

# **Abordagem e Acompanhamento de Pessoas com Deficiência nas Empresas**

**Como Lidar com Pessoas com Deficiência  
no Ambiente do Trabalho**

Esta Publicação foi Produzida com Recursos do FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador por Ocasião da Realização do Seminário “Política Pública Estadual de Trabalho, Emprego e Renda – PPTR – em Minas Gerais e a Inserção Produtiva do Portador de Deficiência”, que foi Realizado por Iniciativa da SPTR – Superintendência de Políticas de Trabalho, Emprego e Renda, da SEDESE – Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social do Estado de Minas Gerais, nos dias 11 e 12 de Abril de 2008 nas dependências da Assembléia Legislativa de Minas Gerais, com base em convênio com a FUNDEP – Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa.

Governador de Minas Gerais  
**Aécio Neves da Cunha**

Secretário de Estado de Desenvolvimento Social - SEDESE  
**Custódio Antônio de Mattos**

Subsecretário de Trabalho, Emprego e Renda  
**Antônio Eduardo de Noronha Amábile**

Superintendente de Trabalho, Emprego e Renda  
**Carmen Rocha**

Diretor Executivo da FUNDEP  
**Márcio Ziviani**

Coordenador Geral do Seminário  
**Pedro Américo de Souza Sobrinho**

Belo Horizonte  
2008

Autor: **Pedro Américo de Souza**  
Editoração: **Marco Túlio Fernandes Franco**

## SUMÁRIO

<b>Prefácio .....</b>	<b>5</b>
<b>Divergências de Terminologia Relativas a Pessoas com eficiência .....</b>	<b>6</b>
<b>Resumo de Direitos da Pessoa com Deficiência .....</b>	<b>9</b>
<b>Lidando com Pessoas com Deficiência no Ambiente de Trabalho .....</b>	<b>13</b>
Princípios Gerais .....	13
Como Atender ou se Comportar com Uma Pessoa com Deficiência Mental no Ambiente de Trabalho .....	15
Como Atender ou se Comportar com Uma Pessoa com Deficiência Visual (Cega ou com Visão Reduzida) no Ambiente de Trabalho .....	17
Como Atender ou se Comportar com Uma Pessoa com Deficiência Auditiva no Ambiente de Trabalho .....	20
Como Atender ou se Comportar com Uma Pessoa com Deficiência Física no Ambiente de Trabalho .....	21



## Prefácio

A sociedade brasileira, gradualmente, vem apresentando um comportamento de reconhecimento das pessoas com deficiência como sendo também pessoas com competências, potenciais, direitos e deveres. É também crescente o reconhecimento dessas pessoas como sendo merecedoras do respeito e do apoio dessa mesma sociedade.

Em função disso é que algumas conquistas do movimento de pessoas com deficiência podem ser observadas atualmente no Brasil. Dentre essas conquistas, das mais importantes, podem ser citados o direito à inclusão escolar e o direito ao trabalho e renda.

No entanto, da mesma maneira que a sociedade brasileira ainda continua a preparar as pessoas para serem bons dentistas, bons administradores, professores, mecânicos ou eletricitas; ninguém é preparado, até agora, para ser uma boa mãe ou um bom pai. Da mesma forma, as pessoas estão deixando de ser preparadas para conviver bem com outras pessoas e não são preparadas para reagir adequadamente em situações de desemprego, de doenças graves e incuráveis ou na ocorrência de deficiências.

Quantos dos leitores tiveram a oportunidade de conviver, seja no ambiente escolar, entre amigos ou no trabalho, com pessoas com deficiência? Que leitores, sejam eles pais, amigos ou colegas de pessoas com deficiência, tiveram esclarecimentos sobre os valores, as dificuldades, as características, os potenciais e as limitações, os amores ou desamores, o sucesso e realizações, os desejos, as frustrações; ou seja sobre a vida de pessoas com deficiência? Esta publicação não tem o propósito nem a pretensão de esclarecer sobre esses temas, apesar de serem de suma importância, mas pretende-se com ela ajudar à sociedade, aos funcionários de empresas públicas ou privadas, aos empresários e às famílias, a conviver melhor com pessoas com deficiência, estando o foco centrado no ambiente do trabalho.

Procurou-se empregar nessa cartilha uma linguagem mais fluente, evitando-se, quando possível, o uso de termos técnicos.

## **Divergências de Terminologia Relativas a Pessoas com Deficiência**

Muitas pessoas ficam em dúvida sobre qual seria o termo adequado para se referir a alguém com alguma deficiência. “Deficiente”, “portador de deficiência”, “pessoa com deficiência” ou “pessoa com necessidades especiais”?.

Considera-se pejorativo e inadequado se utilizar o termo “deficiente” para se referir a pessoas com necessidades especiais ou com deficiência. Deficiente é a formação de quem usa este termo.

No ambiente escolar, em publicações do MEC - Ministério da Educação e das diversas Secretarias de Estado da educação, como por exemplo nos documentos e nas referências de professores e administradores da educação, se usa freqüentemente o termo “estudante ou aluno com necessidades educacionais especiais” ou “pessoa com necessidades especiais”. Esta terminologia, que é correta, no entanto é muito abrangente.

O termo pessoas com necessidades especiais se refere, por exemplo, a estudantes com inteligência normal, mas com dificuldade para aprender; pessoas com deficiência (mental, visual, auditiva, física ou múltipla), pessoas que vivem nas ruas, obesos, idosos; pessoas pertencentes a famílias nômades, que os obrigam a freqüentar escolas de diferentes cidades num mesmo ano, pessoas pertencentes a minorias étnicas, etc.

Em algumas regiões brasileiras muitas pessoas aprendem a falar em casa um idioma estrangeiro e só ao irem para a escola é que vão aprender o português. As pessoas aprendem em casa, por exemplo, a falar o idioma russo, polonês, japonês, italiano ou alemão. Quando vão para a escola têm um pouco mais dificuldade para aprender do que as crianças e jovens que já falam português.

O termo pessoas com necessidades especiais se aplicaria, também, a crianças e jovens que trabalham nas ruas. Da mesma forma este termo se aplicaria a pessoas com doenças.

