



**NÃO FAÇA
DIFERENÇA.
FAÇA DIFERENTE!**



Ficha Técnica

Realização

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Presidente do Sistema Fercomércio MG,
Sesc, Senac e Sindicatos
Lázaro Luiz Gonzaga

Diretor Regional
Luciano de Assis Fagundes

Elaboração
Ana Roberta da Cruz
Cristiane Aparecida Souza
Jaqueline Salgado
Marina Rodrigues Ramos
Raílda Mendes Sena

Desenvolvido pela Gerência de
Desenvolvimento de Produtos - GDP

Designer Instrucional
Maria do Carmo Vidal Bastos

Revisão Linguística
Ana Cristina de Faria Chaves

Projeto Gráfico
Alex de Souza

Imagens
SHUTTERSTOCK IMAGES LLC.

Colaboração Acadêmica
Gabrielle Natácha Almeida Resende

Comissão de Ações Inclusivas

Ana Roberta da Cruz
Cristiane Aparecida Souza
Isana Cavalcanti Tenório
Janete Francisca Dias
Jaqueline Salgado
Marina Rodrigues Ramos
Raílda Mendes Sena

Colaboração e Depoimentos

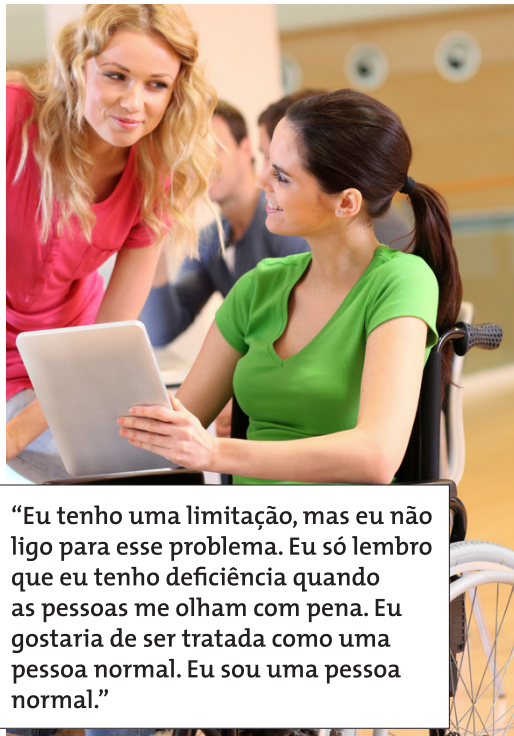
José Afonso Morato – lesão visual
Sthéfanie Louise Déa – lesão física
Flávia de Pádua Rivas – lesão auditiva
Ítalo Clever da Fonseca Braga – Síndrome de Down

As concepções contidas nesta cartilha estão embasadas na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF (2004) e nas proposições de Piccolo e Mendes (2013).

Este conteúdo encontra-se disponível digital e para leitor de tela no site:
<http://www2.senacnet.com.br/publicacoes/cartilhas/acoes-inclusivas>



“Procure não limitar a pessoa cega mais do que a própria cegueira o faz, impedindo-a de realizar o que sabe. Ela pode e deve fazer sozinha.”



“Eu tenho uma limitação, mas eu não ligo para esse problema. Eu só lembro que eu tenho deficiência quando as pessoas me olham com pena. Eu gostaria de ser tratada como uma pessoa normal. Eu sou uma pessoa normal.”



“Acho que as pessoas precisam cuidar melhor uma das outras, para serem mais felizes.”



“Muitas vezes somos desprezados por causa da nossa Língua.”

Apresentação

Ao longo da história, existiram várias formas de se referir às pessoas com diagnóstico de lesões, como: **aleijados, incapazes, especiais, pessoas portadoras de deficiência, portadores de necessidades especiais, deficientes**, entre outras.

Você já parou para observar a quantidade de pessoas com as quais convive que caminham,

pensam, falam, enxergam e ouvem de forma diferente da sua? E que embora essas pessoas sejam diferentes de você, elas também possuem família, amam, estudam, trabalham, vivem e deveriam conviver normalmente na sociedade? Quais as dificuldades que interferem no processo de relação e interação entre a sociedade e esses indivíduos?

Você já parou para pensar que a deficiência ultrapassa os limites que as lesões provocam em um corpo?

Você já parou para pensar que devemos tratar a todos da mesma forma como gostaríamos de ser tratados?

