

GUIA DE ATENDIMENTO

A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS



Acessibilidade Atitudinal em Ambientes Culturais



Associação Nacional de Arte e Criatividade
de e para Pessoas com Deficiência



Parceria

Projecto co-financiado por
Programa de Financiamento a Projetos pelo



Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

Índice

1.Preâmbulo.....	4
2. Acessibilidade Atitudinal em Ambientes Culturais: da investigação aos resultados.....	9
2.1. Introdução.....	10
2.2. Caracterização da amostra.....	13
2.3. Percepção dos Funcionários de Espaços Culturais sobre Pessoas com Deficiência.....	15
2.4. Intervenção dos Funcionários de Espaços Culturais como Profissionais.....	17
2.5. Conclusão.....	21
3. Atendimento a Pessoas com Deficiência – Recomendações.....	23
3.1. Como atender pessoas com deficiência auditiva.....	26
3.2. Como atender pessoas com deficiência intelectual.....	29
3.2.1. Como atender pessoas com Perturbações do Espectro do Autismo.....	32
3.2.2. Como atender pessoas com Síndrome de Down (Trissomia 21).....	33
3.3. Como atender pessoas com deficiência motora.....	34
3.3.1. Como atender pessoas com Paralisia Cerebral.....	37
3.3.2. Como atender pessoas com Mobilidade Reduzida.....	38
3.4. Como atender pessoas com deficiência visual.....	39
4. Bibliografia.....	42
Anexo: Questionário do Inquérito.....	45

1. Preâmbulo

De acordo com o Relatório Mundial sobre a Deficiência, produzido conjuntamente pela Organização Mundial de Saúde e pelo Banco Mundial em 2011, “mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuem alguma forma de deficiência, dentre as quais cerca de 200 milhões experimentam dificuldades funcionais consideráveis. Nos próximos anos, a deficiência tenderá a aumentar porque a sua incidência tem vindo a crescer. Este facto deve-se ao envelhecimento das populações e consequentemente, ao risco maior de adquirir alguma deficiência, bem como ao aumento global de doenças crónicas”.

No caso de Portugal, o Censos de 2011 concluiu que cerca de 18% da população com 5 ou mais anos de idade declarou ter muita dificuldade, ou não conseguir realizar, pelo menos, uma das 6 actividades diárias (ver, ouvir, andar, memória/concentração, tomar banho/ vestir-se, compreender/fazer-se entender). Na população com 65 anos ou mais, este indicador atinge os 50%”.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada por unanimidade pela ONU em 2007 e ratificada por Portugal em 2009, trouxe um novo conceito de pessoa com deficiência. Ela deixa de apresentar um conceito unicamente médico de pessoa com deficiência, como era prática até então, para passar a adoptar um conceito que prioriza a dimensão social, tal como se pode ler na alínea e) do preâmbulo da mesma:

e) Reconhecendo que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efectiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas,

Ainda no seu preâmbulo, a Convenção aponta para a impossibilidade de que todas as pessoas com deficiência sejam tratadas de forma uniforme, reconhecendo a existência de diversas formas de deficiência, quando dispõe:

i) Reconhecendo, ainda, a diversidade das pessoas com deficiência,

E, é no artigo 1.º que a Convenção define pessoa com deficiência, com a seguinte redação:

Artigo 1.º

Objecto

O objecto da presente Convenção é promover, proteger e garantir o pleno e igual gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente.

As pessoas com deficiência incluem aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, que em interacção com várias barreiras podem impedir a sua plena e efectiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros.

Analisando esta descrição, conclui-se que os défices físicos, mentais, intelectuais e sensoriais, passaram a ser considerados como características das pessoas, inerentes à diversidade humana; a deficiência é provocada ou agravada, pela interacção dos défices com as barreiras sociais, ou seja, com os diversos factores culturais, económicos, tecnológicos, arquitectónicos, atitudinais, dentre outros. Destes constrangimentos resulta uma impossibilidade de plena e efectiva participação dessas pessoas na sociedade.

Este novo conceito de pessoa com deficiência procura afastar o estigma que sempre pesou exclusivamente sobre as pessoas com deficiência, chamando a sociedade a assumir a sua parte. Assim, superar a deficiência não é apenas cuidar dos impedimentos, mas possibilitar e criar mecanismos que eliminem as barreiras existentes no ambiente.