Os Parâmetros Curriculares Nacionais, no que se refere às Adaptações Curriculares (1999, 23), por sua vez, identificam necessidades educacionais em diversas situações representativas de dificuldades de aprendizagem, como decorrência de condições individuais, econômicas ou socioculturais dos alunos, tais como:

- crianças com condições físicas, intelectuais, sociais, emocionais e sensoriais diferenciadas;
- crianças com deficiência (física, visual ou auditiva) e bem dotadas intelectualmente;
- crianças trabalhadoras ou que vivem nas ruas;
- crianças de populações distantes ou nômades;
- crianças de minorias lingüísticas, étnicas ou culturais;
- crianças de grupos desfavorecidos ou marginalizados.

Estes Parâmetros Curriculares Nacionais esclarecem ainda (1999, 23), que “a expressão necessidades educacionais especiais pode ser utilizada para referir-se a crianças e jovens cujas necessidades decorrem de sua elevada capacidade ou de suas dificuldades para aprender. Esta expressão, pelo exposto, está associada a dificuldades de aprendizagem escolar, não estando vinculada obrigatoriamente a deficiências, embora possa também incluí-las em sua abrangência.

Pelo exposto, considera-se mais adequado se utilizar o termo “pessoa com necessidades especiais” ou “educando com necessidades especiais” a certos casos e situações específicos, tal como no caso de crianças e jovens com dificuldade de aprendizagem.

O termo “portador de deficiência” foi reivindicado, na década de 1980, por associações de pessoas com deficiência, já que, à época, lhes parecia inadequado serem tratados como sendo “excepcionais”. Representantes de várias organizações de pessoas com deficiência, em congresso realizado no Rio de Janeiro em que temas como esses foram abordados, argumentavam que “excepcional” se referia tanto a pessoas com deficiência mental quanto aos superdotados, mas não a pessoas com deficiências auditiva, visual, física ou deficiência múltipla. Face ao exposto, os representantes das associações presentes reivindicaram ser tratados como “portador de deficiência” ou “pessoa portadora de deficiência”, e a Assembléia deliberou aprovando esta reivindicação.

Com o passar do tempo, passou-se a utilizar, predominantemente, a expressão pessoa com deficiência, argumentando-se que a deficiência não é algo como uma pasta, que alguém “transporte”, “porte”, e deixe onde quiser. Está correta tanto a expressão pessoa portadora de deficiência quanto a expressão pessoa com deficiência.

O termo pessoa com deficiência se refere, exclusivamente, a crianças, jovens, adultos e idosos com deficiência visual, auditiva, física ou deficiência múltipla.

Deve ser chamada a atenção para o fato de que a legislação brasileira relativa a pessoas com deficiência, por ter sido majoritariamente promulgada nas décadas de 1980 e 1990, se refere a “portador de deficiência”.

Pelo exposto, sugere-se o uso dos termos “pessoa com necessidades especiais”, “educando ou aluno com necessidades educacionais especiais”, “pessoa portadora de deficiência” ou “pessoa com deficiência”, considerando-se o termo mais adequado para cada pessoa ou para cada uma das situações, de forma específica. Por outro lado, não se deve usar o termo “deficiente”.

## Resumo de Direitos da Pessoa com Deficiência

**DEFICIÊNCIA.** Com base na Resolução 48/96, de 20 de dezembro de 1993, da ONU - Organização das Nações Unidas, considera-se deficiência como sendo a falta de oportunidades de participar da vida comunitária em condições de igualdade com as demais pessoas.

### ***Direito ao Trabalho***

A Lei 8213/91, em seu artigo 93, assim como o artigo 36 da Lei 3.298 de 21 de Dezembro de 1999, assegura a reserva de vagas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho e dispõem: “A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

- até duzentos empregados, dois por cento;
- de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento;
- de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento;
- mais de mil empregados, cinco por cento.

Para assegurar maior igualdade de tratamento, a Constituição Federal, em seu art. 7º, XXXI estabelece: a “proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência”.

O Decreto 3.298/99, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência assegura a essas pessoas o direito de se inscrever em concurso público, em igualdade de condições, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que é portador, reservando-lhes o percentual de no mínimo 5% (cinco por cento) das vagas.

### ***Direito à Assistência à Saúde***

É assegurada a atenção integral à saúde do portador de deficiência, por intermédio do Sistema Único de Saúde - SUS, sendo admitida a participação de entidades não governamentais, garantindo o acesso universal e igualitário a esse Sistema e a um conjunto articulado e contínuo

das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e adaptação da pessoa com deficiência à comunidade.

Caso não haja serviço de saúde disponível no município em que reside a pessoa com deficiência, ela poderá ser encaminhada ao município mais próximo para receber o tratamento.

A legislação que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde estabelece que a pessoa com deficiência não possa ser impedida de participar de planos privados de assistência à saúde.

### ***Direito à Educação***

É dever do Estado garantir uma educação inclusiva à pessoa com deficiência, ou seja, garantir ao aluno com necessidades educacionais especiais estudar em uma escola de ensino regular (Lei de Diretrizes e Bases – Lei nº 9394/96). Porém, há casos especiais em que a deficiência requer um acompanhamento mais especializado, nesses casos fica assegurado o “atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades educacionais especiais feito preferencialmente na rede regular de ensino” (LDBEN 9394/96).

A Lei 7.853/89, em seu art. 8º estabelece que: “recusar, suspender, pro-cristinar, cancelar ou fazer cessar, sem justa causa a inscrição de aluno em estabelecimento de ensino por motivo de deficiência constitui crime punível com reclusão de 1 a 4 anos e multa”.

A Lei 9.394, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional determina, em seu artigo 27, que “os conteúdos curriculares da educação básica observarão, ainda, as seguintes diretrizes: ...”IV – promoção do desporto educacional e apoio às práticas desportivas não-formais”.

A Lei 10.793, que altera a redação do artigo 26, parágrafo 3º, e do artigo 92 da Lei 9.394, das Diretrizes e Bases da Educação Nacional, estabelece em seu artigo 3º que “a educação física, integrada à proposta pedagógica da escola, é componente curricular obrigatório da educação básica...”. Compete à educação física escolar, além de contribuir para a saúde física, para o bem estar emocional e social dos alunos, assegurar o direito à infância e à juventude.

