



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

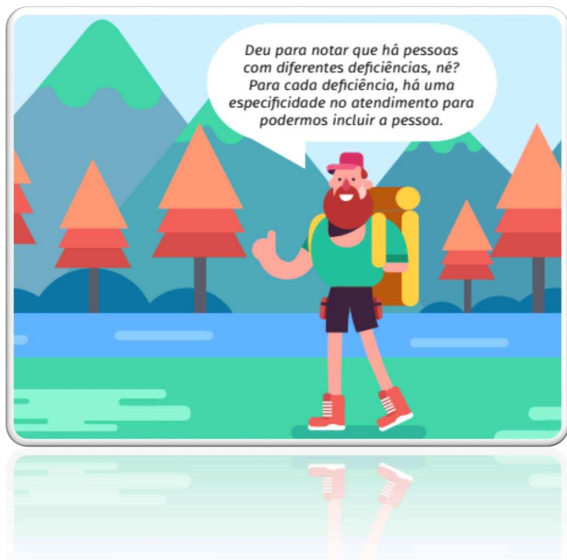
Em situações de emergência, pessoas com deficiência ou mobilidade

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.

Neste 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.

Na 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

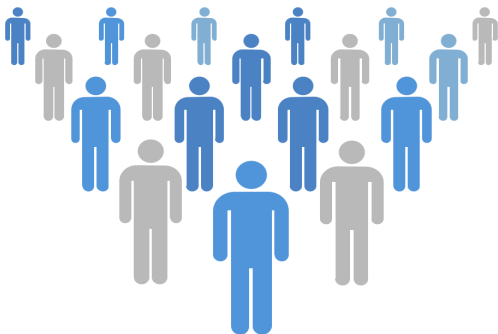
REFERÊNCIAS

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>. 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>. Acessado em 04 de abril de 2021. Brasília, 2016.



www.dcipas.eb.mil.br



Fale conosco:

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