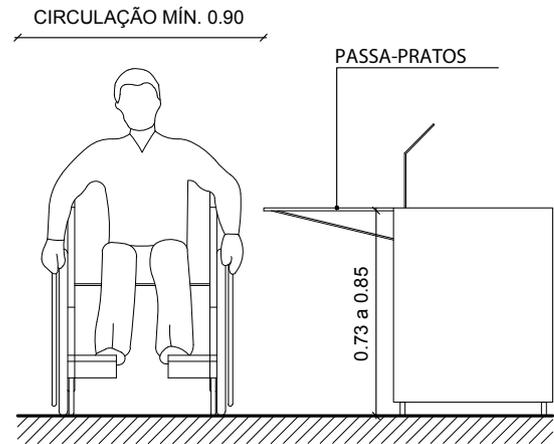
CORTE: MEDIDAS PADRÃO DE MESA



CORTE: MEDIDAS PADRÃO DE BALCÃO

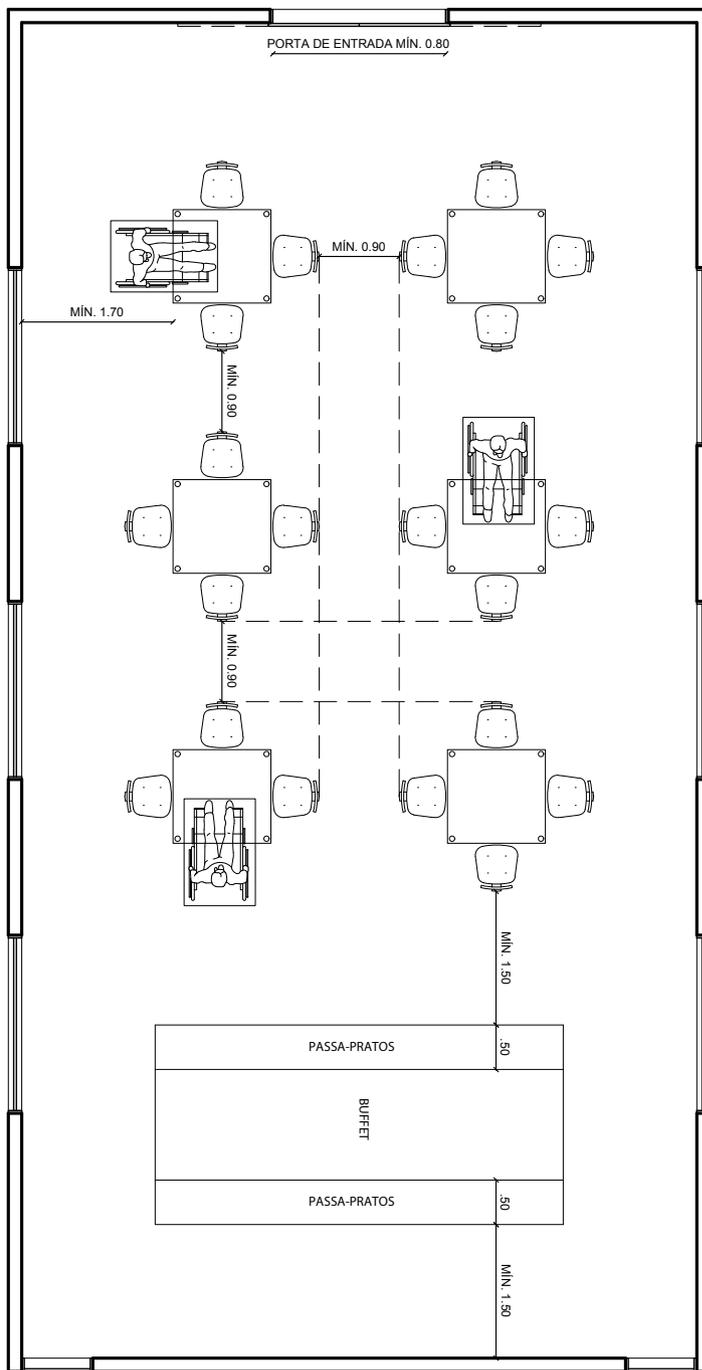
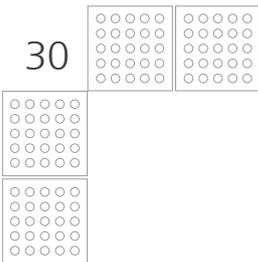