### ***Direito de Brincar e Praticar Esportes***

A Constituição Federal, em seu artigo 217 dispõe que “é dever do Estado fomentar práticas desportivas formais e não formais como direito de cada um”. A prática do esporte escolar, do esporte adaptado e paraolímpico tem se comprovado como um recurso eficaz na promoção

da saúde física e do bem estar emocional e social, além de demonstrar para a sociedade a competência e os potenciais das pessoas com deficiência.

O Estatuto da Criança e do Adolescente estabelece, no inciso IV do artigo 16 do Capítulo II, relativo ao Direito à Liberdade, ao Respeito e à Dignidade, que “o direito à liberdade compreende o direito a brincar, praticar esportes e divertir-se”.

O Estatuto da Criança e do Adolescente assegura, em seu artigo 71, que “a criança e o adolescente têm direito a informação, cultura, lazer, esportes, diversões, espetáculos e produtos e serviços que respeitem sua condição peculiar de pessoa em desenvolvimento”.

Deve ser ressaltado, ainda, que crianças e jovens com deficiência, quando muito, têm assistência médica e fisioterápica, mas freqüentemente não têm infância nem juventude, direitos esses que são assegurados pela Constituição Federal e pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, e que são aspectos trabalhados nas aulas de educação física nas escolas regulares e especiais.

### ***Direito à Seguridade Social***

A assistência social às pessoas com deficiência será prestada de forma continuada, conforme os princípios e diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social.

Considera-se incapaz de prover a manutenção à pessoa cuja renda familiar per capita seja inferior a  $\frac{1}{4}$  (um quarto) do salário mínimo.

Como se trata de um benefício de caráter assistencial, ou seja, de ajuda, pode ser cancelado a qualquer momento, se constatada a mudança na realidade financeira da pessoa ou em sua condição para o trabalho.

É prestado ao cidadão com deficiência, caso o mesmo não possa trabalhar e não possua meios de prover a própria manutenção ou tê-la provida por sua família, uma ajuda mensal correspondente ao valor de um salário mínimo.

No entanto, o benefício deve ser requerido junto ao INSS, que requisitará alguns documentos para efetuar sua liberação. Este benefício é revisto a cada dois anos e a pessoa com deficiência é submetida à perícia médica do INSS, podendo ou não ser concedido o benefício.

### ***Direito à Acessibilidade***

Conforme está na Constituição Federal no art. 227, parágrafo segundo: “A lei disporá sobre normas de construção de logradouros e

dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência”.

A lei a que se refere o artigo citado é a Lei 10.098/2000, regulamentada pelo Decreto de nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que estabelece normas e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. O decreto determina que sejam observadas as normas técnicas da ABNT para a acessibilidade arquitetônica e urbanística, nos transportes de uso coletivo, nas edificações de uso público ou de uso coletivo, nos meios de comunicação e informação.

## Lidando com Pessoas com Deficiência no Ambiente de Trabalho

Com este título deve ficar entendido que o conteúdo se refere, especificamente, ao ambiente do trabalho e não a outros ambientes de convivência, como por exemplo, ao ambiente escolar, de lazer e familiar, embora algumas das sugestões e comentários aqui apresentados possam também ser aplicadas a estes outros contextos.

No ambiente de trabalho, são sugeridas, portanto, as seguintes condutas em relação aos colegas, a clientes ou a outras pessoas com deficiência mental, visual, auditiva, física ou com deficiência múltipla, assim como aos colegas aposentados, especialmente aos que agora apresentam dificuldades de audição, visual, de locomoção ou de compreensão:

### ***Princípios Gerais***

- Em princípio, o fato de uma pessoa ter uma deficiência não implica que ela deva ser tratada de uma maneira diferente da forma com que tratamos as outras pessoas. Trate, converse com uma pessoa com deficiência da mesma forma com que você gostaria de ser tratado.
- Se você achar que uma pessoa precisa de ajuda, primeiro pergunte a ela, se ela precisa da sua ajuda ou da ajuda de outra pessoa. Pode ser que ela queira resolver sozinha as coisas dela, mesmo que ela tenha dificuldade.
- Se você achar que alguém está passando mal, pergunte a esta pessoa se ela está passando mal, se ela quer uma ajuda e que tipo de ajuda você pode dar a ela.
- Caso você não saiba como ajudar a pessoa que você está atendendo ou conversando, não tenha constrangimento em perguntar a ela como você pode ajudá-la de maneira correta. Muitas vezes ela sabe como se deve ajudar alguém como ela, de forma correta, e o que não se deve fazer.
- Se você não entender o que ela está querendo lhe dizer, não tenha constrangimento, diga a ela que você não entendeu e peça para repetir.
- As recepções e balcões de atendimento devem ter uma parte rebaixada para que pessoas muito baixas ou em cadeira de rodas possam ser melhor atendidas. Em alguns casos, seria

aconselhável que as recepções e serviços de informação tivessem, ainda, um balcão com uma área vazada, ou seja, com apenas o tampo, permitindo que a cadeira de rodas se posicione neste local. O tampo, por exemplo, poderia ter a altura de 70 cm e largura de 90 cm a 1 m.