Foi pensando nessas questões que o Senac em Minas, através da Comissão de Ações Inclusivas, convida você para uma reflexão e um novo olhar sobre as pessoas que ora chamamos de “pessoas com deficiência”, e suas múltiplas experiências com as restrições sociais, seja pela inacessibilidade dos ambientes e das informações ou pelas atitudes de descrédito e preconceito.

Pense diferente! Faça diferente!

Contamos com você!

**“Inclusão é sair das
escolas dos diferentes e
promover a escola das
diferenças.” (MANTOAN, 2003)**

Todos os depoimentos a seguir são de pessoas que, de alguma forma, **experimentam** a deficiência.





“Eu nasci surda.”



“Eu fiquei cego quando criança.”



“Eu nasci com uma má formação na coluna.”



“Eu faço o curso de Aprendizagem em Serviços Administrativos e, na empresa, escaneio e digito documentos, atendo o telefone.”

O que é considerado deficiência?

As deficiências são alterações nas funções ou estruturas do corpo, ou seja, lesões que não causam, necessariamente, restrições e/ou limitações.

De acordo com Piccolo e Mendes (2013), “A incapacidade de andar representa uma lesão, enquanto que a incapacidade de entrar em um edifício, pois a entrada apenas pode ser realizada por um lance de degraus, é uma deficiência.”

A partir dessa definição, observamos que a deficiência possui **dois modelos** de interpretação:

- o **modelo médico**, que focaliza as alterações nas funções fisiológicas e psicológicas ou estruturas do corpo (órgãos, membros e seus componentes); e
- o **modelo social**, em que a deficiência é vivenciada, ou seja, o ambiente não adaptado às diversidades dificulta o acesso, a execução de atividades, propicia atitudes preconceituosas em relação às diferenças, fazendo a pessoa sentir-se deficiente.

Então...

Como se referir às pessoas com lesões diversas?

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovou a terminologia “pessoa com deficiência” para se referir a uma pessoa que apresenta algum tipo de lesão.





Para que situações discriminatórias e preconceituosas sejam cada dia menos frequentes, estudos continuam sendo realizados com a intenção de buscar, além da reabilitação das pessoas com deficiência, a compreensão da relação entre o diagnóstico clínico e o impacto na vida social.

O preconceito e a discriminação também fazem as pessoas com lesões experimentarem a deficiência.



“A maioria dos ouvintes não sabe LIBRAS e muitas vezes não sabe dar informações para o Surdo.”

“É importante para o ouvinte que tem contato constante com um Surdo usuário de LIBRAS aprender essa língua.”

“Os espaços públicos deveriam ter um local onde a comunicação em LIBRAS fosse possível para o recebimento de informações.”

“A maior barreira para o Surdo é a falta de acessibilidade à informação.”



Uma pessoa precisou realizar uma viagem a trabalho. Ela possui redução na percepção auditiva. Quando chegou ao aeroporto, verificou que seu celular estava sem bateria, logo, precisaria utilizar o telefone público, mas não havia telefone adaptado. Ela vivenciou uma deficiência.

No tratamento social, a pessoa que possui uma alteração sensorial (lesão no sistema auditivo) é caracterizada a partir das particularidades que existem nas diversas formas de se comunicar.

Em geral, as pessoas com **lesão no sistema auditivo** fazem uso de duas formas de comunicação:

- Comunicação viso-espacial: no Brasil é a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais).
- Comunicação oral: é realizada por aqueles que utilizam a Língua Oral, pelos que possuem resíduo auditivo e, em alguns casos, por aqueles com perda auditiva total, mas que não são usuários da Língua de Sinais.

Em geral, as pessoas usuárias da Língua de Sinais são identificadas, culturalmente, como pessoas “Surdas”. Esse termo refere-se aos sujeitos que, tendo uma perda auditiva, não são caracterizados pela lesão no sistema auditivo, mas pela sua condição de pertencer a um grupo com uma cultura própria, estabelecida pela Língua de Sinais.

Especialmente para as pessoas que possuem lesão no sistema auditivo, há a diferenciação dos termos “Deficiente auditivo” e “Surdo”, com S maiúsculo.

