

# Guia de atendimento a clientes com deficiência



Ao receber um cliente com deficiência em um estabelecimento comercial, muitas pessoas não sabem como agir. Essa é uma situação comum, pois não há uma fórmula correta para atender esse cliente, mas existem orientações que podem ajudar a compreender melhor a realidade da pessoa com deficiência. Por entender que uma parte dos clientes que visitam os comércios nesta região são pacientes da AACD, compartilhamos algumas dicas essenciais para que você e ele sintam-se confortáveis durante o atendimento.

## O que é a deficiência?

A pessoa com deficiência possui limitações de longo prazo, seja de natureza física, mental, intelectual ou sensorial. As restrições podem impedir sua participação na sociedade ou diminuir seu convívio social, em igualdade de condições com as demais pessoas.

## A deficiência física

A pessoa com deficiência física possui uma alteração completa ou parcial de uma ou mais partes do corpo, que pode comprometer a execução dos movimentos. Trata-se de pequenas limitações, ausência de um ou mais membros ou de mobilidade.

## A mobilidade reduzida

Entende-se por mobilidade reduzida a dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, como redução da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora ou percepção. Incluem-se os idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos.



# Como atender melhor a pessoa com deficiência física

Todo cliente gosta de receber atendimento personalizado, e não é diferente com as pessoas com deficiência. A melhor maneira de acolhê-lo é prestando atenção a detalhes importantes e deixando-o bem à vontade. Veja algumas orientações:

- A cadeira de rodas, assim como bengalas e muletas, é quase uma extensão do corpo da pessoa. Por isso, **evite apoiar-se nela para não causar incômodo** ao cliente.
- Uma alteração de linguagem não significa que o cliente não compreenda a situação. **Envolve a pessoa no atendimento**, mesmo que tenha dificuldade de se comunicar.
- Preste **atenção se o contato corporal poderá atrapalhá-lo**, gerando desequilíbrio. Um sorriso franco e um olhar atento podem substituir o aperto de mão.
- As muletas, bengalas ou andador devem estar **sempre ao alcance das mãos do cliente**.
- Se for atender o cliente com deficiência física em outro ambiente, **sempre peça permissão para a pessoa** antes e, em seguida, pergunte como proceder.
- Quando estiver empurrando a cadeira e parar para conversar com alguém, não se esqueça de **virar a cadeira de frente** para que o cliente também participe da conversa.
- Quanto às barreiras arquitetônicas, como escadas, elevadores, portas estreitas ou buracos no chão, observe antes a dificuldade do cliente para depois oferecer ajuda. Se ele aceitar, **pergunte qual a melhor forma de agir**. Cada pessoa possui suas técnicas de locomoção, e a ajuda pode tanto ser essencial como atrapalhar, se for inadequada. Mas não há motivo para se ofender com a recusa.
- Ao construir ou reformar, **consulte as Normas Brasileiras ABNT NBR 9050** para saber como adaptar o ambiente às necessidades da pessoa com deficiência física.
- Avalie a necessidade de cada cliente e **ofereça recursos para seu conforto e segurança**, como uma cadeira, apoio para os pertences ou distração para as crianças.
- Observe se a **disposição dos produtos está adequada para todos** ou disponibilize um profissional para o atendimento.



# Glossário

| CORRETO                                                  | INCORRETO                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pessoa sem deficiência                                   | Pessoa normal                                                                                                      |
| Pessoa com deficiência                                   | Aleijado<br>Defeituoso<br>Incapacitado ou inválido<br>Portador de deficiência<br>Pessoa com necessidades especiais |
| Pessoa com deficiência física                            | Deficiente físico<br>Pessoa defeituosa                                                                             |
| Pessoa com deficiência intelectual                       | Pessoa excepcional<br>Pessoa retardada                                                                             |
| Pessoa com Síndrome de Down                              | Mongol                                                                                                             |
| Pessoa com deficiência auditiva<br>Pessoa surda<br>Surdo | Surdinho<br>Mudinho<br>Surdo-mudo                                                                                  |
| Pessoa com deficiência visual<br>Cego<br>Pessoa cega     | Ceguinho                                                                                                           |
| Pessoa com doença mental<br>Pessoa com transtorno mental | Deficiente mental<br>Doente mental                                                                                 |
| Cachorro                                                 | Cão-guia                                                                                                           |
| LIBRA (Língua Brasileira de Sinais)                      | Língua dos sinais                                                                                                  |

# Sobre a AACD

Desde 1950, a AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente – trabalha em prol das crianças, jovens e adultos com deficiência física e oferece atendimento nas áreas de Ortopedia e Reabilitação. Em toda a sua trajetória, a Instituição sempre acreditou em uma sociedade que convive com as diferenças porque reconhece em cada indivíduo sua capacidade de evoluir e contribuir para um mundo mais humano. A sua colaboração é muito importante para fortalecer o trabalho de inclusão social que a AACD realiza.