- Pessoas com deficiência geralmente são pessoas também com competências. Da mesma forma que elas têm dificuldades em determinadas situações, nós também temos as nossas limitações. Por isso devemos ser mais tolerantes, mais compreensivos, já que para as pessoas com deficiência muitas atividades do dia-a-dia (como andar, falar, escrever de forma legível, fazer gestos, enxergar) ou que são fáceis ou rotineiras para nós, são difíceis ou impossíveis de serem feitas por elas. Por isso, devemos ter paciência e saber esperar que a pessoa se lembre do que quer nos dizer, não devemos completar as frases antecipadamente ou tentar adivinhar o que ela quer dizer. Devemos esperá-la tentar, por exemplo, tirar de uma pasta os documentos que ela quer nos mostrar ou entregar, etc.
- Lembre-se que a pessoa que você vai atender chegou até você pelos direitos e pelos méritos dela. Este é um dos motivos que ela, assim como você também, deve ser respeitada.
- Cada pessoa tem um modo de ser. Com certeza você é diferente dos seus colegas em algumas coisas ou em determinados detalhes. Respeite, pois, as pessoas com deficiência.
- Uma empresa ou um órgão público que respeita as pessoas com deficiência, com certeza também respeita mais seus clientes, respeita mais seus funcionários e oferece melhores serviços à comunidade.
- Ao conversar com qualquer pessoa, tenha ela uma deficiência ou não, olhe para o rosto dela. Cumprimente-a ao se encontrar com ela e se despeça antes de sair.
- Nunca trate uma pessoa idosa ou uma pessoa com deficiência como se ela fosse uma criança pequena ou um bebê. Imagine a sua reação, quando você tiver mais idade e alguém lhe tratar como se você fosse uma criança.
- Se você for atender uma pessoa com deficiência e ela estiver acompanhada, cumprimente as duas pessoas de forma individualizada, não importando se você cumprimenta primeiro a pessoa com deficiência ou o acompanhante.
- Se você tiver que perguntar alguma coisa sobre a vida (profissional, estudantil, saúde, esporte e lazer, experiência profissional ou sobre o que ela veio fazer no seu local de trabalho) de uma pessoa com deficiência que estiver acompanhada, dirija seu olhar e pergunte para a pessoa com deficiência e não para

o acompanhante. Somente dirija a pergunta ao acompanhante se a pessoa acompanhada não souber lhe dar uma resposta.

- Caso você não consiga se comunicar verbalmente com uma pessoa com deficiência, pergunte-a se ela pode escrever o que ela está tentando te dizer. Se for o caso, pergunte se você deve escrever o que você está tentando explicar para ela.
- Evite ficar olhando fixamente para alguma coisa que lhe chame a atenção na pessoa que você está atendendo ou com quem você está conversando.
- Se for o caso, passe instruções por escrito à pessoa que você for atender. Este procedimento pode evitar aborrecimentos tanto para a pessoa que você estiver atendendo quanto para você.
- No seu ambiente de trabalho, de uma certa forma, você representa a instituição onde trabalha. Seu bom atendimento ou um atendimento ruim vão refletir na imagem que a instituição desfruta.
- Caso você tenha colegas de trabalho com algum tipo de deficiência ou alguma necessidade especial, lembre-se de que esta pessoa está ali por seu próprio mérito. Além disso, devemos nos lembrar de que todos nós poderemos um dia também ter uma deficiência ou uma necessidade especial e continuar merecendo respeito.

### ***Como Atender ou se Comportar com uma Pessoa com Deficiência Mental no Ambiente de Trabalho***

- Metade das pessoas com deficiência tem uma deficiência mental. Mas muitas dessas pessoas têm só um leve comprometimento mental. Portanto, grande parte dessas pessoas têm boas condições para entender as explicações que você lhes der. Mesmo assim, procure ser objetivo na sua fala e use um vocabulário em que a maioria das pessoas entenda.
- A deficiência mental se refere a um comprometimento funcional onde há a incidência simultânea de três fatores determinantes:
  - 1) funcionamento intelectual significativamente inferior à média;
  - 2) ocorrência da deficiência mental antes dos 18 anos de idade (isto é para diferenciar de outras situações, de outros diagnósticos);
  - 3) limitações ou dificuldades em duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:
    - Dificuldade de se comunicar pela fala, por gestos ou por escrito;
    - Dificuldade com o cuidado pessoal;

- Dificuldade em se relacionar com outras pessoas, embora muitas pessoas com deficiência mental (por exemplo, com síndrome de Down) se comportem bem com outras pessoas;
  - Dificuldade para utilizar serviços disponibilizados por órgãos públicos, meios de transporte, etc.;
  - Dificuldade em zelar pela própria saúde e pela própria segurança com autonomia;
  - Dificuldade para acompanhar, como os demais colegas, as atividades escolares ou no trabalho;
  - Dificuldade para escolher e realizar atividades de forma autônoma no tempo livre delas.
- Deficiência mental não é uma doença e não tem nenhuma relação com doença mental. Pessoas com doença mental podem ter uma inteligência perfeitamente normal ou até mesmo acima da média tendo apenas, de forma um pouco acentuada, um comportamento diferente do comportamento da maioria das pessoas.
  - Procure explicar tudo de forma bem clara, pergunte se a pessoa entendeu bem e se ela tem dúvidas.
  - Se for o caso, passe instruções por escrito à pessoa que você for atender. Mesmo que ela não saiba ler, alguém (um parente, um amigo, colega de trabalho ou vizinho) pode ler as instruções para ela.
  - Embora algumas pessoas com deficiência mental tenham excelente memória para algumas coisas, em muitos casos elas têm dificuldade para memorizar outras coisas.
  - Evite explicar as coisas de forma impaciente, caso a pessoa tenha dificuldade para entender.
  - Algumas pessoas com deficiência mental podem também ter dificuldade para enxergar, para falar ou para ouvir.
  - Pessoas com deficiência mental podem ter dificuldade para manter a atenção e a concentração. Fique atento a essas situações e não se aborreça se a pessoa se interessar por outra coisa, quando deveria seguir com atenção no que estava fazendo.
  - Não trate adultos ou idosos com deficiência mental como se eles fossem crianças.
  - Crianças com deficiência mental devem ser tratadas como as demais crianças, com atenção, carinho, etc.
  - Pessoas com deficiência mental que estejam trabalhando em algum serviço devem ser compreendidas nas dificuldades que possam apresentar, mas devem ser produtivas, cumprir horários como os demais funcionários, ser atenciosas e respeitar as demais pessoas.

