

**DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade
que lhe é de direito.**

**Estudo Social para subsidiar o atendimento aos
deficientes em Eventos diversos**

Vera Lúcia Rodrigues

Formação acadêmica – PUC/BH:
Pedagogia – 1998 / Serviço Social – 2003
Cega aos 37 anos, desde 1991

**Belo Horizonte – MG
Agosto de 2013**

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

Apresentação

O presente trabalho tem como objetivo **instrumentalizar** os **promotores e organizadores de eventos** (Seminários, Conferências, Fóruns, Feiras, Exposições, dentre outros), para o tratamento adequado aos cidadãos com algum tipo de deficiência.

Na condição de **cega**, que perdeu a visão intempestivamente aos 37 anos, e embasada em **estudos e pesquisas** realizadas, tanto nos cursos de Graduação como em Projetos de Governo, decidiu-se pela realização de um documento que, de maneira simples e direta, apresentasse informações sobre a condição das pessoas deficientes e o tratamento a ser a elas dispensado, em consonância com a Legislação.

Pretendeu-se colaborar para que possa ser assegurado a todos: acesso digno, livre e democrático, nos espaços públicos.

Daí, a intenção de se realizar uma **Cartilha** denominada **DICAS** destinadas especialmente a organizadores de **eventos**, sem a pretensão de esgotar o assunto, mas, com o propósito de contribuir na redução dos constrangimentos que se vem enfrentando no meio social, provavelmente pela falta de conhecimento das pessoas.

Não são apenas as pessoas deficientes que requisitam atendimento diferenciado, em razão de suas limitações. Pessoas com baixa visão ou com deambulação temporariamente comprometida, devido a doenças ou acidentes (usando bengalas, muletas, andadores, por exemplo), poderão demandar medidas facilitadoras para o seu acesso aos locais. Até mesmo as grávidas em idade precoce se incluirão nesse segmento. Idosos, que nenhuma deficiência esteja apresentando, estarão, entretanto, mais sujeitos a quedas, podendo requisitar acompanhantes, ledores, intérpretes, etc.

A maioria das pessoas desconhece como agir adequadamente. E isso precisa tomar rumo novo no nosso meio.

Assim, levando em conta a própria vivência, esta **Cartilha** foi desenvolvida de maneira a levar orientações qualificadas e fáceis para o melhor atendimento às pessoas com deficiência.

No Brasil, os deficientes representam 14,5% da população, dado esse extremamente significativo para o segmento que enfrenta, além da falta de adaptação física dos ambientes, de forma a lhes permitir o acesso autônomo, a falta de informação da comunidade sobre suas demandas peculiares. Esse desconhecimento vem impedindo que os deficientes recebam tratamento com a dignidade que lhes é devida, respeitando sua condição especial e – o que é mais grave – vem fomentando preconceitos e discriminação.

Os **promotores de eventos**, especialmente aqueles vinculados ao Poder Público, não podem ser negligentes nesse aspecto.

Cabe ressaltar, ainda, que as barreiras não se referem apenas às estruturas, mas, antes de tudo, às posturas e à falta de atenção das pessoas em perceber as demandas de quem possui algum tipo de deficiência.

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

Para isso, deve-se ter em mente que os deficientes têm o direito de freqüentar os mesmos lugares públicos que as demais pessoas e de permanecer nesses espaços sem constrangimentos.

Aos organizadores e gestores de eventos caberá reconhecer, respeitar e viabilizar o cumprimento desses direitos.

Nas páginas que seguem, apresentam-se sugestões e recomendações consideradas adequadas e pertinentes nesse sentido, organizadas em forma de uma cartilha com Dicas – Tratando o Deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

Vera Lúcia Rodrigues

veral.rodrigues@yahoo.com.br

Belo Horizonte, Agosto de 2013.

Índice

1 – Pressupostos e Esclarecimentos preliminares	5
1.1 – Acessibilidade na Legislação	5
1.2 – Acessibilidade e entendimento das Políticas Sociais	6
1.3 – Deficiências: Perfil dos diversos tipos de Deficientes e Demandas	8
1.3.1 - Deficiência Física:	8
1.3.2 – Deficiência Auditiva e o Deficiente Auditivo	9
1.3.3 – Deficiência Visual e a importância da escrita de informação em Braille.....	11
1.3.4 – Deficiência Especial	14
1.3.5 – Deficiência Temporária	14
1.3.6 – Pessoa com direito a atendimento preferencial.....	15
2 – Pesquisa Social - Demandas dos Deficientes em Eventos	16
3 – Modus Operandi (Ações).....	18
4 – Considerações Finais	18

1 – Pressupostos e Esclarecimentos preliminares

1.1 – Acessibilidade na Legislação

Verificando a Legislação pertinente à questão da acessibilidade, “...entende-se por acessibilidade a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia...” por uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (Lei 10.098 de 19/12/2000).

Os **equipamentos urbanos** devem sempre se "**adequar**" para a correta interação desse público, **sujeito de direitos**, fundamentando-se nas normas do Decreto Lei nº. 3298/99, que estabelece **parâmetros** para a acessibilidade, os quais devem ser efetivamente observados.

