



# ASSISTÊNCIA SOCIAL DO EXÉRCITO



"FERRAMENTA DE LIDERANÇA, INDUTORA DO PRONTO EMPREGO E  
FORTALECIMENTO DA FORÇA TERRESTRE"



DICAS PARA ATENDER E RECEBER BEM  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E IDOSOS



MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO



DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

DICAS PARA ATENDER E RECEBER BEM  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E IDOSOS

1ª Edição

Abril 2021

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1. CONCEITOS E DADOS IMPORTANTES	05
1.1. O que é acessibilidade?	06
1.2. O que é pessoa com deficiência?	06
1.3. O que é pessoa com mobilidade reduzida?	06
1.4. Exemplos mais comuns de deficiência	06
1.5. Dados importantes sobre a pessoa idosa	07
1.6. Dicas de segurança	07
2. DICAS PARA ATENDER BEM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA	09
3. DICAS PARA ATENDER BEM PESSOAS IDOSAS	13
REFERÊNCIAS	25

## APRESENTAÇÃO

---

Este guia é fruto de uma parceria entre o Ministério do Turismo e a Diretoria de Civis, Inativos, Pensionistas e Assistência Social (DCIPAS), que tem por objetivo principal definir conceitos básicos e dar dicas de como atender bem pessoas com deficiências e idosos nos Meios de Hospedagem do Exército (MHEx), tudo dentro do contexto do Programa “Pé na Estrada”.

A principal finalidade disso é facilitar a relação com esse importante público consumidor, que possui direitos, características especiais e faz parte dos integrantes das Forças Armadas e da sociedade em geral.

Sendo assim, a partir de agora, você encontrará conceitos básicos e dicas preciosas, que podem ser de grande ajuda para auxiliar a receber e tornar melhor a estadia nos MHEx para as pessoas com deficiência e idosos.

# **1. Conceitos e dados importantes**

## **1.1 O QUE É ACESSIBILIDADE ?**

Acessibilidade é uma característica do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Deve estar presente nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação e comunicação, bem como em serviços e instalações aberto ao público ou de uso público, tanto na cidade como no campo.

Dessa forma, acessibilidade é um direito universal, que gera resultados positivos e contribui para o desenvolvimento inclusivo e sustentável. Sua implementação é fundamental, dependendo, porém, de mudanças de cultura e atitude.

## **1.2 O QUE É PESSOA COM DEFICIÊNCIA?**

É aquela que tem impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

## **1.3 O QUE É PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA?**

É aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora ou percepção, incluindo a pessoa idosa, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.

## **1.4 EXEMPLOS MAIS COMUNS DE DEFICIÊNCIA**

### **1.4.1 – DEFICIÊNCIA AUDITIVA**

Há pessoas surdas que se comunicam por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras), uma linha que usa gestos e expressões faciais para passar a mensagem que deseja. Libras não é a simples gestualização do português e, sim, uma língua a parte.

Existem também pessoas surdas que são oralizadas, que fazem leitura labial para se comunicar e, ainda, outras que não são surda, mas

têm alguma perda auditiva e podem utilizar aparelhos auditivos.

**Lembre-se: ajude a eliminar as barreiras de comunicação!**

**1.4.2 – DEFICIÊNCIA VISUAL**

Trata-se da acuidade visual prejudicada, podendo ocorrer em diferentes graus, como a cegueira e a baixa visão.

**1.4.3 – DEFICIÊNCIA FÍSICA**

Alguns exemplos de pessoas com deficiência física são: amputação de membro, paraplegia, paralisia cerebral, nanismo e ostomizadas, pois são impedidas de acessar espaços que não possuem, por exemplo, banheiro com portas e bem amplos, barras de apoio, telefones públicos e balcões com altura adequada.

**1.4.4 – DEFICIÊNCIA INTELETUAL E MENTAL**

Alguns exemplos dessas deficiências são o autismo, a síndrome de Down e os transtornos mentais, que geram deficiência.