**Hora de atender a uma pessoa com deficiência auditiva ou surda.
Como fazer?**

- Para iniciar a comunicação com uma pessoa com deficiência auditiva, faça algum sinal chamando sua atenção, como por exemplo: toque no braço da pessoa, acenda e apague uma luz, faça um leve aceno e sempre se posicione à sua frente.
- Ao falar, não coloque a mão à frente da boca, pois o movimento labial facilita a comunicação. Fale de frente para a pessoa, permitindo que ela leia seus lábios.
- Nem toda pessoa que usa aparelho compreende o que você diz através da audição. Algumas vezes, o aparelho serve para dar as referências sonoras do ambiente. Então, fale de frente para ela, de maneira que seus lábios estejam sempre visíveis. Não vire o rosto. Faça pausas. O sentido da conversa pode se perder quando você vira o rosto enquanto está falando.
- Fique sempre de frente ao conversar com uma pessoa com deficiência auditiva que faz leitura labial.
- Caso a pessoa não utilize a Língua de Sinais, procure sempre ficar em local iluminado, evitando a contraluz, e pronuncie as palavras devagar, bem articuladas, utilizando as expressões faciais. Fale baixo.
- Certifique-se de que o objetivo da comunicação (compreensão) tenha sido atingido. Caso necessário, utilize a forma escrita para se comunicar.
- Fale devagar, com naturalidade, articule bem os lábios.
- Caso mantenha contato frequente com um usuário da LIBRAS, aprenda essa Língua, isso demonstra respeito e atenção com a pessoa.



“Há muitas pessoas de visão perfeita
que nada vêem...”
(Rubem Alves)

“O ato de ver não é coisa natural.
Precisa ser aprendido.”
(Rubem Alves)

Ao se dirigir a um restaurante, uma
pessoa com deficiência visual enfrentou
dificuldades de acesso para atravessar
a rua e chegar ao estabelecimento.
Vencendo essa dificuldade, ela foi
surpreendida com a falta de um cardápio
em braile e com um atendimento
inadequado à sua necessidade.

As **alterações no sistema visual** podem ocasionar:

- Cegueira: perda completa da visão. A pessoa possui mínimo ou nenhum resíduo visual e, geralmente, não há percepção luminosa.
- Baixa visão: significa que a pessoa possui alguma capacidade para enxergar, podendo fazer uso de lupa, óculos, lentes etc.

Preciso atender uma pessoa cega ou com baixa visão. Como agir?

- Demonstre educação e cumprimente-a com cortesia. Pergunte o seu nome e apresente-se.
- Fale com a pessoa cega com tom de voz natural. O fato de ser cega não significa que seja surda.
- Ofereça auxílio à pessoa cega que esteja querendo atravessar a rua ou tomar uma condução.

- Auxilie a pessoa cega a se localizar nos lugares onde ela está ou deseja ir.
- Não se constranja em receber ajuda de uma pessoa cega. Lembre-se de que a solidariedade deve ser praticada por todos.
- Mesmo que a pessoa cega esteja acompanhada por um guia, quando iniciar uma conversa, dirija-se sempre a ela e não ao seu acompanhante.
- Quando guiar uma pessoa cega, ofereça-lhe o braço/ombro. A orientação é dada a partir dos movimentos do corpo do guia. Em passagens estreitas, mova o braço para trás para que a pessoa cega possa se transferir para trás de você. Terminada a passagem estreita, volte o braço para a posição normal.
- Ao subir e descer escadas, aproxime-se do primeiro degrau e pare por um pequeno instante. A pessoa cega subirá sempre um degrau atrás. Quando chegar ao último degrau, dê uma pequena pausa para continuar o percurso.
- Ao guiar a pessoa cega para assentar-se, coloque a mão dela no encosto ou braço da cadeira.
- Ao atravessar um cruzamento, faça-o em linha reta. Outro sentido confundirá a pessoa cega que está sendo guiada.
- Portas e janelas entreabertas podem causar acidentes. Mantenha-as fechadas ou bem encostadas à parede.
- Mantenha o ambiente organizado, evitando objetos pelo caminho.
- Se estiver conversando com uma pessoa cega e precisar se ausentar de repente, avise-a, evitando o constrangimento de deixá-la falando sozinha.

