



# DGPJ

Direção-Geral da Política de Justiça



PESSOAS COM NECESSIDADES  
ESPECIAIS

GUIA DE ATENDIMENTO

Guia de Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais

*Somos pela inclusão*

**Direção-Geral da Política de Justiça**



# MENSAGEM DA DIRETORA-GERAL



A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência adotada na Assembleia Geral das Nações Unidas em Nova Iorque, em 13 de Dezembro de 2006 e aprovada em Portugal pela Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de julho, representa um importante instrumento legal no reconhecimento e na promoção dos direitos humanos das pessoas com deficiência e na proibição da discriminação contra estas pessoas em todas as áreas da vida, incluindo ainda previsões específicas no que respeita à reabilitação e habilitação, educação, saúde, acesso à informação, serviços públicos, etc.

O referido documento surge da necessidade de trazer para o quotidiano princípios proclamados pelas Nações Unidas, na Declaração Universal dos Direitos do Homem e nos Tratados Internacionais sobre Direitos Humanos que reconhecem que todas as pessoas têm direito a todos os direitos e liberdades neles consignados, sem distinção de qualquer natureza.

A Convenção vem reafirmar a necessidade de garantir às pessoas com deficiências o seu pleno gozo dos seus direitos e liberdades sem que sejam alvo de discriminação, reconhecendo a sua diversidade e alertando para o facto de que a discriminação contra qualquer pessoa com base na deficiência é uma violação da dignidade e valor inerente à pessoa humana.

Apesar da importância dos princípios e das orientações políticas constantes do Programa Mundial de Ação relativo às Pessoas com Deficiência e das Normas sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência na influência da promoção, formulação e avaliação das políticas, planos, programas e ações a nível nacional,



regional e internacional, as pessoas com deficiência continuam a deparar-se com barreiras na sua participação enquanto membros iguais da sociedade e a violações dos seus direitos humanos em todas as partes do mundo.

Procurando dar um contributo no sentido de contrariar tais práticas discriminatórias, o presente Guia pretende orientar e esclarecer todos quantos, no exercício das suas funções, interajam com pessoas com deficiência ou com outras necessidades especiais, de modo a facilitar e promover a sua vida em sociedade.

Particularmente, os Meios de Resolução Alternativa de Litígios surgiram com o propósito de facultar às pessoas que carecem de resolver um litígio uma forma simples, efetiva e eficiente de o conseguir.

Assim, também com o objetivo de promover um atendimento cada vez mais personalizado dos utentes dos meios RAL e reconhecendo a necessidade de tratar de forma diferente situações diferentes, como modo de promoção de uma verdadeira igualdade, a Direção-Geral da Política de Justiça, procura, no presente Guia, enunciar um conjunto de princípios orientadores de atuação, que, se observados, pelos profissionais destes mecanismos de justiça, poderão contribuir para melhorar o atendimento de todos quantos apresentam necessidades especiais.



*Susana Antas Videira*  
*Diretora-Geral da Política de Justiça*



# ATENDIMENTO PRIORITÁRIO



5



O atendimento prioritário, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 9º do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de Abril, deve ser concedido a "idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário."

No entanto, a prioridade no atendimento deve ser concedida não pelo mero cumprimento desta disposição, mas por estarem em causa princípios basilares da vida em sociedade como sejam o de urbanidade e respeito pelo próximo.

A capacidade que cada um tem em se colocar no lugar do outro determina a eficácia da comunicação entre ambos. De tal forma que não deveriam ser necessárias quaisquer diretrizes para promover um atendimento eficiente.

Senão vejamos, o alcance visual de uma pessoa em cadeira de rodas é diferente de quem se encontra de pé na fila, o que após algum tempo de espera se torna incómodo para o deficiente motor. Da mesma forma que para pessoas que utilizam muletas, bengalas ou andarilhos, pessoas idosas, grávidas, ou pessoas com criança de colo, ficar muito tempo em pé representa um grande esforço. Pelo que também estas devem ser atendidas prioritariamente.