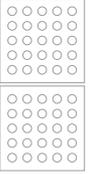
VISTA SUPERIOR: PADRÃO DE MESA



CORTE: MEDIDAS PADRÃO DE AUTOATENDIMENTO EM REFEITÓRIO

DESENHOS: JULIANA LUCHSINGER RAMOS
ARQUITETA - CAU N° A58257-3





4

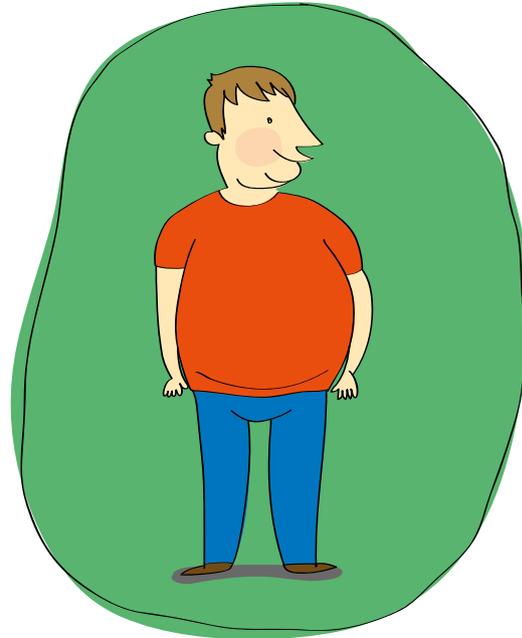
Dicas de convivência e atendimento adequado

Em geral, é fácil reconhecer uma pessoa com deficiência. Lembre-se que você está se relacionando com uma pessoa que tem limitação física e/ou sensorial, mas que não tem limites como qualquer outra pessoa. Antes de qualquer coisa, pergunte se ela precisa de ajuda e como você pode ajudar. Caso ela agradeça e não aceite o seu oferecimento, não faça julgamentos, respeite o seu desejo e entenda que ela também pode não precisar de ajuda, uma vez que tem autonomia e foi reabilitada.

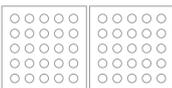
Exemplos de imagens de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida:



Gestantes necessitam de um espaço mínimo de 0,75m para sua locomoção



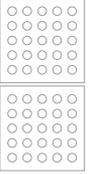
Pessoas obesas necessitam de um espaço mínimo de 0,80m para sua locomoção



Deficientes visuais com cão-guia necessitam de um espaço mínimo de 0,90m para sua locomoção



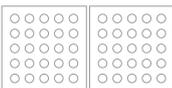
Usuários de cadeira de rodas necessitam de um espaço mínimo de 0,80m para sua locomoção



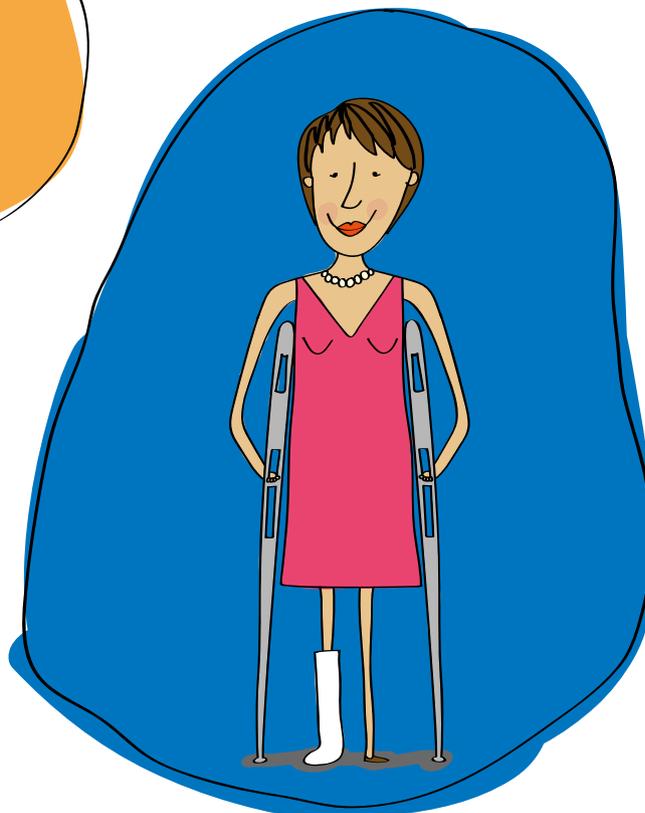
Idosos necessitam de um espaço mínimo de 0,75m para sua locomoção