## **Como Atender ou se Comportar com Uma Pessoa com Deficiência Visual (Cega ou com Visão Reduzida) no Ambiente de Trabalho**

- São consideradas cegas desde as pessoas que não enxergam absolutamente nada até aquelas que conseguem perceber luzes ou claridades muito fortes, cores bem fortes; conseguem ver vultos, mas sem distinguir a fisionomia de uma pessoa; ser capazes de enxergar bem de perto ou num campo visual restrito, numa área bem pequena como, por exemplo, um objeto qualquer, uma tela de computador ou da televisão, quando olhados de perto. Algumas delas, mesmo com o diagnóstico de cegas, são capazes, por exemplo, de ler textos impressos a tinta, **desde que impressos em negrito e com um tamanho da fonte um pouco maior.**
- Se você for atender, trabalhar ou ter outro tipo de convívio com pessoas de baixa visão, siga as instruções abaixo, adequando-as às situações específicas, caso necessário.
- Hoje há dispositivos de informática, tais como o Virtual Vision, o DosVox, Jaws, o Braille Fácil e sintetizadores de voz, que permitem às pessoas cegas utilizarem o computador, aprender, trabalhar e se relacionar com outras pessoas. Alguns dos recursos existentes lêem para o usuário o que está na tela do computador, permitem a impressão em Braille, informam verbalmente os comandos ou os textos digitados, etc. Para mais informações acesse, por exemplo: [www.cts.org.br/icts/conviver\\_agir.htm](http://www.cts.org.br/icts/conviver_agir.htm).
- Quando a pessoa com deficiência visual chegar até você, tome a iniciativa de cumprimentá-la. Você é que está vendo que ela chegou. Caso você precise sair de perto dela, avise-a e se despeça dela.
- Não fale alto com uma pessoa cega. Ela só não enxerga, mas escuta tão bem quanto você. Fale com ela em um tom de voz natural.
- Se você precisar conduzir uma pessoa cega a algum lugar, primeiro pergunte a ela se ela quer ajuda. Pode ser que ela conheça o caminho e prefira ir sozinha, com independência.
- Caso seja necessário conduzir uma pessoa cega até algum lugar, coloque a mão dela segurando o seu braço um pouco acima do seu cotovelo. Para iniciar a caminhada, siga à frente dela andando na sua velocidade normal. Ela ficará um pouco atrás de você e ao seu lado. Se for necessário passar em algum lugar estreito, entre os móveis ou entre algumas pessoas, avise antes a ela sobre essa situação e coloque para trás o braço que ela

estiver segurando, para que ela siga protegida pelo seu corpo e não trombe nos obstáculos.

- Se você for ajudar uma pessoa cega a se sentar numa cadeira, posicione-a ao lado da cadeira, se for possível, e coloque uma mão dela no encosto da cadeira e a indique onde está o assento. Você também pode colocá-la de frente para a cadeira com as pernas dela tocando de leve a cadeira, neste caso indique a ela onde se sentar.
- Se vocês forem subir ou descer uma escada, você sempre estará à frente da pessoa que você estiver ajudando e isto será feito tanto na subida quanto na descida.
- Antes de iniciar a subida de uma escada, seu corpo deverá sempre estar bem de frente para a escada e a pessoa que você está ajudando deverá estar um pouco atrás de você. Se você começar a subir a escada um pouco de lado, é grande a chance de que ela tropece no degrau ou de que um dos pés dela não se posicione direito, possibilitando a queda da pessoa.
- Caso uma pessoa cega necessite utilizar um elevador, acompanhe-a até o elevador, aguarde até que ele chegue, abra a porta e, antes que ela entre, cheque se o elevador está posicionado de forma adequada para ela entrar com segurança. Lembre-se que o elevador pode apresentar defeito e parar entre os andares ou, até mesmo, a porta pode se abrir sem que o elevador esteja lá. Veja também se o elevador não está lotado. Ajude-a entrar no elevador.
- Caso uma pessoa cega precise atravessar uma rua, lembre-se que o rebaixamento dos passeios, que facilitam pessoas com dificuldade de locomoção a subir e a descer meio-fios, muitas vezes coloca a pessoa cega em risco, no meio da rua, pensando que ela ainda está no passeio. Por isso, esses passeios rebaixados precisam ter uma trilha tátil próximo à borda do meio-fio. A trilha tátil permite às pessoas cegas ou com dificuldades visuais perceber a trajetória segura a ser seguida.
- Ao orientar uma pessoa cega, prefira dizer “siga para a sua direita” ou “siga para a sua esquerda”, evitando indicar com a mão e dizer “é pra lá”.
- Se você for orientar uma pessoa cega a atravessar uma rua, avise-a se a rua é de mão dupla ou qual é o sentido obrigatório de carros e motos.
- Caso você acompanhe uma pessoa cega ajudando-a atravessar uma rua, ao chegar ao outro lado da rua, pergunte se ela precisa de mais alguma ajuda (pergunte, por exemplo, se ela sabe a direção em que deve seguir). E se despeça dela antes de ir embora.

- Caso necessário, indique as distâncias em metros e não em passos ou por tempo.
- Avise à pessoa que você for orientar, caso os passeios próximos não tenham trilha tátil indicando a margem do passeio. O mesmo aviso deve ser dado em relação a buracos nos passeios, árvores no meio do passeio, bueiros sem tampa, postes metálicos posicionados na entrada de vias de acesso a prédios ou ruas, lagos decorativos nos prédios e sem a devida segurança, escadas sem corrimão, escadas em espiral, degraus ou escadas junto às portas, “orelhão” de telefone posicionado na passagem, carros estacionados nas vias de acesso, elevador sem indicação sonora ou em Braille, entre outros descasos.
- Se uma pessoa cega for trabalhar com você, no primeiro dia de serviço dela com você, descreva para ela o ambiente e, de preferência, “mostre” a ela o posicionamento do mobiliário e de equipamentos, apresente-a aos colegas, etc. Caso os móveis ou equipamentos sejam mudados de lugar, avise isto à pessoa cega que trabalhe no local e mostre-a o novo posicionamento do ambiente.
- Caso você vá fazer uma refeição com uma pessoa cega ou com deficiência visual acentuada, diga a ela o que há para se comer e para beber e os respectivos preços. Deixe que ela escolha e, se for o caso, deixe que ela faça o pedido ao garçom.
- Caso você vá fazer uma refeição com uma pessoa com deficiência visual em um self-service, coloque a refeição no prato dela na quantidade que ela desejar, e se ofereça para cortar os alimentos. Avise-a, à mesa, onde está o copo com a bebida, onde estão os talheres, o guardanapo, etc.
- Se você planejar um evento do qual participarão pessoas cegas, prepare material impresso em Braille e/ou faça gravações sonoras, por exemplo, em CDs.
- Se você planejar um evento em que participarão pessoas com deficiência visual, mas com alguma capacidade visual preservada, imprima material com tamanho da fonte ampliado.
- Se você estiver se apresentando em um evento, fazendo uma palestra ou dando uma aula em que você perceba ou imagine que possam estar presentes pessoas com deficiência visual, descreva com detalhes todos os slides ou filmes que você apresentar e leia todos os textos que você projetar.
- Se você for apresentar uma pessoa cega a alguém, posicione-a de frente para a pessoa a ser apresentada e diga a ela que você vai apresentá-la a alguém.
- Caso você vá ajudar uma pessoa cega a entrar em um carro, posicione-a ao lado da porta, abra-a e coloque a mão da pessoa em cima da parte superior da porta.