Para atendimento aos deficientes visuais, a lei exige informações em Braille, em placas afixadas nas áreas de recepção, nas portas dos sanitários e banheiros, nos alojamentos, nos restaurantes (tendo cardápios em Braille), nos auditórios e nas vias de acesso.

Num evento, além da disponibilidade de um acompanhante da **equipe de apoio** junto à pessoa cega, essas **normas** de identificação em Braille deverão ser cumpridas, não só porque a lei exige, mas, ainda, por fazer bem ao deficiente e contribuir naturalmente para sua autoestima, propiciando igualdade de condições para o cego deambular livremente pelo local do evento.

Ainda, a Lei nº. 11.126, de 27/06/2005 e o Decreto nº. 5.904, de 21/09/2006 dispõe e regulamenta sobre o direito da pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia de ingressar e permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso coletivo.

Com relação à questão do atendimento preferencial, tem-se a Lei n. 10 741, de 1º de outubro de 2003, que instituiu os direitos fundamentais do idoso.

1.2 – Acessibilidade e entendimento das Políticas Sociais

Cabe ressaltar que, no meio dos portadores de deficiências, o questionamento corrente tem sido:

"... Se vocês ficam apregoando 'compromisso social', mas não praticam um tratamento que nos permita ter acesso aos direitos mínimos de um cidadão, fica difícil entender qual é o real comprometimento dos órgãos de governo que se dizem voltados para o social".

Há deficientes que superam algo considerado "impossível" para a maioria das pessoas e passam a ser exibidos como "fenômeno" e isso nem sempre facilita a sua inclusão no meio social.

Outros deficientes (a maioria) agem, diuturnamente, superando as barreiras que lhe são impostas, inclusive as do preconceito e do descaso. Afastam-se e fogem da participação social, temendo agravar a imagem distorcida de que o deficiente é "custoso", "trabalhoso", "difícil de ser atendido", etc. Eles percebem que algumas pessoas, não consideradas como deficientes, adotam posturas que mais dificultam do que facilitam o andamento dos trabalhos de um deficiente e da sua convivência social.

Rótulos como "**Deficiente**", "**Cego**", "**Surdo**", "**Mudo**" são aceitos pelas pessoas deficientes. Elas acham que o uso dessas nomenclaturas simplifica a comunicação e facilita a compreensão das necessidades de cada um. Elas identificam o deficiente e, até mesmo, dão pouca margem para os eufemismos que mais traduzem preconceito e desprezo. É mais fácil entender quando se diz que "o fulano é **cego**" do que dizer "pessoa portadora de deficiência visual". Aqui fica a dúvida se ele (a) enxerga pouco ou nada. Isso faz uma grande diferença no modo de conviver com essa pessoa e de como tratá-la.

O **deficiente** não tem vergonha ao ser chamado cego. Ele não gosta é de ser considerado "burro" ou "incapaz", por ser cego ou cadeirante, ou surdo. O **cego**, assim como a pessoa de baixa visão (não importa em que idade se encontra), não gosta de perceber que as pessoas estão respondendo às suas perguntas, dirigindo-se ao seu acompanhante, como se ele fosse incapaz de entender a resposta que está sendo dada. Ele é cego, mas percebe em que direção a conversa está sendo conduzida.

Outro aspecto a ser destacado é que **ninguém, dentre os humanos, é um ser independente. Não existem pessoas e nações independentes.** Se a pessoa se alimenta, por esse simples motivo, já se torna um ser que depende dos outros. Todos somos seres interdependentes em relação aos outros seres humanos e nosso país é dependente em relação às outras nações.

Diante do expressivo envelhecimento populacional, fenômeno que está se manifestando, significativamente, na sociedade brasileira nas últimas décadas, os problemas relacionados ao ambiente incluem qualquer fator que cause insegurança e ofereça risco, restrinja o acesso, restrinja a escolha de preferências, limite o desempenho ou cause desconforto. Trata-se então, aqui, da questão do idoso e essa identifica perfeitamente com a questão do

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

deficiente. É necessário salientar que um ambiente, tanto de convivência quanto de trabalho precisa ser calmo, previsível e acolhedor.

Os aspectos básicos relacionados ao ambiente podem ser tratados em termos de: acessibilidade e uso; facilidade de circulação, especialmente no que diz respeito ao conforto, convivência e possibilidade de escolha; conservação de energia; comunicação no que se refere a aspectos sensoriais e interação social; segurança, sem riscos de lesões e acidentes; proteção no sentido que não cause medo ou ansiedade e que seja previsível (confiável); ambientes protegidos e amigáveis e que ofereçam privacidade.

Pessoas mesmo jovens e sem qualquer tipo de deficiência poderão requisitar medidas idênticas às aquelas citadas em relação aos idosos e aos deficientes porque a vida extremamente sedentária que estão adotando dado ao uso intensivo de tecnologia (prolongada uso do computador) tem acarretado reflexos danosos quanto a postura, circulação, etc. Lesões auditivas decorrentes do uso indiscriminado de áudios e dos elevados ruídos da cidade e das formas de lazer como baladas tem sido conseqüências muito encontradas no nosso meio. Tais pessoas, consideradas "normais e independentes", poderão aprender, muito, com os "deficientes" e poderão copiar suas estratégias de enfrentamento das barreiras e de sobrevivência em um meio ainda considerado hostil.