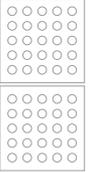
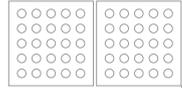
Pessoas com carrinhos de bebê necessitam de um espaço mínimo de 0,75m para sua locomoção



Pessoas com andadores necessitam de um espaço mínimo de 0,85m a 0,90m para sua locomoção



Pessoas com muletas necessitam de um espaço mínimo de 0,95m a 1,20m para sua locomoção



A pessoa com deficiência e o idoso sempre devem ser consultados sobre a melhor maneira de serem atendidos ou abordados, evitando-se, assim, constrangimentos desnecessários. No entanto, algumas recomendações ou dicas podem ajudar no dia a dia dessas pessoas.

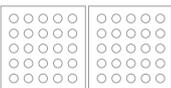
Ao segmentar essas deficiências, conseguimos compreender que não há apenas uma maneira de tratar as pessoas com deficiência, pois cada uma necessita de um cuidado especial, um tratamento diferenciado de acordo com a sua especificidade.

4.1 Deficiência auditiva

Perda bilateral, parcial ou total de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. As pessoas com deficiência auditiva, em geral, têm dificuldades de comunicar-se através da fala, utilizando-se da língua de sinais e da linguagem dos gestos.

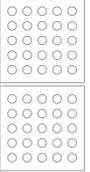
Recomendações:

- fale de maneira clara e pausada, sem gritar;
- fale com o tom normal de voz;
- procure não ficar nervoso diante de uma pessoa que não fala;
- fale sempre de frente para a pessoa surda;
- evite colocar as mãos na boca, pois alguns surdos fazem a leitura labial;
- se não entender, peça que repita e não precisa fingir que entendeu;
- ao desejar falar com uma pessoa surda, chame a sua atenção, sinalize com a mão ou toque em seu ombro ou braço;
- procure acentuar a sua expressão facial quando conversar com uma pessoa surda, pois esta é uma forma de comunicação não verbal muito importante;
- não se surpreenda se a pessoa surda o cumprimentar ou agradecer, pois algumas são oralizadas;



- no caso de pessoas surdo-cegas, toque-as de leve para mostrar que está perto e peça orientação ao acompanhante sobre a melhor forma de se comunicar;
- quando a pessoa surda estiver acompanhada de intérprete, fale diretamente com ela.



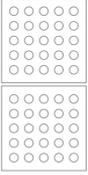
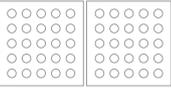


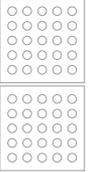
4.2 Deficiência visual e baixa visão

Mesmo utilizando uma lente corretiva em seu melhor olho, uma pessoa considerada deficiente visual não consegue enxergar a maior letra da Tabela Snellen - aquela com 11 fileiras de caracteres que vão diminuindo de tamanho, utilizada nos consultórios oftalmológicos para testar a acuidade visual dos pacientes. Quem tem visão totalmente normal é capaz de enxergar a oitava linha sem óculos.