- Caso você leve uma pessoa cega de carro, preste atenção se você não estacionou ao lado de buracos, de poças de água, de um poste ou de outros obstáculos, exatamente onde ela vai descer. Nesses casos citados ou em caso de dúvida, peça a ela para esperar você abrir a porta.
- Se uma pessoa cega se utilizar de um cão-guia, lembre-se que este cão está trabalhando, mesmo que ele esteja deitado quieto. Não brinque com o cão e não lhe dê alimentos, sem que você tenha sido autorizado para isso.
- Informe a uma pessoa cega caso vocês (ela e você, mesmo que você não a conheça) estejam em um ônibus, num metrô ou em um escritório, consultório, etc., se existe alguma cadeira ou banco desocupado.

### **Como Atender ou se Comportar com Uma Pessoa com Deficiência Auditiva no Ambiente de Trabalho**

- São considerados como sendo de audição normal os casos em que há redução da capacidade auditiva em até 25 dB (decibéis).
- A deficiência auditiva é classificada, segundo a perda auditiva, em:
  - Deficiência Auditiva Leve: Perda auditiva de 26 a 40 dB.
  - Deficiência Auditiva Moderada: Perda auditiva de 41 a 70 dB.
  - Deficiência Auditiva Severa: Perda auditiva de 71 a 90 dB.
  - Deficiência Auditiva Profunda: Perda auditiva acima de 90 dB.

*(Classificação Modificada com base em GOODMAN, 1965 ASHA 7, 262-263).*

- O decreto no. 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei no. 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, dispõe em seu Art. 2º., que: “Considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras”. “Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz”.
- Uma conversa normalmente é feita com a emissão de sons em torno de 60 dB. Por isso, pessoas com perda auditiva em torno de 40 dB têm dificuldade em participar de uma conversação.

- Procure verificar se a pessoa consegue entender o que você está dizendo, se ela consegue falar direito.
- Pessoas surdas, muitas vezes, podem falar perfeitamente bem. Mesmo aquelas que nasceram com surdez total podem falar de maneira que a maioria das pessoas as entenda bem, desde que tenham tido uma boa assistência de fonoaudiólogos, pedagogos especiais, etc.
- Ao conversar com pessoas surdas, que aprenderam leitura labial, caso necessário acentue um pouco o movimento dos seus lábios, mas não exagere a articulação das palavras nem a sua gesticulação. Fale no seu tom e ritmos normais.
- Evite cobrir a boca ou o rosto ao falar com uma pessoa que faça leitura labial.
- Se a comunicação estiver difícil, transmita as informações ou as suas idéias por escrito.
- Evite começar a falar se a pessoa com surdez não estiver olhando para você. Neste caso, toque levemente nela, para que ela olhe para você.
- Evite falar com uma pessoa com surdez, falando ao mesmo tempo com outras pessoas ou ao telefone.
- Se você planejar um evento, principalmente nos casos em que se pressupõe a participação ou do qual participarão pessoas com deficiência auditiva, disponibilize intérpretes de sinais (LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais).

### ***Como Atender ou se Comportar com uma Pessoa com Deficiência Física no Ambiente de Trabalho***

- As deficiências físicas podem se manifestar de diferentes maneiras. Algumas pessoas podem apresentar, por exemplo, uma amputação, uma seqüela de poliomielite (paralisia infantil), uma malformação de um ou de mais de um de seus membros, uma paralisia cerebral, uma lesão ou uma malformação medular, uma doença progressiva (distrofia muscular, esclerose múltipla, etc.), ou necessitar de um meio auxiliar de locomoção, tais como: bengala, andador, tutor para a perna, prótese ou uma cadeira de rodas.
- As amputações, em sua grande maioria, são causadas por acidentes, mas permitem, na quase totalidade dos casos, o exercício profissional na maioria das profissões. Se a pessoa que sofreu uma amputação não lhe der liberdade para falar sobre esse assunto, só comente sobre a amputação em caso de necessidade real.

- Apesar da paralisia infantil (denominação popular da poliomielite) ser considerada erradicada devido às sistemáticas campanhas de vacinação, nos diversos ambientes sociais ainda é possível encontrar pessoas com seqüelas de poliomielite inclusive em adultos jovens. A pólio só é transmissível pelo vírus específico da poliomielite, não sendo possível sua transmissão por outra forma. Ela tem a denominação de paralisia infantil pelo fato de ocorrer quase que exclusivamente em crianças, mas também pode acometer adultos. A paralisia infantil não é progressiva.
- Uma malformação dos membros pode ocorrer em função, por exemplo, pelo uso de algum medicamento por uma mulher grávida. Alguns medicamentos são capazes de provocar a malformação. Infelizmente as bulas dos remédios fazem um alerta sobre este risco utilizando-se, geralmente, de termos desconhecidos pela população. Fala-se, por exemplo, no risco de “efeitos teratogênicos”, que se referem à malformação do feto.
- A paralisia cerebral se manifesta em forma de um comprometimento das funções das mãos, braços, pernas ou do equilíbrio e da coordenação motora, que poderão estar ou não associados a comprometimentos da fala, da audição, do comportamento, da cognição, etc. No entanto, por definição, a paralisia cerebral refere-se exclusivamente a um comprometimento de funções motoras, provocado por fatores que ocorrem durante a gestação, em momentos pouco antes ou pouco depois do parto, ou que ocorrem até os primeiros anos de vida de uma criança. Os comprometimentos são permanentes, mas não são progressivos. As funções motoras comprometidas podem ter seus efeitos atenuados com tratamentos de fisioterapia, uso de remédios em algumas das manifestações, cirurgias, terapia ocupacional, fonoaudiologia, etc.
- As lesões medulares geralmente ocorrem em função de acidentes (de trânsito, no trabalho, lazer e esporte, etc.). Podem ocorrer lesões completas (paraplegias ou tetraplegias) ou incompletas (paraparesias ou tetraparesias). Nas lesões completas a pessoa perde totalmente determinadas funções, tais como: a capacidade de andar com as próprias pernas, tendo por isso necessidade de usar cadeira de rodas ou de tutor longo. Além disso, há perda da sensibilidade à dor do local da lesão para baixo. Nas lesões incompletas há comprometimentos de funções, mas não a perda de funções. Com isso, a pessoa pode se locomover com o uso de bengalas, tutores curtos, andador, etc. As lesões medulares, que ocorrem na região cervical da