Alguns deficientes desenvolvem sensibilidade para perceber as dificuldades enfrentadas por outros deficientes e se tornam "excelentes prestadores de serviços nessa área", "consultores altamente confiáveis", "especialistas na questão do atendimento aos deficientes, de modo geral".

Há cegos que superam sua dificuldade, empurrando cadeiras de rodas, com o cadeirante indicando onde se pode passar e onde se encontram os piores obstáculos e riscos para ambos. Os surdos podem perfeitamente dar o braço para um cego e conduzi-lo em grandes travessias, desde que essas estejam adequadamente sinalizadas.

1.3 – Deficiências: Perfil dos diversos tipos de Deficientes e Demandas

1.3.1 - Deficiência Física:

Nesse grupo se incluem as pessoas com dificuldade locomotora, os usuários de próteses, de aparelhos (andadores, muletas, bengalas) e, em particular, o **cadeirante (paraplégico, tetraplégico)** ou, ainda, aquele com deficiência física temporária devido a acidente, doença limitante, obesidade severa, idade muito avançada.

O cadeirante mais autônomo, mesmo apresentando deficiência complexa, de modo geral, se apresenta nos ambientes sociais sem acompanhante ou sem um responsável. Quando acompanhado, usualmente se trata de pessoa da família acostumada a atendê-lo adequadamente. Se acompanhado de Cuidador, Guardião ou Enfermeiro, esses na maioria dos casos são qualificados e treinados para lidar com o seu tipo de deficiência.

O cadeirante, usualmente, enfrenta dificuldades para a sua locomoção (mesmo quando dispõe de cadeira de rodas motorizada), em razão de espaço físico muito restrito, que impeça manobras, ou, então, barreiras como caminhos com calçamento irregular, tipo pés - de - moleque, passeios íngremes, esburacados, falta de rampas de acesso, ônibus sem elevador, dentre outras restrições.

Em eventos, sempre que um cadeirante requisitar vaga para acompanhante, este deve ser acolhido e instalado próximo ao cadeirante. Na ausência do acompanhante, caberá à Equipe de Apoio do evento identificar as principais requisições do cadeirante e, além da recepção e das boas vindas, prestar o atendimento que seria da natureza do Cuidador. O importante é assegurar Segurança e Conforto.

Espaços estreitos e restritos em recintos como auditórios, salas de aula, hospitais, consultórios médicos, campos de futebol, ônibus e táxis, dentre outros, constituem problema sério que o cadeirante enfrenta (aliás, todos os entraves são sérios).

Na hora das refeições em locais públicos, como colocar a cadeira de rodas junto à mesa? Com frequência, a mesa costuma ser muito alta, ou muito baixa, inviabilizando o acesso da cadeira.

Já se presenciou cadeirante em restaurante comendo com o prato nas mãos ou mantendo a bandeja no colo. Isto é muito constrangedor para qualquer pessoa, sem se falar da “estratégia de guerra” que o cadeirante precisa empreender para adentrar em um ônibus, no carro próprio ou em táxi. Torna-se, pois, imprescindível contar com a força física e, sobretudo, com a solidariedade das pessoas, que usam o bom senso e demonstram sensibilidade e compreensão.

Outro exemplo que foi amplamente registrado pela mídia. Uma deputada federal tetraplégica, em viagem para Brasília, recusou-se a descer da aeronave “carregada” por

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

funcionários da empresa aérea. Ela exigiu o cumprimento da lei que obriga as empresas aéreas a oferecerem os equipamentos adequados para o desembarque e embarque de cadeirantes com dignidade: túneis e passarelas acoplados à porta do avião, elevador, esteiras rolantes. A alegação principal da deputada foi o constrangimento que iria sofrer, além do medo de cair ao ser transportada por pessoas despreparadas. O ocorrido foi por ela considerado como total desrespeito à sua condição de deficiente. Apesar de ser uma autoridade e de estar coberta de razão (inclusive legalmente), essa deficiente esperou horas para que a empresa aérea tomasse uma atitude e solucionasse a questão.

O tetraplégico requer cuidados ainda mais especializados e complexos. Ele se apresenta sempre acompanhado de pessoa que conhece suas demandas. Muitos demandam mais de um acompanhante, que se alternam nas manobras, ou dividem as tarefas para atendê-lo e manter sua segurança.

Essas pessoas requerem tratamento e atendimento físico especialíssimo. Cabe, aqui, destacar: espaço para instalação da cadeira de rodas; assento de apoio para o(s) seu (s) acompanhante(s); locais para manobras de higiene pessoal e adequação do vestuário nas diversas etapas do dia; oferta da alimentação e dispensação dos medicamentos de uso constante; espaço para o repouso e realização de movimentos fisioterápicos, indicados para que o tetraplégico não se exponha à imobilidade excessiva, para citarmos as principais requisições.

Sua dependência para locomoção em locais públicos ou de eventos deverá ser extremamente "cuidadosa", demandando apoio especial do seu acompanhante. Este também é pessoa que tem necessidade de: acolhimento, alimentação facilmente acessível, conforto no ambiente próximo ao **tetraplégico**, apoio nas manobras, descanso e tempo de repouso, para atendimento de suas próprias necessidades. A atuação do pessoal do evento será indispensável nesse sentido.