Sinalização de Atendimento Prioritário



# PROMOVA A ACESSIBILIDADE

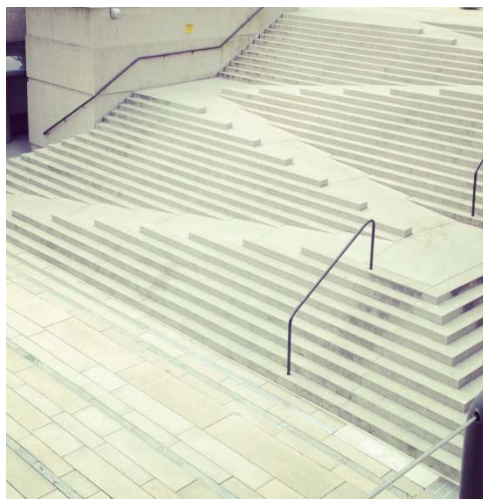


7





O exercício dos direitos de cidadania consagrados na Constituição da República Portuguesa, tais como o direito à qualidade de vida, à liberdade de expressão e associação, à informação, à dignidade social e à capacidade civil, bem como à igualdade de oportunidades no acesso ao direito e à justiça, à educação, à saúde, à habitação, ao lazer, ao trabalho e ao tempo livre só são possíveis através da promoção da acessibilidade.



*Rampa de acesso a pessoas com mobilidade condicionada enquadrada numa escadaria convencional.*

A sua importância é de tal forma reconhecida que o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto vem determinar as regras de acessibilidade a aplicar nos espaços públicos, que, pela primeira vez, se estendem à esfera habitacional.

No entanto, e uma vez mais, a letra da lei por si só não é o bastante para promover a acessibilidade. É necessário

o envolvimento de todos os que trabalham ou colaboram com determinado serviço, na medida em que as necessidades de adaptação de um espaço para melhor poder receber pessoas com necessidades especiais são mais facilmente detetáveis por quem o frequenta com regularidade.



Com efeito, verifique se a entrada oferece condições de acesso para quem tem alguma dificuldade de locomoção, se há condições internas para a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas e se há sinalização adequada ou se as instalações sanitárias oferecem condições para a utilização por pessoas em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida. Se perceber algo que possa ser feito, reporte superiormente, para que seja possível assinalar e colmatar tais insuficiências.



PRINCÍPIOS  
BÁSICOS  
PARA UM BOM  
RELACIONAMENTO  
COM CLIENTES  
ESPECIAIS



O atendimento a pessoas com necessidades especiais deve fazer-se da forma mais aproximada possível ao serviço prestado aos demais, atentando apenas na forma de comunicar de modo a que esta seja adaptada às suas necessidades e na sua condição física, de modo a que o interlocutor esteja confortável.

Além destas premissas, sublinha-se algumas formas de atuação a preservar que não se retirem de nenhum documento científico, sendo antes resultado do bom senso que deve ser inerente a quem faz atendimento ao público.

- ***Não coloque questões indiscretas***

Evite perguntas ou comentários acerca da condição do interlocutor que se afigurem incômodas ou indiscretas. Questões acerca do que originou determinada deficiência ou dificuldade não são desejáveis e podem revelar-se um obstáculo ao atendimento.

- ***Não utilize expressões pejorativas para se referir ao cliente / utente***

Ao referir-se a uma pessoa que se desloque numa cadeira de rodas ou a um cego utilizando diminutivos está a utilizar expressões ofensivas, que serão percecionadas como evidências de um preconceito.



Tais expressões, ainda que utilizadas de forma condescendente, atribuem uma carga negativa e incapacitante à sua condição, que não corresponde à realidade.

No relacionamento com as pessoas com necessidades especiais, tal como as demais, dirija-se a elas pelo nome. Se não souber, pergunte.

- ***Aceite a diversidade***

As “pessoas com necessidades especiais” não obedecem a nenhum padrão comportamental nem têm um tipo de personalidade comum. São pessoas cuja diversidade não permite tomar a parte pelo todo nem generalizar tendo por base outro caso concreto. Deste modo, também as suas necessidades são diversas e o apoio a prestar a cada um tem de ser adaptado às mesmas.

- ***Dê relevo às qualidades e relativize as dificuldades***

Aquando do atendimento a uma pessoa com necessidades especiais, recorde que, apesar de apresentar uma ou mais dificuldades para realizar algumas atividades, ela terá seguramente valências a outros níveis, tal como todas as outras pessoas. Deste modo, ao relativizar as suas limitações, estas passarão despercebidas.



- ***Fale com o seu interlocutor***

Ainda que o cliente / utente com necessidades especiais se encontre acompanhado, dirija-se sempre ao seu interlocutor de tal forma que possa tomar as suas próprias decisões e respeite as suas escolhas, tendo sempre presente que em quase todos os casos as suas limitações não o impedem de tomar decisões.