## **1.5 DADOS IMPORTANTES SOBRE A PESSOA IDOSA**

O número de pessoas idosas cresceu 55% em 10 anos e representa 12% da população mundial. No caso do Brasil, a quantidade de pessoas idosas dobrou nos últimos 20 anos.

Geralmente, o público idoso possui flexibilidade na administração de seu tempo livre, podendo estimular a atividade turística em períodos de baixa ocupação e reduzir os efeitos da sazonalidade.

Atualmente, no Brasil existem cerca de 5,2 milhões de pessoas idosas conectadas à internet. A maioria dos conectados está na Região Sudeste (60%), pertencentes às classes A e B e tem curso superior.

## **1.6 DICAS DE SEGURANÇA**

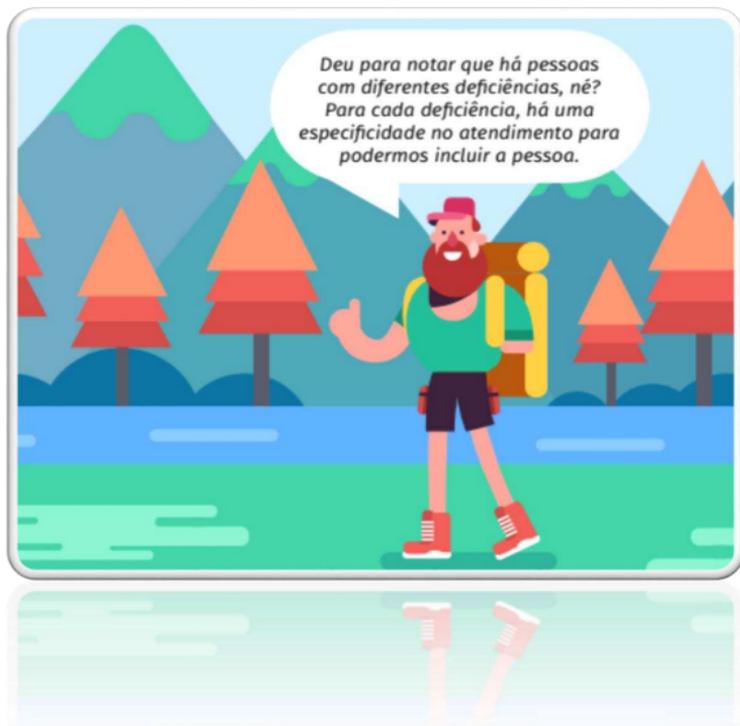
Em situações de emergência, pessoas com deficiência ou mobilidade

reduzida requerem cuidados especiais. Portanto, funcionários de estabelecimentos comerciais, órgãos públicos e hotéis devem estar preparados para proceder de forma correta nessas ocasiões. A seguir, seguem algumas recomendações importantes:

- ✓ Nos locais de hospedagem, é importante que os funcionários saibam onde estão acomodadas as pessoas com deficiência, a fim de facilitar qualquer auxílio.

- ✓ Pessoas com deficiência auditiva devem ser informadas ao soar o alarme de emergência, que por sua vez, deve ser sonoro e luminoso.

- ✓ Os funcionários dos estabelecimentos precisam ser instruídos e treinados para auxiliarem pessoas com deficiência em situações de emergência.



**2. Dicas para atender bem  
pessoas com deficiência ou  
mobilidade reduzida.**

**N**este capítulo, você encontrará dicas úteis de como atender bem pessoas com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida.

➤ As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida demandam atitudes e atendimento condizentes às suas necessidades. No entanto, sempre devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas ou abordadas, evitando, assim, eventuais constrangimentos.

➤ Duas perguntas básicas: Posso ajudar? Como posso ajudar?

➤ Ao oferecer ajuda, pergunte à pessoa com deficiência se e como deseja ser ajudada.

➤ Não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio.

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

➤ Mantenha as muletas ou begalas sempre próximas à pessoa com deficiência.

➤ Jamais toque no ombro, empurre ou puxe pela mão um usuário de andador, muleta ou bengala. Pessoas com sintomas de poliomielite podem sentir dores se tocadas.

➤ Ao falar com uma pessoa em cadeira de rodas, procure ficar de frente e no mesmo nível do seu olhar, sentando-se, por exemplo.