O local do evento, ou próximo a ele, deverá contar com diversos equipamentos e insumos para atendimento ao **tetraplégico**, dentre os quais: **cadeira de rodas** com espaldar alto e cinto de segurança; **cadeira de banho**; **maca** ou mesa para realização da higiene pessoal, limpeza do cateter; disponibilidade de pia, papel toalha, sabonete líquido, lixeira, cobertor para abrigo nas trocas de roupas, fraldões para trocas nas mudanças de decúbito ou atendimento de emergências; **cadeira de apoio** para o acompanhante.

1.3.2 – Deficiência Auditiva e o Deficiente Auditivo

Este tipo de deficiente usualmente enxerga e se locomove sem necessidade de ajuda. Consegue se alfabetizar e se desenvolve intelectualmente com desenvoltura. É considerado pessoa capaz de alta concentração, especialmente pela sua condição de se colocar imune aos ruídos do ambiente (buzinas, motores, sons, conversas, etc.) e o coloca em melhores patamares na competição por funções técnicas que exijam concentração, tais como: controlador e operador de painéis, digitação, etc. Normalmente buscam obter informações

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

escritas ou visuais e, quando participam de eventos e de palestras, utilizam leitura labial ou **linguagem de libras**.

O deficiente auditivo pode ser pessoa que não escuta (**surdo**) ou aquela que apresenta baixa audição.

Normalmente, o **surdo** é considerado como se fosse **mudo**, também. Entretanto, essas duas deficiências nem sempre ocorrem simultaneamente. Há surdos que conseguem se expressar utilizando a fala. Em cada caso, cabe verificar com o próprio deficiente, com o seu acompanhante ou familiar sobre as suas reais condições e suas principais demandas para participar de eventos sociais.

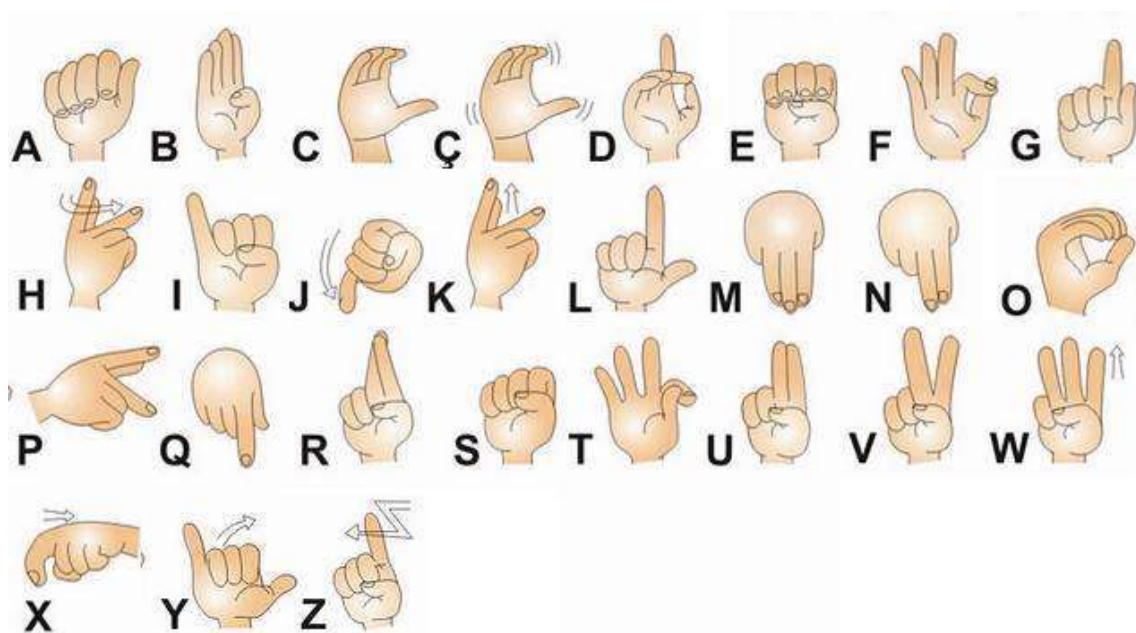
Nos casos de **baixa audição**, essas pessoas apresentam dificuldade para ouvir, entendendo, de maneira insuficiente, o que as outras pessoas comunicam podendo, por diversas vezes, entender de forma distorcida.

Alguns utilizam aparelhos de compensação auditiva o que, na maioria das vezes, supera satisfatoriamente a deficiência. Tanto nos casos de **baixa audição**, quanto nos casos de **surdez**, a pessoa procura, na leitura labial, uma compensação para sua dificuldade de audição.

O **surdo**, de modo geral, emite sons e consegue se comunicar "falando", ainda que com certa dificuldade. A maioria compreende e domina a comunicação labial pronunciada de forma bem articulada e pausada, assim como a linguagem de sinais, comunicando-se satisfatoriamente através dos gestos LIBRAS. Aqueles que não dominam essa linguagem requisitam atendimento mais apurado. Cabe ao pessoal de apoio verificar.

Os **mudos** requisitam maior atenção e disponibilidade de intérpretes, especialmente se forem **surdos** também. Tanto os **mudos** quanto os **surdos** precisam de intérpretes de libras*, devendo estes, se possível, serem pessoas qualificadas.