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada PESSOAS.

Pessoas como quais quer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades.

Pessoas que lutam pelos seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efectiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição

O factor limitador para a plena e efectiva participação e inclusão na sociedade por parte das pessoas com deficiência é o MEIO em que a pessoa está inserida e não a deficiência em si.

Ainda, segundo o Relatório Mundial sobre a Deficiência: “o conhecimento e as atitudes são importantes factores ambientais, que afectam todas as áreas de prestação de serviços e da vida social. Elevar a consciencialização e desafiar as atitudes negativas, costumam ser os primeiros passos para a criação de ambientes mais acessíveis para as pessoas com deficiência. As imagens e linguagens negativas, os estereótipos, e o estigma – com profundas raízes históricas – persistem para as pessoas com deficiência em todo o mundo, porque a deficiência é geralmente associada à incapacidade. As atitudes e comportamentos negativos têm um efeito adverso sobre crianças e adultos com deficiência, com consequências negativas, tais como, baixa auto-estima e participação reduzida”.

Os resultados do projecto de investigação “As Vozes do Silêncio”, levado a cabo pela ANACED em 2016, com o objectivo de identificar os interesses culturais e as percepções de pessoas com deficiências auditiva, intelectual, motora e visual sobre as barreiras que se colocam no acesso a bens culturais, demonstraram que as mesmas consideram como principal factor inibidor da participação cultural, a pouca sensibilização dos funcionários de espaços culturais para as questões da deficiência e a pouca informação dos mesmos sobre as suas necessidades.

Perante estes resultados e em cumprimento do artigo 31º ponto 1 da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que refere “os *Estados Partes comprometem-se a recolher informação apropriada, incluindo dados estatísticos e de investigação, que lhes permitam formular e implementar políticas que visem dar efeito à presente convenção*”, a ANACED considerou pertinente questionar os funcionários de espaços culturais para aferir sobre a sua percepção em relação à deficiência, sobre a sua intervenção como profissionais perante pessoas com deficiência e sobre as suas opiniões relativamente à importância da formação para melhor atender às necessidades daquelas pessoas e produzir e divulgar Recomendações que possam contribuir para o aprimoramento de relações, para o combate ao preconceito e à discriminação e para a promoção da inclusão.

A ANACED considera importante, produzir e divulgar Recomendações, que possam contribuir para o aprimoramento das relações, para o combate ao preconceito e à discriminação e para a promoção da inclusão.

Neste sentido o presente documento procura dar um contributo para contrariar as práticas discriminatórias, a maioria das vezes inconscientes, orientando e esclarecendo todos quantos, no exercício das suas funções, interagem com pessoas com deficiência ou com outras necessidades especiais, de modo a facilitar e a promover a sua inclusão.

2. Acessibilidade Atitudinal em Ambientes Culturais: da Investigação aos Resultados

2.1. Introdução

A cultura duma sociedade, faz parte integrante da formação do homem e do cidadão. Desde que nasce, o homem recebe inúmeras influências do seu meio cultural que predominarão no seu modo de vida, nos seus gostos, crenças e atitudes. Uma sociedade preconceituosa tende a excluir os que não fazem parte da maioria, e privá-los da participação social. Tal como é referido no artigo 30º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, “Os Estados Partes reconhecem o direito de todas as pessoas com deficiência a participar, em condições de igualdade com as demais, na vida cultural”.

Neste sentido, há que promover a acessibilidade, o que vai muito além da anulação de barreiras arquitectónicas. Existem outros tipos de obstáculos tais como, atitudes e comportamentos de exclusão e discriminação, que impedem a inclusão social da pessoa com deficiência. **Falamos de acessibilidade atitudinal.**

Neste âmbito, a atitude reporta-se à componente afectiva, reflectida pelas pessoas sem deficiência perante a deficiência (Sassaki 2006, 112).

Quando se refere aos espaços culturais, a acessibilidade atitudinal relaciona-se com o desempenho social dos funcionários perante a presença de pessoas com deficiência, considerando-se que o seu desempenho contribui amplamente para a efectivação de uma inclusão plena nestes espaços. Por isso, o modo como se recebe este público. pode ou não constituir uma barreira de acesso ao conteúdo do espaço cultural.