Recomendações:

- ao dirigir-se a uma pessoa cega, identifique-se sempre pelo nome;
- ao oferecer ajuda a uma pessoa cega, toque suavemente em seu braço para que ela saiba que você está se dirigindo a ela;
- ofereça ajuda em situações como travessia de ruas;
- avise quando for sair de um ambiente, pois é desagradável deixar a pessoa falando sozinha;
- não fale com uma pessoa cega através de seu acompanhante. Comunique-se diretamente com ela;
- não precisa falar gritando com os deficientes visuais, pois em geral eles escutam bem (apenas não enxergam);
- ao ajudar uma pessoa cega, não a segure pelo braço ou na bengala, nem a coloque à sua frente. Apenas ofereça seu braço;
- ao ajudar uma pessoa cega a sentar-se, guie a mão livre dela para o encosto da cadeira. Informe também se a cadeira tem braço ou não;
- com as pessoas de baixa visão (cegueira parcial ou dificuldades visuais), proceda com o mesmo respeito;
- para explicar direções e endereços, use referências como “à sua direita” e “à sua esquerda”;
- “perto e longe” e “lá e cá” não são referências válidas;
- fique à vontade para usar palavras como “olhe” ou “veja”. As pessoas cegas empregam os termos com naturalidade.





4.3 Deficiência intelectual

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, sociais e acadêmicas, tais como comunicação, cuidado pessoal, utilização da comunidade, saúde, segurança, lazer e trabalho.

Recomendações:

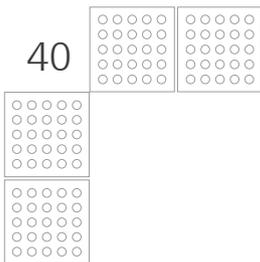
- trate crianças como crianças e adultos como adultos;
- não é necessário infantilizar a pessoa com deficiência intelectual;
- cumprimente as pessoas de maneira respeitosa, normalmente evitando a superproteção. Também se despeça normalmente;
- fale devagar e transmita mensagens claras, sem expressões pejorativas;
- evite comparações. Uma pessoa só pode e deve ser comparada a ela mesma;
- a pessoa com deficiência intelectual deve fazer sozinha tudo o que puder. Só ajude quando for realmente necessário;
- trate com respeito e consideração;
- seja natural, não a ignore e lhe dê atenção.

4.4 Deficiência física e motora

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física.

Também são deficiências físicas a amputação ou ausência de membro, a paralisia cerebral e os membros com deformidade congênita ou adquirida.

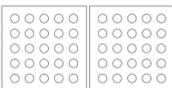
As pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida têm dificuldade de locomover-se, geralmente fazendo uso de equipamentos que as ajudam como a cadeira de roda, o andador, a bengala e a muleta.



Recomendações:

- quem usa muleta tem um ritmo próprio de caminhar. Só ajude se for solicitado;
- ao falar com uma pessoa em cadeira de roda, procure situar-se na frente e abaixar até a altura dos olhos dela, sentando-se, por exemplo;
- é muito desconfortável fisicamente conversar olhando para cima e para o lado;
- nunca movimente ou se encoste sem permissão em cadeiras de roda, muletas ou andadores. Esta atitude é invasiva, já que esses instrumentos são tidos como extensão do corpo de quem os utiliza;
- pergunte ao usuário de cadeira de roda se quer alguma ajuda, dirigindo-se sempre a ele - e não ao seu cuidador, se for o caso;
- ao ajudar um usuário de cadeira de roda a descer uma rampa inclinada ou degrau alto, é preferível usar a “marcha ré” para evitar que a pessoa se desequilibre e caia para frente;
- para subir e descer escadas, ponha a cadeira de roda em posição inclinada nas rodas traseiras, apoiando-se num degrau de cada vez.



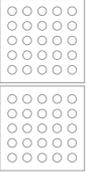
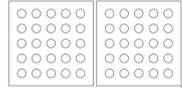


4.5 Deficiência múltipla

Associação de duas ou mais deficiências.



Pessoa idosa e com deficiência visual
em cadeira de rodas



Glossário

Acessível

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação.

Adaptável

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características possam ser alteradas para que se torne acessível.

Adequado

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis.