Apresenta-se, a seguir, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS):



1.3.3 – Deficiência Visual e a importância da escrita de informação em Braille

Conforme já citado, a legislação exige placas em Braille afixadas nas portas dos banheiros, dos alojamentos, dos auditórios, das vias de acesso e dos restaurantes (cardápio em Braille).

O que é a **deficiência visual**?

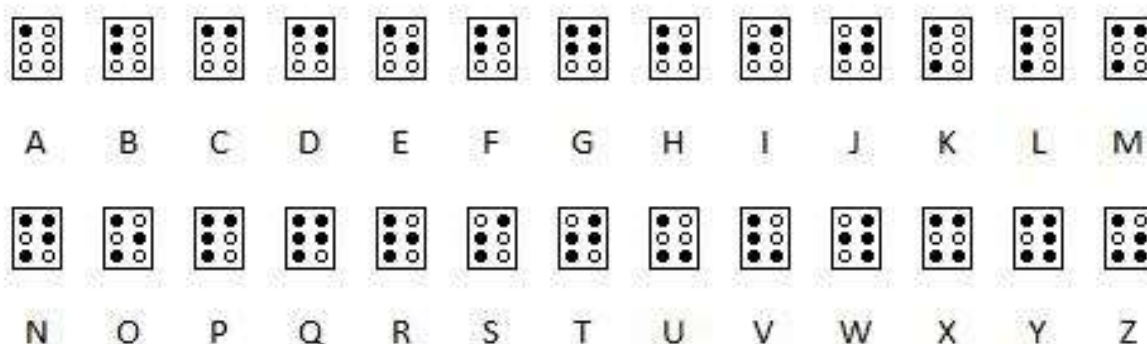
É a baixa visão ou a falta total dela, conhecida como cegueira. A **pessoa cega** normalmente usa óculos escuros, não só por vaidade, por questão de estilo ou para simbolizar a falta de visão. Muitas vezes, os olhos foram danificados por acidentes, por medicamentos ou por falta de irrigação sanguínea do globo ocular. Os óculos dessa forma facilitam a aproximação com as pessoas.

O **cego** necessita de **ledor / acompanhante**, pessoa esclarecida, que se coloca disponível para a leitura e a ajuda na interpretação de textos em tinta (escritos), na indicação de placas e informações.

No Brasil, a **inclusão do cego**, no meio intelectual e produtivo, espera pela figura do ledor. Observa-se que, de modo geral, a maioria das autoridades cegas, mais atuantes, tem contado com esse tipo de profissional (voluntário ou não).

Na Suécia, o poder público concede um benefício ao cidadão cego de forma que ele possa contratar o profissional Ledor que melhor se adapte ao seu estilo de vida. Essa política tem sido muito bem avaliada pela comunidade cega por oferecer maior autonomia aos beneficiários e pela profissionalização que proporciona para atendimento a esse segmento.

Apresenta-se, a seguir, o Sistema Braille:



Para o cego, a utilização **da bengala** representa um recurso muito importante como apoio direcional, indicativo de barreiras e, até mesmo, apoio psicológico.

Uma vez que a maioria dos cegos utiliza da bengala, muitas pessoas recaem na falsa crença que “a bengala do cego enxerga por ele”. Agem como se acreditassem que, com ela,

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

o cego não vai cair, não vai se perder, vai se equilibrar diante de qualquer barreira e que, usando a bengala, o cego conseguirá identificar o nome e o número do ônibus que pretende tomar.

Gosto de ironizar comentando que, por enquanto, isso ainda não acontece, mas é o que se espera para um futuro próximo. Com a evolução da tecnologia, talvez a bengala ajude o cego a ler placas! Mas, apesar da ajuda da bengala, o deficiente visual jamais poderá prescindir do auxílio de terceiros. Em algum momento, em algum lugar, ele terá de pedir ou aceitar a colaboração das pessoas que enxergam.

Há, também, o cão-guia que auxilia o cego. Existem pessoas com deficiência visual que, por querer ser mais independente e, ainda, reduzir mais os obstáculos existentes, consideram o auxílio do cão guia uma independência, pois os cães guias ajudam os cegos a terem mais mobilidade, apesar de que, para alguns, o uso da bengala é suficiente.

Apesar da lei que garante a livre circulação de cão-guia nos ambientes de uso coletivo, ainda, os deficientes visuais esbarram no descumprimento da norma.

A atenção diferenciada para a pessoa que não enxerga (**o cego**) tem muito a ver com o local do evento. O Planejamento deverá avaliar se o local apresenta acessibilidade e em que aspectos será complicado e difícil a condição do cego para “ir e vir”. Cabe verificar se existem barreiras físicas como árvores, raízes, veículos mal estacionados, escadas, rampas sem corrimão, becos, além da ausência de piso tátil para cegos, dentre outras. Uma vez detectadas, atuar na remoção ou, pelo menos, na mitigação dos aspectos mais sérios, fazendo-se a indicação precisa para que o cego não seja impedido de ultrapassá-la ou venha a se acidentar.