coluna ou até a altura da primeira vértebra torácica, provocam tetraplegias. No entanto, pessoas com tetraplegias podem dirigir carros, operar computadores, praticar esportes ou trabalhar com muita independência, utilizando-se de vários recursos disponíveis. Já as lesões ocorridas abaixo da segunda vértebra torácica provocam paraplegias ou paraparesias. Durante a gestação podem ocorrer malformações da coluna vertebral, em que a estrutura neurológica da medula espinhal fica comprometida, possibilitando, assim, que a criança nasça com uma paraplegia.

- As doenças progressivas se diferenciam muito de caso para caso. Entre as formas mais comuns de doenças progressivas podem ser citadas as distrofias musculares e a esclerose múltipla. As diferentes formas de distrofia muscular se manifestam precocemente, na idade adulta ou na idade senil. Nem todos os casos ou formas de manifestação de distrofia muscular são graves ou são incapacitantes. Muitos desses casos provocam comprometimentos leves, enquanto outros comprometem seriamente. Os casos que comprometem seriamente chamam mais a atenção e, por isso, acabam disseminando a impressão de que todos os casos são graves. A esclerose múltipla, por sua vez, também apresenta diferentes graus de comprometimento. Uma pessoa pode ter sérios comprometimentos e outras pessoas têm comprometimentos relativamente leves.
- Meios auxiliares de locomoção: bengala, muleta, andador, tutor curto (órtese), tutor longo (órtese), próteses e cadeira de rodas.
  - As bengalas, as muletas e os andadores são usados por pessoas que possuem uma capacidade de andar relativamente preservada.
  - As órteses são recursos ortopédicos que visam ajudar a pessoa a andar melhor ou a manter as mãos numa posição anatomicamente correta. Podem ser diferenciados três tipos de órtese: o “splint”, o tutor curto e o tutor longo. O “splint” tem por finalidade ajudar a posicionar anatomicamente uma mão com uma paralisia ou uma semiparalisia (paresia). O tutor curto tem por finalidade melhorar a capacidade de andar. Ele é composto por uma palmilha com uma haste vertical em forma de meia calha, sendo feito geralmente em material sintético. O tutor curto é preso à perna em 2 lugares: na parte baixa da canela e pouco abaixo do joelho. O tutor curto pode passar despercebido, quando usado por baixo de uma calça comprida mais larga. Já o tutor longo, apesar de semelhante

ao tutor curto na sua estrutura, tem o mesmo comprimento da perna, abrangendo o pé, a canela e a coxa. Já as próteses, como por exemplo, as pernas mecânicas, substituem um membro amputado.

- As cadeiras de rodas permitem um deslocamento seguro às pessoas que delas necessitam.
- Algumas pessoas usam simultaneamente tutor e bengalas.
- Se a pessoa que usa algum desses recursos fizer algum comentário sobre o mesmo, caso você queira, dê seqüência ao assunto, por exemplo, sanando sua curiosidade em relação ao modelo, ao tipo de material que é feito, ao preço do produto, à existência ou não de isenção de impostos para compra, etc.
- Caso você sinta que alguém está precisando de ajuda, antes de ajudá-la pergunte a ela se ela precisa de ajuda. Se você não souber como ajudar, diga isso à pessoa e pergunte a ela como você poderá ajudá-la. Em muitos casos ela saberá lhe orientar a dar uma ajuda correta.
- Se você precisar de alguma informação e for perguntar para duas pessoas próximas a você, sendo que uma delas está em cadeira de rodas, dirija a pergunta, preferencialmente, para a pessoa na cadeira de rodas, principalmente se ela for adulta.
- Caso você ajude alguém que use muleta ou bengala a se sentar, posicione a muleta ou a bengala próxima a ela, de forma que quando ela quiser sair possa fazê-lo mesmo que não haja ninguém por perto.
- Pessoas que se locomovem em cadeira de rodas podem dirigir carros, trabalhar utilizando ou não computadores, tomar decisões tão bem ou melhor que você, etc. O fato de uma pessoa se locomover em cadeira de rodas não significa nem que ela é incapaz nem tampouco que ela é mais competente que os demais colegas. As cadeiras de rodas podem ser dobráveis ou não. Pessoas que se utilizam de cadeira de rodas, por certo, vão precisar de alguma ajuda no ambiente de trabalho. Por exemplo, será necessário que o espaço entre os móveis permita a passagem da cadeira. As portas deverão ter uma largura (de no mínimo 80 cm) que permitam o acesso da cadeira de rodas.
- Ao conversar com alguém em cadeira de rodas, procure posicionar seu rosto mais ou menos na altura do rosto da pessoa que estiver sentada, mas evite se apoiar na cadeira de rodas, já que a cadeira é como se fosse uma parte do corpo da pessoa.
- Se você precisar ajudar alguém em cadeira de rodas a subir ou a descer escadas, primeiro pergunte à pessoa se ela precisa de ajuda. Caso você não saiba como ajudar, pergunte a ela se

ela pode lhe ensinar a ajudá-la. Peça ajuda a uma outra pessoa, se você estiver inseguro, se estiver com calçados com solas lisas, se o local for íngreme ou se a pessoa e a cadeira forem muito pesadas.