➤ Pergunte ao usuário se quer alguma ajuda, dirigindo-se sempre a ele e não ao acompanhante, se for o caso.

➤ Quando estiver empurrando alguém sentado em uma cadeira de rodas e parar para conversar com outra pessoa, lembre-se de virar a cadeira de frente, para que o cadeirante também possa participar da conversa.

➤ Nunca movimente a cadeira de rodas sem permissão.



➤ Ao ajudar uma pessoa em cadeira de rodas a descer uma rampa ou um meio-fio, é preferível usar a marcha ré, para evitar que a pessoa desequilibre e possa cair para frente.

➤ Ao subir degraus, incline a cadeira para trás levantando as rodinhas da frente a fim de apoiá-las sobre a elevação.

➤ Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, é indicado pedir ajuda de mais uma pessoa.

➤ Para atender pessoas com paralisia cerebral é muito importante respeitar o seu ritmo, pois geralmente ela é mais vagarosa no que faz, como andar, falar e apanhar objetos. Tenha paciência para ouvi-la e, se não entender sua fala, peça que repita. Não trate a pessoa como criança ou incapaz.



➤ Evite se referir a uma pessoa com deficiência auditiva como surdo-mudo, mudo, surdinho ou mudinho. Mudez é outro tipo de patologia que não está presente na grande maioria dos surdos, por isso, eles podem desenvolver a fala oral.

➤ Ao desejar falar com uma pessoa surda, chame a atenção dela, seja sinalizando com a mão ou tocando-lhe o braço. Para isso, use um tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para repetir e, se for o caso, falar um pouco mais alto.

➤ Se a pessoa surda estiver acompanhada de intérprete de Libras, dirija a comunicação oral a ela e não ao seu intérprete.

➤ Na impossibilidade do uso da Libras e na ausência de intérprete, procure usar recursos como mímica, gestos, expressão corpóreo-facial e escrita (frases curtas e objetivas).

➤ Quando estiver ao lado da pessoa com deficiência visual ou cega, apresente-se, faça com que ela perceba a sua presença e identifique-se sempre. Seja claro e objetivo ao dar explicações ou direções.

➤ Ao conduzir uma pessoa cega, dê-lhe o braço para que ela possa acompanhar seu movimento (ofereça seu braço ou ombro). Em lugares estreitos,

sempre caminhe na frente e coloque seu braço para trás, para ela ir seguindo você.

➤ Avise a pessoa com deficiência visual dos possíveis obstáculos que estão à sua frente, como buracos, degraus, desníveis, tipos de piso, obstáculos suspensos, entre outros. Quando conduzi-la a uma cadeira, indique-lhe o encosto, informando se a cadeira tem braços ou não. **Sempre avise quando for sair do lado.**

➤ Para uma pessoa cega, em restaurantes, o copo deve ser colocado de um lado e a garrafa do outro. Os alimentos devem ser colocados no prato em forma de relógio.

➤ As pessoas com baixa visão se beneficiam de informações com letras grandes e contrastes de cores.

➤ Nunca distraia um cão-guia, pois ele tem a responsabilidade de guiar seu dono, que tem uma deficiência visual. O cão-guia é autorizado a entrar em qualquer ambiente junto com a pessoa cega, com exceção de alguns locais, como UTI e centro de queimados.



### Saiba mais:

Os pictogramas de acessibilidade são internacionais. Sua cor é branca em fundo azul ou, opcionalmente, branca em fundo preto ou preta em fundo branco. Devem sempre ser voltados para o lado direito.

Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a estes símbolos.