Outra situação que é normalmente simples para a maioria das pessoas, mas se torna um caos para o deficiente visual, é a sua **ida ao toalete**. Cabe aqui a atenção especial do acompanhante. Recomenda-se que ele **coloque a mão do deficiente na pia, no local do papel higiênico e no local do papel toalha, indicando a localização de cada peça**. Depois, é preciso que indique a posição correta do vaso sanitário, informando “o vaso sanitário está aqui, à sua frente, ou à sua esquerda, ou à sua direita e a porta na posição tal”. **No final do uso do sanitário, coloque a mão do cego na maçaneta da porta de saída**.

Uma dica saborosa:

O local de refeições do evento deverá merecer especial atenção do acompanhante. Antes de tudo, que o cardápio seja impresso em Braille.

No caso de serviço tipo "self service" e, para agilizar o atendimento aos demais usuários, cabe **descrever para o cego os pratos disponíveis**, informando as opções e perguntando sobre as quantidades desejadas, para que ele faça a própria escolha. O acompanhante deverá colocar a comida no prato e encaminhar o cego até a mesa, **colocando a mão do deficiente nas costas da cadeira, deixando que o mesmo procure, através do "tato", a melhor maneira de se assentar**.

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

Feito isso, indique, a posição dos alimentos no prato. Uma dica é usar a posição do relógio, como indicador, caso o cego conheça: Meio dia está a carne; Seis horas o arroz; três horas a salada e nove horas os legumes e a salada.

Há cegos que optam por se alimentarem com colheres. Isso pode ocorrer quando eles têm dificuldades na utilização dos garfos e têm receio de ferir a boca.

Sobre pedir ajuda: Você sabia?

Muita gente não sabe e deveria saber (atenção membros da **equipe** de apoio!) que a **maioria dos deficientes** visuais desacompanhados em restaurantes, lanchonetes, festas, comemorações, **deixa de solicitar ajuda** por "timidez", por "vergonha". Puro receio de serem mal atendidos. Ou mesmo de se tornarem incômodos, de darem trabalho (dados de pesquisas). Por isso, deixam de se servir de um alimento saboroso (um bom bife, um churrasco, saladas, por exemplo), por falta de alguém se oferecer para fatiar os alimentos para eles. Isso deverá ser feito em prato à parte, e os pedaços deverão ser colocados no prato da refeição do cego.

Como exemplo de constrangimento, observou-se um voluntário tentando "cortar a carne" no próprio prato de refeição do cego, em um restaurante de Belo Horizonte, quando a iguaria deveria ser apresentada já cortada, fatiada. Como a carne não foi oferecida de maneira correta, essa "operação desastrada" propiciou "comida esparramada na bandeja, sobre a mesa, caindo na roupa das participantes da mesa; um desastre da boa vontade e da falta de informação", chamando a atenção dos presentes.

Para o cego, restou o constrangimento, mas, antes de tudo, valeu a tentativa e a disposição e a tentativa de ser gentil por parte do voluntário. Na oportunidade, a pessoa foi "instruída" quanto à maneira correta de se oferecer esse tipo de ajuda.

Num Treinamento de Atendentes, por mais rápido que seja, caberá **ensinar como caminhar e atravessar** ruas, ajudar o cego a entrar em carro, em ônibus ou avião. O deficiente visual não deve ser contido, apertado, ou empurrado como se o mesmo fosse fugir das mãos do ajudante. Deixe que o deficiente pegue no braço do acompanhante e caminhe um passo atrás de você. Você é o condutor, o direcionador que passa segurança ao cego. Lembre- sede que **toda ajuda para o cego será bem vinda.**

A "Equipe de Apoio e de Atendentes" deve montar seu **centro de operações** em local privilegiado, de livre e fácil acesso, logo na chegada do deficiente, para facilitar o Credenciamento e a Obtenção do crachá.

A programação do evento deverá ser apresentada em Braille para o deficiente visual, fazendo-se a designação do seu acompanhante, a pessoa (ou pessoas) designada como "Posso Ajudar". Este atendente mesmo deverá ser destacado para permanecer disponível no local do evento, fazendo o atendimento e assistindo o cego, particularmente, em todo o período de sua permanência e locomoção, estendendo-se o atendimento até o retorno ao

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

local de hospedagem ou a da residência. O eventual substituto desse acompanhante indicado deverá ser apresentado ao cego, com antecedência razoável e, certamente, tratar-se de pessoa qualificada e treinada.

Neste sentido do encerramento da assistência prestada no evento, poderá ser recomendada ou proposto serviço de transporte/ condução oferecido pelo próprio evento ou, então, fazendo-se o encaminhamento do cego até o ponto de ônibus ou táxi mais próximo. Tal recomendação é válida, também, para o caso dos demais deficientes.

Curiosidade: o cego não conseguirá se deslocar sozinho onde inexistam pontos referenciais e piso diferenciado. Se o local for muito amplo, descampado e aberto, a audição do cego ficará prejudicada, pois os sons estarão por demais dispersos assim como ele deixará de contar com direção do vento como norteador. Como esses elementos primordiais norteadores da sua percepção (sons e vento) estarão confusos a deambulação com segurança ficará extremamente dificultada.