Naturalmente que se a atitude for negativa, a vontade de usufruir do espaço cultural, vai certamente ser colocada em causa. Por outro lado, pode influenciar o grau de satisfação ou o à vontade com que é vivenciada a visita. Assim sendo, a acessibilidade atitudinal, é uma vertente muito importante a considerar na acessibilidade, e que, na maioria dos casos, não é levada em conta, pois considera-se que a acessibilidade fica completa na adaptação do espaço físico e da informação.

As atitudes negativas podem resultar da falta de informação, ou da existência de preconceitos, que levam as pessoas sem deficiência a sentirem-se desconfortáveis ou pouco tolerantes na presença de pessoas com deficiência. Esta atitude, porém, constitui a pior barreira à acessibilidade que pode existir, já que é a falta de sensibilidade ou a rejeição, que pode impedir, de um modo bastante directo, o usufruto e a participação dos públicos com deficiência nos espaços culturais.

Porém, não se pode esperar que a sociedade inclusiva aconteça de um momento para o outro. Iniciar a sua construção, requer a mudança de opiniões, num processo de desenvolvimento social global, articulado com reformulações legais e apoios financeiros. Estes dois últimos, isoladamente, não garantem a inclusão, sendo fundamental a dedicação e a aptidão das pessoas envolvidas. Por isso mesmo, quanto maior conhecimento as pessoas sem deficiência tiverem acerca das pessoas com deficiência, menos preconceituosas se tornam em relação à sua presença, e daí a importância da formação e sensibilização dos funcionários dos espaços culturais para as questões da deficiência.

Compreender e conhecer a realidade das pessoas com deficiência, garante que os profissionais que as acolhem, sejam inclusivos e assim os espaços culturais podem considerar-se totalmente acessíveis.

As barreiras atitudinais não são visíveis como as barreiras físicas, na maioria das vezes, são inconscientes, e de difícil reconhecimento por parte de quem as pratica.

O desconhecimento é a base para o avanço das barreiras atitudinais. As deficiências devem ser vistas dentro de um contexto de diversidade e dentro deste deve ser respeitada a singularidade de cada um.

2.2. Caracterização da Amostra

A ANACED, perante o que atrás foi dito, deu prioridade à realização de um estudo, que considerasse a percepção dos funcionários sobre pessoas com deficiência, a intervenção dos mesmos e as suas opiniões sobre a importância da formação, para melhor atender às necessidades daquelas pessoas.

Este estudo exploratório teve como amostra 139 respondentes, com idades compreendidas entre os 26 e mais de 55 anos, dos quais a maioria são do sexo feminino (73,4%), situando-se a maioria destes entre os 36 e os 45 anos (39,6%), seguido da faixa etária dos 26 aos 35 anos (23,7%), com habilitações académicas altas, 46,8% com licenciatura seguido de 28,1% com mestrados e doutoramentos e apenas 18% com 12º ano.

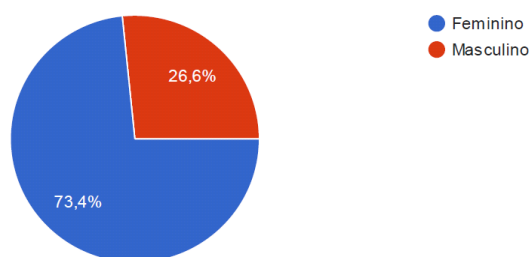


Gráfico 1 – Género

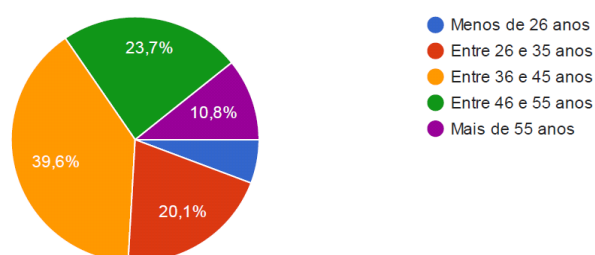


Gráfico 2 – Faixa etária

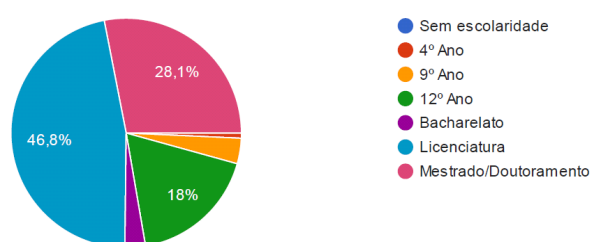


Gráfico 3 – Habilitações Literárias

2.3. Percepção dos Funcionários de Espaços Culturais sobre Pessoas com Deficiência

A maior parte dos respondentes (51,8%) têm familiaridade com pessoas com deficiência, ou porque têm familiares ou amigos neste caso e a maioria (67,6%) conhece os direitos destas pessoas.