- ***Ajude só quando for necessário***

Quando quiser ajudar uma pessoa com necessidades especiais, ofereça o seu auxílio, aguarde que a sua oferta seja aceite e pergunte qual a melhor forma de lhe ser útil.

Caso a sua oferta não seja aceite, recorde que nem sempre as pessoas com necessidades especiais precisam de ajuda.

- ***Mantenha um comportamento positivo***

Se ocorrer alguma situação constrangedora, seja delicado, sincero e mantenha o bom senso para resolvê-la.



# CEGUEIRA OU BAIXA VISÃO



14



Além dos princípios básicos transversais ao atendimento de pessoas com necessidades especiais, enunciam-se os mais relevantes para as pessoas com deficiência visual.

- ***Guie um cliente / utente com deficiência visual***

Quando surgir a necessidade de guiar uma pessoa com deficiência visual, deve posicionar-se de forma a que a pessoa consiga tocar no seu braço, de modo a que os seus movimentos sejam por ela percebidos. Caso se depare com um obstáculo ou com um local de passagem mais estreito, onde não seja possível o acesso em simultâneo de duas pessoas, coloque o seu braço para trás, para que a pessoa possa continuar segui-lo e descreva o percurso.

Evite, em todo o caso, puxá-la pelo braço.

Caso seja necessário ajudar a pessoa a sentar-se, guie-a até a cadeira e oriente-a sobre a localização do braço ou do encosto.

- ***Não coloque barreiras na linguagem***

Na interação com o seu interlocutor, não deixe de utilizar palavras como “veja” ou “olhe”, em contextos nos quais as utilizaria com qualquer outra pessoa pois elas também fazem parte do seu vocabulário.





- ***Cumprimente, identifique-se e informe quando se vai retirar***

Sempre que uma pessoa com deficiência visual chegar até si cumprimente-a com um aperto de mão, identifique-se para que esta o possa reconhecer e informe-a sempre que se afastar, permitindo assim interromper a conversação.

- ***Leia os documentos em voz alta***

Recorde que é importante ler em voz alta todos os documentos para que seja possível ao interlocutor decidir acerca de todas as questões. Caso seja necessário o preenchimento de formulários, ofereça ajuda para os preencher.

- ***Evite falar com as mãos ou dar indicações abstratas***

Para os clientes / utentes com deficiência visual a linguagem corporal ou as indicações abstratas tais como “ali” ou “daquele lado” não têm utilidade. Opte por indicações mais concretas de modo a facilitar a comunicação.

- ***Apresente o espaço***

Caso o ambiente seja estranho à pessoa com deficiência visual, ofereça o maior número de informações possível acerca do espaço, de modo a facilitar a sua deslocação e orientação.



Deve ainda manter os locais de passagem livres para evitar acidentes.

- ***Não desvie a atenção do cão-guia***

Caso o seu interlocutor se faça acompanhar por um cão-guia, opte por não lhe tocar ou chamar a sua atenção pois este não pode ser desviado do seu dever de guia.



# DEFICIÊNCIA AUDITIVA



18



- **Procure chamar a atenção**

Se precisar de falar com uma pessoa com surdez, posicione-se à sua frente e chame a sua atenção, seja gesticulando com a mão ou tocando no braço da pessoa com quem quer comunicar.

- **Facilite a leitura dos lábios (leitura labial)**

Fale normalmente, de forma bem articulada, separando palavra por palavra, mas não exagere. Falar em voz mais alta não vai ter qualquer resultado. Não esqueça que a pessoa é surda ou tem um grau de audição bastante reduzido.

- **Mostre a boca**

Procure que a pessoa veja permanentemente a sua boca. Se virar a sua cara, a pessoa com quem está a falar não irá entender o que lhe está a dizer e até pode achar que a conversa terminou.

- **Evite ficar contra a luz**

Quando conversar com uma pessoa surda, procure posicionar-se num local bem iluminado.

Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo). Se falar contra a luz tal dificultará a visualização da sua cara e dificilmente será perceptível o movimento dos lábios.



- ***Seja expressivo ao falar***

As suas expressões faciais, os seus gestos e o seu movimento corporal expressam sentimentos de alegria, tristeza, surpresa ou sinceridade, podendo substituir de forma muito satisfatória as mudanças de tom de voz, que não podem ser apreendidas pelas pessoas com surdez ou com deficiência auditiva mais profunda.

- ***Não ignore o seu interlocutor***

Fale sempre diretamente com a pessoa com surdez, mesmo que esta se encontre acompanhada de pessoa que conheça a língua gestual portuguesa e que a pretenda ajudar. Se não tiver este cuidado estará a ignorar o seu interlocutor.