Na falta desses referenciais, o deficiente se sentirá desorientado e perdido, sem citar, mas citando, as rampas (descidas, subidas), escadas, raízes de árvores, esculturas, orelhões, muros, postes, buracos de obras inacabadas, tudo isso se torna o que é pior: "inúmeras armadilhas naturais espalhadas e boquiabertas à espreita do transeunte cego"!

1.3.4 – Deficiência Especial

As pessoas acometidas de **deficiência especial** são pessoas com **síndromes** de natureza diversa e níveis distintos de comprometimento da capacidade de deambulação, de percepção e de comunicação. Muitos apresentam capacidade de interagir no trabalho, nos estudos e na vida social, enquanto outros demonstram capacidade muito limitada. Geralmente contam com acompanhante(s), ao participarem de eventos.

Nesses casos, o atendimento público para tais pessoas requer alta sensibilidade no trato. Implica em disposição permanente para consultar o próprio deficiente e o(s) seu(s) acompanhante(s), visando monitorar a qualidade e a eficácia do atendimento prestado. Trata-se de atuação considerada "muito sensível à perda de controle da situação", ou "situação de elevado risco de comprometer os resultados e a imagem do atendimento prestado, caso o atendente não esteja capacitado e atento"

1.3.5 – Deficiência Temporária

Pessoas com deficiências por tempo determinado (causadas por doenças, cirurgias, acidentes), apresentam **peculiaridades** que determinam seu comportamento em locais públicos. Isso porque enfrentam dificuldades com as quais não estavam acostumadas e se

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

encontram em fase de adaptação. Podemos citar: perna quebrada recentemente, torção de joelho, fratura na cabeça, lesão por derrame etc. Poderão exigir sérias adaptações, trabalhosas e cansativas para os acidentados. Eles não se sentem deficientes, embora alguns possam apresentar mais dificuldades que um cadeirante ou um cego já adaptado.

O fato de necessitarem de bengalas-muletas, andadores, aparelhos ortopédicos implica que estejam requisitando mais atenção e ajuda, não só para locomoção. Precisam, ainda, de apoio pessoal e emocional, para superarem as dificuldades do momento. Essa ajuda deve ser oferecida porque nem sempre o acidentado “se vira” sozinho.

1.3.6 – Pessoa com direito a atendimento preferencial

Aqui se colocam as pessoas amparadas pela Lei. 10.741, de outubro de 2003, que prevê tratamento diferenciado, exatamente porque sua condição assim exige (idosos, obesidade severa, gestantes, pessoas com criança de colo e deficientes).

Devem receber a atenção especial da equipe de apoio. Para que esse atendimento se dê, são básicas algumas atitudes, como: preferência de atendimento nas filas em geral (particularmente nos restaurantes e banheiros) e ocupação em locais de acessibilidade nos auditórios. Nos restaurantes, cabe preferência e ajuda para locomoção (idas e vindas), quando requisitado. O mesmo, nos alojamentos.

2 – Pesquisa Social - Demandas dos Deficientes em Eventos

Ao longo da trajetória da autora como cega e dos estudos acadêmicos realizados Pesquisa Social foi desenvolvida abordando diversas categorias de deficiências, com o intuito de descrever os principais entraves, dificuldades e constrangimentos enfrentados pelos deficientes em ambientes públicos, especialmente em Eventos.

Observação Participada, Entrevistas e Contatos foram as **Técnicas** adotadas para a obtenção dos resultados, quer em abordagem pessoalmente ou por telefone. Contatos foram feitos com os próprios deficientes ou com acompanhantes. Alguns dados foram gravados e outros registrados em Braille. Os registros abrangeram aspectos como:

- Identificação do **tipo de deficiência** sobre o qual a pessoa estava discorrendo;
- Requisitos da **deficiência** para participar em eventos;
- O que “não deve ocorrer” ou “não pode faltar” no atendimento a esse tipo de deficiente na preparação de um evento ou durante sua realização?

Os resultados desse levantamento foram considerados satisfatórios uma vez que os depoimentos ofereceram subsídios para se consolidar uma Síntese das Constatações, Sugestões e Recomendações sobre o que vivenciam diversos tipos de deficientes nos locais públicos. Apresentam-se a seguir os principais depoimentos:

- "Parece que o deficiente desenvolve um 6º sentido para perceber quando o tratamento a ele dispensado é falso, desinteressado, com desprezo ou com nojo..."
- "Um surdo, ou um grupo de surdos, poderá ficar fazendo barulho e tumultuando o local do evento. Isso, às vezes, não ocorre por falta de educação. É que ele pode estar sendo colocado de lado, sem ser informado do que está ocorrendo e, portanto, não consegue acompanhar o evento. Daí, eles ficam em grupo tentando se comunicar ou encontrar uma forma de permanecer no local. É preciso que a Associação dos Surdos seja ouvida (pela equipe organizadora do evento) para treinar o pessoal de apoio na maneira de se comportar diante de situações como essa. Intérpretes de Libras é um direito do cidadão nessa condição e não uma benesse".
- A inclusão do cego espera por um leitor qualificado, que tenha conhecimento da pauta do evento, que saiba descrever o ambiente e a posição dos palestrantes, que conheça o local e possa indicar os serviços disponíveis e, antes de tudo, que tenha interesse em prestar um bom serviço. Boa vontade supera tudo".
- "Ela tem sofrimento mental, mas sabe se comportar muito bem nos ambientes sociais. Ela é igual a um idoso carente, inseguro e medroso de não estar no lugar certo e errar. Ela precisa é ser colocada em local próximo de saída do ambiente,

DICAS: Tratando o deficiente com a dignidade que lhe é de direito.

porque às vezes se cansa da rotina da reunião e precisa andar. Também precisa ter à mão uma pessoa a qual ela se afeioe e com quem tenha confiança, para apoiá-la a qualquer momento. Se estiver com acompanhante da família ou com cuidador, este deve ser colocado bem ao lado da deficiente mental".