- Apresente seu visitante cego às pessoas presentes no ambiente facilitando, assim, a sua integração com o grupo.
- Caso a pessoa cega esteja usando algum objeto ou vestuário de forma inadequada e que possa lhe causar constrangimento, dirija-se a ela com discrição e informe a situação.
- Não faça perguntas indiscretas sobre a condição da pessoa cega.
- Lembre-se de que ao realizar a ambientação do funcionário com deficiência visual, além de apresentá-lo aos colegas de trabalho, deve-se apresentar também os espaços físicos do setor/unidade, proporcionando um deslocamento seguro a ele.
- Ao receber um aluno com deficiência visual no primeiro dia de aula, lembre-se de realizar a sua ambientação no espaço

físico que irá circular durante o curso, como por exemplo: sala de aula, laboratório, biblioteca, banheiro, secretaria, cantina etc.

- Informe a pessoa sempre que houver mudança no layout dos ambientes em que ela está familiarizada.
- Ao realizar uma comunicação em que estejam presentes objetos, imagens ou outros recursos visuais, é necessário que faça a descrição dos detalhes relevantes para que a pessoa compreenda o contexto.
- Ao utilizar microfone em locais onde existe a participação de pessoas cegas, deve-se primeiramente falar sem o microfone para que elas tenham referência de sua localização.



“Eu só lembro que sou deficiente quando as pessoas me olham com cara de pena.”

“[...] sou formada em design gráfico. Fui chamada para uma entrevista de emprego, informei a minha condição e, quando cheguei lá, me deparei com uma escada enorme.”

“ [...] meus pais sempre me disseram: você só está em cima de uma cadeira de rodas, você pode ter uma vida normal: pode trabalhar, namorar... tudo [...]; por isso eu lutei pela minha vaga de emprego.”

Um jovem foi convidado a participar de uma entrevista de emprego. Em seu currículo, ele informou que era usuário de cadeira de rodas. Ao chegar no local, deparou-se com uma escada como único acesso à sala de entrevista. Esse fato fez com que ele vivenciasse a deficiência, porque impediu-o de exercer toda a sua capacidade.

“[...] O comprometimento da função física poderá acontecer quando existe a falta de um membro (amputação), sua má-formação ou deformação (alterações que acometem o sistema muscular e esquelético) [...].”
(Brasil, MEC, 2007)



Convivendo
com naturalidade...

- Ao conversar com uma pessoa usuária de cadeira de rodas, procure se sentar ou abaixar para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível, evitando desconforto a ela.
- Mantenha as muletas ou bengalas ou cadeira de rodas sempre próximas à pessoa que as utiliza.
- Nunca se apoie na cadeira de rodas ou bengalas ou muletas, pois esses recursos assistivos são partes do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo.
- Antes de empurrar uma cadeira de rodas, certifique-se se é necessária a sua ajuda. Caso seja, confira se o usuário está devidamente acomodado.
- Ao empurrar uma pessoa usuária de cadeira de rodas, tome cuidado para não esbarrar em outras pessoas ou em obstáculos.
- Ao parar para conversar com alguma pessoa, quando estiver conduzindo o usuário de cadeira de rodas, lembre-se de deixar a cadeira em uma posição em que todos possam participar da conversa.
- Ao se deparar com um usuário de cadeira de rodas, muletas ou outros recursos de mobilidade em situações de queda, pergunte se você pode ajudá-lo e como deverá proceder, a fim de evitar que provoque na pessoa alguma complicação física. Caso a pessoa recuse ajuda não se ofenda.
- Ao convidar um usuário de cadeira de rodas, muletas ou outros recursos de mobilidade para comparecer a um determinado ambiente, primeiramente, verifique se existem barreiras arquitetônicas e informe ao convidado sobre a estrutura do local para que ele avalie se atende às suas necessidades.

- Quando estiver acompanhando um usuário de cadeira de rodas, muletas ou outros recursos de mobilidade, lembre-se de andar no mesmo ritmo que a pessoa.
- Seja cortês com a pessoa usuária de cadeira de rodas, muletas ou outros recursos de mobilidade, como deve ser com todas as pessoas. Não demonstre piedade. Essa atitude pode incomodar muito.
- O banheiro adaptado é destinado exclusivamente às pessoas usuárias de cadeira de rodas ou recursos de mobilidade, devido às condições de higiene específicas que, muitas vezes, elas precisam. Portanto, respeite esse espaço.



“Também estudo e namoro.”

“Eu saio para fazer compras.
Normalmente, vou à banca de
revistas.”

“Gosto de trabalhar e penso
em continuar estudando.”