- Observação: escadas com degraus muito estreitos ou muito altos dificultam muito ajudar alguém em cadeira de rodas a subir ou descer este tipo de escadas.
- Antes de ajudar alguém numa cadeira de rodas a descer ou subir uma escada rolante, certifique-se de que a largura da escada permite a passagem da cadeira de rodas.
- A seguir são fornecidas algumas orientações sobre como ajudar alguém a subir e descer escadas fixas e escadas rolantes numa cadeira de rodas:
- Se você for ajudar alguém numa cadeira de rodas a subir uma rampa, posicione-se atrás da cadeira e posicione a cadeira de frente para a subida. Se você estiver com calçados de sola lisa, se a rampa for muito íngreme ou se a pessoa for muito pesada, peça ajuda a outra pessoa antes de começar a subir a rampa.
- Caso você vá ajudar alguém numa cadeira de rodas a descer uma rampa, posicione a cadeira de rodas como se ela fosse subir a rampa e fique atrás da cadeira. Não deixe que a cadeira oscile de um lado para outro. Desça a rampa aos poucos. Se você estiver com calçados de sola lisa, se a rampa for muito íngreme ou se a pessoa for muito pesada, peça ajuda a outra pessoa antes de começar a descer a rampa.
- Se você for ajudar alguém numa cadeira de rodas a subir uma escada ou uma esteira rolante, fique atrás da cadeira e posicione as rodas dianteiras na base da escada. Aguarde a cadeira iniciar a subida e entre atrás um ou dois degraus abaixo da cadeira. Segure a cadeira firmemente pelas manoplas (hastes onde as pessoas empurram as cadeiras de rodas). Geralmente é necessário empurrar as manoplas um pouco para cima e para frente.
- Quando você for ajudar alguém numa cadeira de rodas a descer uma escada ou uma esteira rolante, posicione-se atrás da cadeira de rodas e entre de costas para a escada rolante ou esteira rolante. Posicione a cadeira firmemente ao longo da descida. Ao tocar o solo, afaste-se uns dois passos, puxando a cadeira de rodas para trás, junto com você.
- Ajudar uma pessoa a subir uma escada de um prédio numa cadeira de rodas exige técnica, força e atenção. Para subir a escada, posicione-se próximo à escada e de costas para ela. Segure a cadeira de rodas por trás (pelas manoplas) e incline a cadeira um pouco para trás de forma que ela só se apoie no

solo com as rodas traseiras. As rodas traseiras deverão estar paralelas, tocando igualmente a parte superior do degrau. Você iniciará a subida da escada. Suba um a dois degraus e puxe a cadeira pela manopla com firmeza, mas com um movimento suave. Faça força com a musculatura das suas pernas e não com a força dos braços. Mantenha elevada a parte anterior da cadeira, não permitindo que a parte anterior da cadeira (a parte com as rodas dianteiras) se abaixe.

- Já para ajudar a descer uma cadeira de rodas numa escada de um prédio faça o seguinte: posicione a cadeira de rodas de frente para a escada que será descida. Posicione-se atrás da cadeira de rodas e segure-a pelas manoplas. Incline a cadeira, abaixando as manoplas e, com isso, levante as rodas dianteiras. Verifique se a cadeira não está inclinada demais para trás ou pouco inclinada, porque nesses dois casos o usuário poderá ficar com receio de cair ou até mesmo cairá. Avance a cadeira lentamente para a borda da escada. Verifique se as duas rodas traseiras estão paralelas e mantêm a mesma distância da borda da escada. Avance a cadeira devagar, segurando firmemente as manoplas, e deixe-a descer um degrau. Mantenha seus dois pés firmes no solo e não deixe a cadeira socar o chão. Desça você também um degrau. Siga descendo a cadeira de um em um degrau. Você só deve descer um degrau quando a cadeira estiver parada e estável. Segure sempre as manoplas com firmeza e só faça movimentos suaves. Faça força com a musculatura das suas pernas e não com a força dos braços. Mantenha sempre um pouco elevada a parte anterior da cadeira, não permitindo que a parte anterior da cadeira (a parte com as rodas dianteiras) se abaixe.
- Não dê provas de um desajuste social estacionando em vagas reservadas para pessoas com deficiência. Quem usurpa direitos de pessoas com deficiência não deve ser uma pessoa em quem se possa confiar.
- Apesar de que as vagas reservadas para estacionamento de carros de pessoas com deficiência sejam mais largas, evite estacionar muito próximo às linhas que demarcam essas vagas. O espaço mais largo é necessário, já que a pessoa precisará de mais espaço para passar uma cadeira de rodas, um andador, muletas ou bengalas.
- Não estacione colado na traseira de um carro com adesivo de cadeira de rodas, já que pode ser preciso tirar ou colocar a cadeira de rodas, andador, etc. no porta-malas e seu carro estará impedindo esta ação.

- Ao andar acompanhando alguém com dificuldade de locomoção, procure seguir o ritmo da pessoa. Caso você precise ir mais depressa, peça licença a ela explicando que você está com pressa.
- É recomendável que as maçanetas das portas e os comandos das torneiras sejam do tipo alavanca. Com isto, mesmo pessoas sem as mãos ou com dificuldade de fazer girar as mãos conseguiriam abrir e fechar as portas e torneiras.
- Caso você organize um evento, tendo como conferencista ou como participante de uma mesa redonda uma pessoa com dificuldade de locomoção, procure selecionar um local acessível. Caso você e a organização do evento não consigam um local acessível para realizar o evento, informem isto ao conferencista e perguntem ao mesmo o tipo de ajuda que ele precisa e se ele se importa de participar do evento mesmo sem as condições de acessibilidade. Em alguns eventos o conferencista com deficiência precisa ser carregado para ter acesso ao palco ou é colocado fora do local adequado para palestrantes, causando um dissabor ao conferencista, um constrangimento ao anfitrião e demonstrando que o evento não foi programado adequadamente.
- Se você planejar um evento, principalmente nos casos em que participarão pessoas em cadeiras de rodas, reserve espaço sem cadeiras, à frente no auditório, para que as cadeiras de rodas possam ser posicionadas nesses locais.
- Em casos de eventos dos quais participam pessoas com dificuldades locomotoras, ao se anunciar que será tocado o Hino Nacional ou de qualquer Estado, deve-se pedir às pessoas para adotar uma postura de respeito, não devendo se pedir que as pessoas se coloquem em pé.