- "Vocês não podem deixar um deficiente ou um velhinho ser maltratado num Congresso, porque isso vai causar um tremendo mal estar, não só para ele, mas para as pessoas que assistem a cena. Aqui no interior, a pessoa é conhecida de todo mundo e todos procuram ajudar. Aí, no lugar grande, é tudo difícil. Até pra quem sabe andar sozinho e conhece bem a cidade é complicado. Parece que aí as pessoas são mais nervosas e apressadas, sem paciência. Tratam de qualquer jeito e nem percebem o que fizeram".
- "O que o deficiente não gosta é de ser tratado como "bobo", como "burro", como "pobre coitado" e como "peso". Afinal, as pessoas ganham para atender os outros no local do evento. E devem ganhar muito bem. Por isso, os recepcionistas não devem ficar reclamando do trabalho que um deficiente pode dar, no evento".
- "Tem gente que acha que a bengala permite ao cego ler placa de ônibus. Algumas pessoas dão informações tão complicadas, que nem um enxergante conseguiria entender".
- "A pior coisa é um cego perguntar uma informação e a resposta ser dada para o seu acompanhante, sem se dirigir a ele diretamente. Pelo som o cego consegue perceber que a resposta está sendo dada para a outra pessoa"
- "O braço deve ser oferecido ao cego, para apoiá-lo na caminhada. Ele não deve ser puxado pelo braço, pois, assim ele corre o risco até mesmo de cair".
- "É preciso ter atenção no sentido de não colocar os deficientes em alojamentos muito afastados do local das conferências, da portaria e dos locais de serviços do evento. Os idosos também devem ser instalados em locais mais acessíveis que facilitem o seu ir e vir".
- "O acesso ao evento não deve ser perigoso e sem acostamento, Nem em curva fechada. Se a área for muito ampla, as pessoas ficarão perdidas. Para um idoso do interior dá até medo de andar num local desses".
- "Vocês deveriam colocar nas rodoviárias da cidade do evento pessoas preparadas para ajudar a encontrar os ônibus que levam até o local do evento".
- "Os tetraplégicos, às vezes, podem requisitar locais adequados para se fazer um cateterismo e isso precisa ser disponibilizado para ele e o seu acompanhante. Local amplo onde caiba uma maca e ofereça privacidade, higienizado constantemente, vaso sanitário, pia adequada com sabonete líquido, papel toalha são indispensáveis..."

3 – Modus Operandi (Ações)

A implementação das idéias e sugestões obtidas com a pesquisa dependerá da montagem de uma equipe de Planejamento do Evento que poderá ser denominado PAD - Plano de Apoio ao Deficiente. Não importa o porte dessa equipe. Poderá ser viabilizada com a indicação de representantes dos diversos órgãos e entidades do Governo voltadas para cada categoria de deficiente, ou, se isso for inviável, que o evento seja organizado com critérios sérios de atendimento a essa categoria. A atuação de especialistas como profissionais do Corpo de Bombeiros é indispensável e poderá suprir a falta de consultores de cada categoria de deficientes.

Importa-se que o deficiente tenha assegurado o seu direito de participar e de permanecer no evento, sem se sentir como um peso, ou ser vítima de constrangimentos.

4 – Considerações Finais

Considero que este **estudo social** foi realizado no intuito de contribuir como norteador e referencial para o Planejamento de Eventos. Pretendeu-se realizar uma síntese que pudesse oferecer Dicas para a compreensão da saga dos Deficientes no nosso país e possibilitar a melhoria da qualidade do atendimento a essas pessoas e aos seus acompanhantes, particularmente em Eventos.

Não se pretendeu realizar um modelo. A intenção foi de reduzir constrangimentos e colaborar para que os ambientes sociais sejam construídos de forma a permitir que as pessoas de todas as idades e em qualquer estado funcional possam por eles transitar plenamente.

Certamente, este rol de Dicas estará sujeito a revisões, aguardando sugestões, novas opiniões e a inclusão de outros aspectos.

Se for possível colaborar, válido será o resultado.

Vera Lúcia Rodrigues
Cega aos 37 anos, desde 1991.
veral.rodrigues@yahoo.com.br

Agradecimento

A autora, Vera Lúcia Rodrigues, **Cega** desde 1991, agradece aos colaboradores:

Ledora Voluntária – Maria Lúcia Oliveira

Ledor Voluntário – Mauro Lúcio Rodrigues

Revisora – Maria Cristina Gomide Pinto

Editor (Tetraplégico) – Wenderson Geraldo Rodrigues

Orientadora (Gerontóloga) – Aurea Starling Albuquerque