Símbolo Internacional de Acesso (SIA)



Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual



Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva

### **3. Dicas para atender bem pessoas idosas.**

**N**a sequência, você encontrará algumas dicas úteis de como atender a população idosa. Para incluir esse público no turismo, é necessário levar em conta algumas recomendações:

- Identificar as necessidades específicas de cada pessoa idosa.
- Buscar ferramentas para tratar as pessoas idosas com dignidade e respeito.
  - Sentir-se seguro com as pessoas idosas, escutá-las e aprender com elas.
  - Fazer com que elas tenham prazer em viajar, participem das atividades de recreação, sintam-se confortáveis e à vontade em todos os momentos, o que aumentará sua sensação de bem-estar físico.
  - Tratá-las com consideração, respeito, compreensão e amabilidade para que se sintam acolhidas, animadas e alegres.
  - Proporcionar entretenimento e oportunidades de novas amizades.
  - Haja naturalmente e não se sinta mal em perguntar se a pessoa precisa de ajuda e como deve ajudá-la.
  - Observe as normas e padrões de acessibilidade de forma a oferecer mais conforto ao público idoso.
  - Reserve assentos e filas preferenciais.
  - Apresente placas/sinalizações de fácil visualização e com cores fortes.
  - Faça sempre contato visual, fale pausadamente e assegure que a pessoa tenha compreendido o que foi dito.
  - É interessante que seja disponibilizado corrimãos nas escadas, evitar degraus muito altos e adequar pisos para serem antiderrapantes.
  - Ao confeccionar algum material promocional voltado para o público idoso, é importante observar: a fonte das letras deve ser grande, não é recomendado o uso de gírias e a descrição dos equipamentos e serviços deve ser clara e detalhada.



**A comunicação deve ser simples, clara e objetiva, de modo que todos entendam a mensagem**

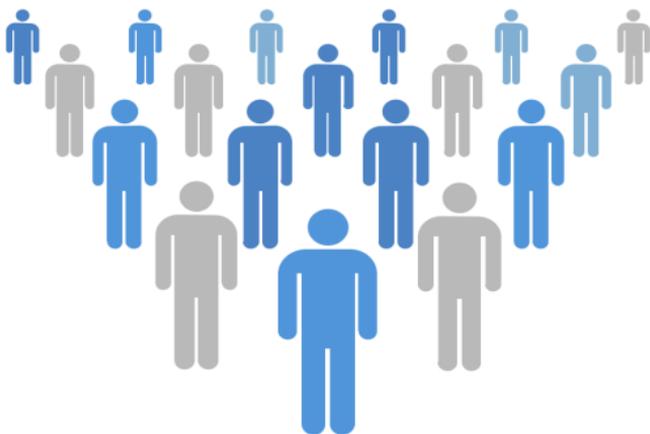
## REFERÊNCIAS

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA. MINISTÉRIO DO TURISMO. **DICAS PARA ATENDER BEM TURISTAS COM DEFICIÊNCIA.** Disponível em <[www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-/copy\\_of\\_publicacoes/turismo-responsavel/cartilha-turismo-acessivel](http://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-/copy_of_publicacoes/turismo-responsavel/cartilha-turismo-acessivel)>. Acessado em 04 de abril de 2021. Brasília, 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA. MINISTÉRIO DO TURISMO. **DICAS PARA ATENDER BEM TURISTAS IDOSOS.** Disponível em <[www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-/copy\\_of\\_publicacoes/turismo-responsavel/cartilha-idoso](http://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-/copy_of_publicacoes/turismo-responsavel/cartilha-idoso)>. Acessado em 04 de abril de 2021. Brasília, 2016.



**www.dcipas.eb.mil.br**



Fale conosco:

[sas@dcipas.eb.mil.br](mailto:sas@dcipas.eb.mil.br)

**(61) 3415- 4860**

Consulte também a Seção do Serviço de Assistência Social da sua Região Militar

RM	TELEFONE	RITEx
1ª RM	(21) 2519-5492 / 5433	810
2ª RM	(11) 3888-5310	820
3ª RM	(51) 3220-6624 / 6506	830
4ª RM	(31) 3508-9827	804
5ª RM	(41) 3316-4835	835
6ª RM	(71) 3320-1940	876
7ª RM	(81) 2129-6325	870
8ª RM	(91) 3211-3780 / 3769	848
9ª RM	(67) 3368-5724 / 5733	890
10ª RM	(85) 3255-1711	871
11ª RM	(61) 2035-2397 / 2396 / 2398	860
12ª RM	(92) 3659-1211	840