As pessoas com esse tipo de deficiência possuem características de funcionamento intelectual que se manifestam antes dos dezoito anos e envolvem a capacidade de desempenhar tarefas como as de comunicação, cuidado pessoal e relacionamento social.

É importante não confundir deficiência intelectual com doença mental, transtorno de aprendizagem, transtorno de déficit de atenção, dentre outras dificuldades.

Em uma empresa, um jovem aprendiz, com Síndrome de Down, foi contratado para desempenhar a função de auxiliar administrativo. Ao se reportar ao funcionário do setor, pedindo ajuda no preenchimento de um formulário eletrônico, foi ignorado por ele. Neste momento, o jovem aprendiz vivenciou uma deficiência.



Fica a Dica...

- Trate a pessoa com deficiência intelectual considerando sua idade, evitando a infantilização desnecessária, agindo sempre de forma natural, tratando criança como criança, adolescente como adolescente e adulto como adulto.
- Não subestime as potencialidades da pessoa com deficiência intelectual, nem resalte as suas dificuldades.
- Trate esta pessoa de forma atenciosa e espontânea – cumprimente e despeça-se normalmente, como faria com qualquer pessoa.
- Procure sempre promover a independência desta pessoa, incentivando-a a realizar as atividades, oferecendo ajuda somente quando for necessário. É importante lembrar aprendizados anteriores.
- Respeite o ritmo de aprendizagem, cada pessoa tem o seu jeito e tempo certo de aprender.
- Dê sempre orientações claras, em linguagem simples e direta.

VOCÊ SABIA?

Deficiência múltipla é a associação de duas ou mais lesões.

Ex.: Deficiência intelectual mais lesão física.

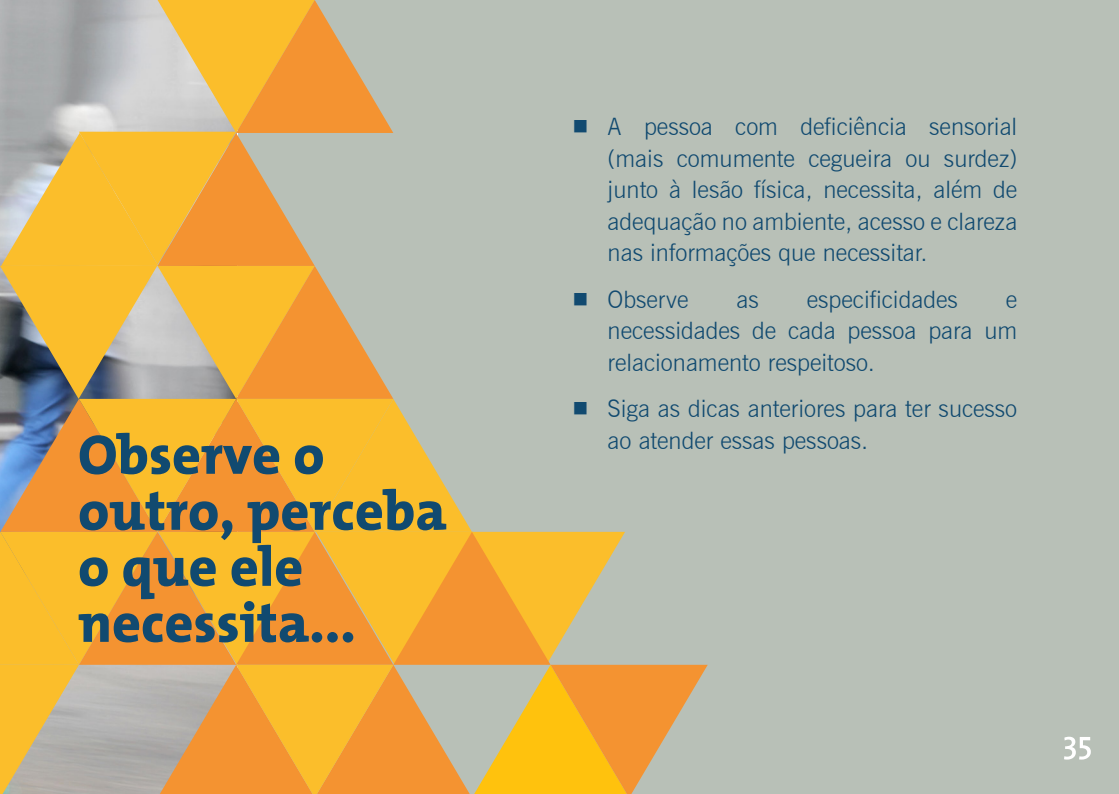
O termo deficiência múltipla tem sido utilizado com frequência para caracterizar o conjunto de duas ou mais deficiências associadas, de ordem física, sensorial, mental, emocional ou de comportamento social.