- ***Não receie a comunicação***

Normalmente, a voz de uma pessoa com surdez que fale é diferente, visto que ela não ouve o som da sua própria voz. Tal provoca por vezes a distorção das palavras ditas, exigindo maior esforço para quem está a comunicar com aquela pessoa. Se não compreender à primeira o que a pessoa lhe quer dizer, não hesite e de forma delicada e calma peça para que ela repita o que lhe pretende dizer.

Se mesmo assim não conseguir entender o que a pessoa lhe pretende dizer, peça-lhe que escreva a mensagem.



Note bem que o que importa é comunicar, demore mais ou menos tempo, haja maior ou menor dificuldade na comunicação.

- ***Não dificulte a comunicação***

Se duas pessoas conversarem junto a si em língua gestual portuguesa, evite circular entre elas. Caso contrário, estará a dificultar a conversação.

- ***Evite precipitações***

As pessoas com AVC falam muitas vezes com dificuldade e lentamente. Não obstante, nunca esqueça que é importante manter a paciência, deixando a pessoa falar como consegue, sem se sobrepôr a ela e não tentando adivinhar o que quer dizer.



# SURDOCEGUEIRA

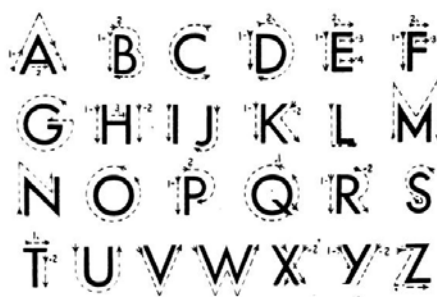


Por vezes deparamo-nos com pessoas que são ao mesmo tempo surdas e cegas: são portadoras da designada surdocegueira. Esta multideficiência comporta dificuldades acrescidas de comunicação, mas não significa qualquer redução da capacidade cognitiva do seu portador.

Há surdocegos que conseguem expressar-se melhor através da língua que outros. Quem tem capacidade linguística consegue comunicar através de várias técnicas, como seja a leitura de letra de imprensa desenhada na mão, ou através da leitura labial pelo tato.

Assim, quando pretender falar com uma pessoa surdocega tente compreender se esta domina qualquer uma destas técnicas ou outra que a pessoa lhe consiga indicar e deixe a pessoa tocar-lhe na mão ou na cara para que a comunicação possa acontecer.

Utilize sinais simples para avisar a pessoa de que há escadas, portas ou qualquer outro obstáculo.



*Quadro orientador para desenho de letras na palma da mão*

Para escrever na mão da pessoa surdocega faça-o com o seu dedo indicador e somente na área da palma da mão. Utilize na escrita somente letras maiúsculas de imprensa.





DEFICIÊNCIA  
MOTORA E  
MOBILIDADE  
REDUZIDA



Deficiência física ou deficiência motora é uma limitação do funcionamento físico-motor de um ser humano.

Pessoas com mobilidade reduzida são aquelas que têm alguma dificuldade em locomover-se.

A superação das limitações inerentes a esta deficiência pode passar, em certos casos, pela utilização de cadeira de rodas, aparelhos ortopédicos ou próteses.

- ***Não utilize os instrumentos de auxílio das pessoas com deficiência física como apoio.***

Uma muleta, uma bengala, um andarilho ou outro instrumento de locomoção de uma pessoa com deficiência motora ou com mobilidade reduzida são extensões da própria pessoa que os utiliza.

Apoiar-se ou encostar-se a esses instrumentos para assumir uma posição de descanso sem a permissão do seu utilizador pode ser considerada uma atitude de invasão ou de menosprezo pelo espaço da pessoa e até pela sua dignidade. Não esqueça também que muitas pessoas que usam muletas, bengalas ou outro tipo de instrumentos auxiliares da marcha se desequilibram com maior facilidade, pelo que deve evitar apoiar-se a elas.



- ***Pergunte sempre se pode ajudar***

Algumas pessoas em cadeira de rodas preferem movimentar-se sozinhas, por muitas e diversas razões. Respeite sempre essa decisão.

Assim, mesmo nas situações em que uma pessoa nestas condições pareça precisar de ajuda, pergunte-lhe antes se quer ser ajudada. Se a pessoa precisar de ajuda não rejeitará a sua oferta.

Após a sua oferta ser aceite, pergunte como pode ajudar. Lembre-se de que cada pessoa é uma pessoa e cada situação precisa certamente de um apoio diferente.