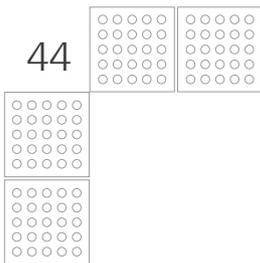
Ajudas técnicas

Produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, favorecendo a sua autonomia pessoal, total ou assistida.

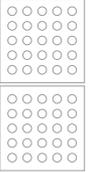
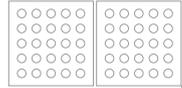
Barreiras

Qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade das pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação. São classificadas em:

- **barreiras urbanísticas** - as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
- **barreiras nas edificações** - as existentes no entorno e no interior das edificações de uso público e coletivo, e nas áreas internas de uso comum das edificações de uso privado multifamiliar;



- **barreiras nos transportes** - as existentes nos serviços de transporte que impedem ou dificultam o acesso aos veículos de transporte público e privado, aos terminais, às estações e aos pontos de parada;
- **barreiras nas comunicações e informações** – as existentes no recebimento de mensagens por intermédio de dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como as que dificultam ou impossibilitam o acesso à informação.



Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – **ABNT NBR.**

BRASIL. **Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Acessibilidade** – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Cartilha da Prioridade e da Acessibilidade.** Centro de Documentação e Informação - Coordenação de Publicações. Brasília, 2005.

BRASIL. **Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos.** Brasília, 2001.

BRASIL. Ministério da Justiça. Corde. **Município e Acessibilidade.** Rio de Janeiro: IBAM/DUMA, 1998.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo e Acessibilidade: manual de orientações.** 2006.

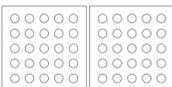
BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão.** vol. I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

_____. **Turismo Acessível: mapeamento e planejamento do turismo acessível nos destinos turísticos.** vol. II.

_____. **Turismo Acessível: bem atender no turismo acessível.** vol. III.

BRASIL. Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana: Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana – **Brasil Acessível.** 2006.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e Acessibilidade.** Seminário **Diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão.** Brasília, 2005.



BRASIL. Senado Federal. **Acessibilidade: passaporte para a cidadania das pessoas com deficiência**. Comissão Especial de Acessibilidade. Brasília, 2005.

BRASIL. Senado Federal. **Estatuto do Idoso**. Brasília, 2004.

BELO HORIZONTE. CREA MG 2006. **Guia de Acessibilidade Urbana**.

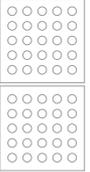
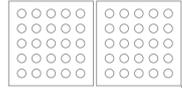
BELO HORIZONTE. CREA MG 2006. **Guia de Acessibilidade em Edificações**.

Cartilha - **Dicas de Relacionamento com as Pessoas com Deficiência** – Prefeitura de São Paulo – Publicação da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida – SMPED.

Cartilha – **Estação Digital – Acessibilidade**. Fundação Banco do Brasil.

Folder - **Conheça e vivencie as diferenças** – Módulo Complementar ao Programa de Atendimento Nota 10 – Manuel Aguiar – Consultor.

Guia de Acessibilidade: **Espaço Público e Edificações**. 1 ed./ Elaboração Nadja G.S. Dutra Montenegro; Zilsa Maria Pinto Santiago e Valdenice Costa de Sousa. Fortaleza: SEINFRA-CE, 2009.



Sites relacionados da internet

<http://www.abnt.org.br>

<http://www.acessibilidade.org.br>

<http://www.casadobraille.org.br>

<http://www.cidades.gov.br>

<http://www.defnet.org.br>

<http://www.fee.unicamp.br/acessibilidade>

<http://www.feneis.com.br>

<http://www.ibge.org.br>

<http://www.laramara.org.br>

<http://www.metro.sp.gov.br/acessibilidade>

<http://www.saci.org.br>

<http://www.sentidos.com.br>

<http://www.worldbank.org>

<http://www.presidencia.gov.br/sedh/corde>

<http://www.presidencia.gov.br/sedh/conade>

<http://www.presidencia.gov.br/sedh/cndi>

<http://www.prodiam.sp.gov.br>