No entanto, não é o somatório dessas alterações que caracterizam a múltipla deficiência, mas sim o nível de desenvolvimento, as possibilidades funcionais de comunicação, interação social e de aprendizagem que determinam as necessidades dessas pessoas.

MAS LEMBRE-SE...

A surdocegueira,
por exemplo, é uma
deficiência única,
ao contrário do que
muitos pensam.





**Observe o
outro, perceba
o que ele
necessita...**

- A pessoa com deficiência sensorial (mais comumente cegueira ou surdez) junto à lesão física, necessita, além de adequação no ambiente, acesso e clareza nas informações que necessitar.
- Observe as especificidades e necessidades de cada pessoa para um relacionamento respeitoso.
- Siga as dicas anteriores para ter sucesso ao atender essas pessoas.



**“Um mapa do mundo que não
visualiza alguma forma de utopia
não merece ser visto. A humanidade
está sempre em processo de
desembarque e ancoragem em novas
terras. Terras que não estão dadas e
precisam ser cultivadas, semeadas
também de sonho.”**

WIDE APUD PICCOLO E MENDES (2013)

**“[...] A luta do homem como
gênero jamais sucumbe com
o final das individualidades,
destino de todos [...].”**

PICCOLO E MENDES (2013)

Pense, aprofunde seu conhecimento. Para saber mais, consulte as referências a seguir:

Bosco, Ismênia Carolina Mota Gomes. A educação especial na perspectiva da inclusão escolar: surdocegueira e deficiência múltipla/ Ismênia Carolina Mota Gomes Bosco, Sandra Regina Stanziani Higino Mesquita, Shirley Rodrigues Maia. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Especial; [Fortaleza]: Universidade Federal do Ceará, 2010. v. 5. (Coleção A Educação Especial na Perspectiva da Inclusão Escolar).

BRASIL. Ministério da Educação. Formação continuada a distância de professores para o atendimento educacional especializado – deficiência física. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/aee_df.pdf>. Acesso em: 11 set. 2013.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e

critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: abr. 2013.

BRASIL. Lei n. 10.098 de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm>. Acesso em: 18 set. 2013.

BRASIL. Lei n.10.436 de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm>. Acesso em: 18 set. 2013.

BRASIL, Ministério da Educação. Dificuldades acentuadas de aprendizagem – deficiência múltipla.

<<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/deficienciamultipla.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2013.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. Inclusão escolar: o que é? por quê? como fazer? São Paulo: Moderna, 2003.

MEIER, Marcos; BUDEL, Gislaine Coimbra. Mediação da aprendizagem na educação especial. Curitiba: Ibpx, 2012.

Organização das Nações Unidas. Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível em: <<http://www.assinoinclusao.org.br/downloads/convencao.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2013.

Organização Mundial da Saúde. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Disponível em: <http://www.inr.pt/uploads/docs/cif/CIF_port_%202004.pdf>. Acesso em: 18 set. 2013.

PICCOLO, Gustavo Martins; MENDES, Enicéia Gonçalves. Contribuições a um pensar sociológico sobre a deficiência. Educação e Sociedade, Campinas, v. 34, n. 123, abr.-jun. 2013, p. 459-475.

SANTANA, Ana Paula e BERGAMO, Alexandre.

Cultura e identidade surdas: encruzilhada de lutas sociais e teóricas. Educ. Soc., vol. 26, n. 91, p. 565-582, 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Vida independente: história, movimento, liderança, conceito, reabilitação, emprego e terminologia. São Paulo: Revista Nacional de Reabilitação, 2003, p. 12-36.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC EM MINAS. Pessoas com Deficiência na Empresa – Cuidados no Tratamento e Recrutamento. Disponível em: <http://www2.senacnet.com.br/publicacoes/cartilhas/pessoasdeficiencia/pdf/pessoas_deficiencia.pdf>. Acesso em: abr. 2013.



Fecomércio MG

Sesc Senac



Senac

0800 724 4440
www.mg.senac.br



@senacminas



/senacminas

51010400001101