Por exemplo, se estiver a conduzir uma cadeira de rodas faça-o com extremo cuidado, para não a virar nem embater em pessoas ou quaisquer obstáculos.

Nas rampas desça ou suba sempre com o maior cuidado, fazendo-o de marcha atrás ou levantando a parte da frente da cadeira, para evitar que esta tombe.

- ***Cada pessoa tem o seu ritmo***

Se acompanhar uma pessoa com necessidades especiais que ande devagar, com recurso ou não a instrumentos auxiliares da locomoção, procure acompanhar o seu passo.



Ao acompanhar uma pessoa que se locomove com auxílio de muletas ou bengala e que esteja a descer uma escada muito inclinada, coloque-se à frente dela, para que, caso ela perca o equilíbrio, se possa apoiar em si.

Para subir uma escada coloque-se atrás da pessoa.

- ***O estacionamento reservado a pessoas com necessidades especiais não é seu***

Não estacione o seu automóvel em lugares reservados para as pessoas com deficiência física. Estes lugares são reservados por necessidade, sendo em princípio mais largos do que os lugares comuns de estacionamento. Normalmente, são mais largos, para permitir o embarque e desembarque da pessoa em cadeira de rodas, que necessita de espaço, para se transferir do banco do automóvel para a cadeira e vice-versa.

- ***Olhe olhos nos olhos o seu interlocutor***

Para qualquer pessoa sentada, é incómodo olhar para cima por muito tempo. Ao conversar por mais do que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, procure sentar-se também, para que ambos fiquem ao mesmo nível.



# PESSOAS IDOSAS



- ***Proceda respeitosamente***

Não trate os idosos como se eles fossem crianças ou pessoas “com problemas” e respeite-os sempre.

Lembre-se que as pessoas idosas têm muito o que ensinar. São pessoas vividas, experientes e podem e devem contribuir para a sociedade.

Lembre-se sempre que nem todos os idosos precisam de ajuda, mas nunca deixe de a oferecer caso sinta que a pessoa precisa dela. Confie em si e no seu bom senso.

Fale normalmente se a pessoa idosa ouvir bem o que lhe diz e só fale em voz alta quando lhe for solicitado.

- ***Antecipe-se***

Evite deixar uma pessoa idosa esperar muito tempo para ser atendida. Encaminhe-a para o atendimento prioritário.

Caso haja uma cadeira disponível, ofereça-a sempre, para que o idoso possa esperar com conforto.



# PARALISIA CEREBRAL



30



Paralisia cerebral ou encefalopatia crônica não progressiva é uma lesão de uma ou mais partes do cérebro, provocada muitas vezes pela falta de oxigenação das células cerebrais. Pode originar ou não deficiência cognitiva.

- ***Não subestime***

As pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários e apresentar expressões aparentemente estranhas. Note que as pessoas com paralisia cerebral são pessoas comuns, de inteligência normal.

- ***Converse à vontade***

Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela lhe diz, peça gentilmente para ela lhe repetir o que disse. Em último caso, se realmente não a entender, ofereça-lhe papel e caneta para que ela escreva o que deseja, ou caso a pessoa não saiba ou não possa escrever, procure perceber qual é a melhor forma de comunicação a adotar.

- ***Mantenha a boa disposição***

Uma boa dose de boa disposição é recomendável sempre que há atendimento ao público. Porém, cuidado para não ultrapassar os limites. Imitar a maneira como as pessoas falam, ou achar graça às expressões faciais que elas fazem, por exemplo, é absolutamente desadequado. Evite também brincadeiras de mau gosto e ofensivas.





# DEFICIÊNCIA MENTAL



32



Deficiência Mental é aquela em que a pessoa fica com o seu rendimento cognitivo a níveis mais baixos do que os verificados normalmente.

As pessoas com deficiência mental tendem a cumprir as tarefas mais lentamente, mas isso não significa que elas sejam dependentes de outras pessoas em todas as situações. Evite superprotegê-las: deixe-as fazer tudo o que puderem, no ritmo que lhes é próprio. Lembre-se de ajudar apenas com o que for realmente necessário e só quando solicitado.

- ***Relacione-se normalmente***

Trate as pessoas com deficiência mental como trataria as demais: criança, adolescente, adulto ou idoso.

- ***Fale com elas***

Procure relacionar-se com as pessoas com deficiência mental. Nenhuma razão existe para que o não faça. Sempre que possível, cumprimente-as e mantenha o diálogo.