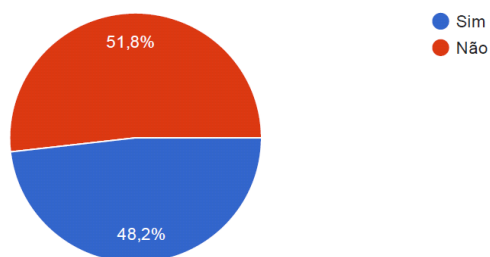


Gráfico 4 – pessoas com deficiência na família ou no grupo de amigos

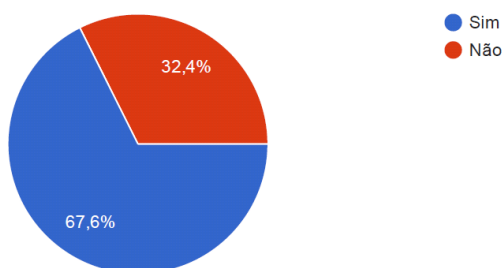


Gráfico 5 – Conhecimento sobre os Direitos das pessoas com deficiência

Respondendo a 10 afirmações com conotação negativa sobre a pessoa com deficiência a maioria (85,4%) tem uma imagem positiva das pessoas com deficiência porque discorda totalmente ou discorda das afirmações referidas, no entanto há ainda 11% dos respondentes, que nem concorda nem discorda e 3,6% que têm uma imagem desvalorizante da pessoa com deficiência.

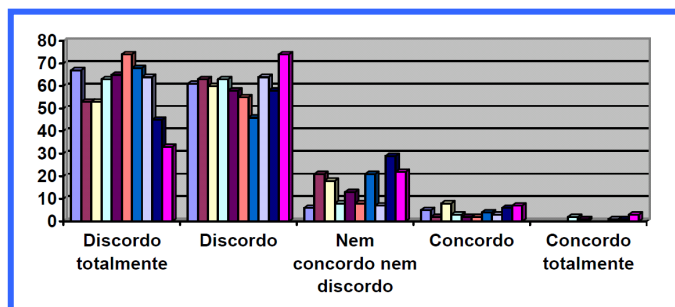
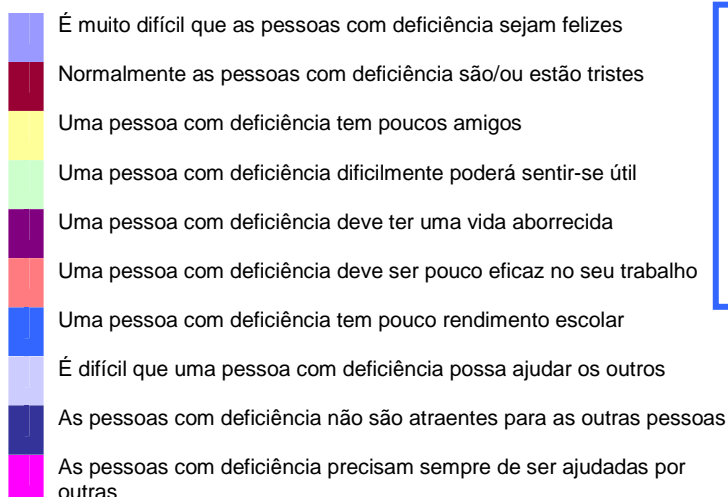


Gráfico 6 – Como vê a pessoa com deficiência

2.4. Intervenção dos Funcionários de Espaços Culturais como Profissionais

A quase totalidade dos respondentes (94,2%) teve experiência no atendimento à pessoa com deficiência, dos quais a maioria (68,7%) diz ter ficado completamente à vontade, enquanto 37,4% não soube o que fazer e 6,1% sentiram-se desconfortáveis. Nenhum dos respondentes se manifestou, quanto à recusa da ajuda por parte da pessoa com deficiência.

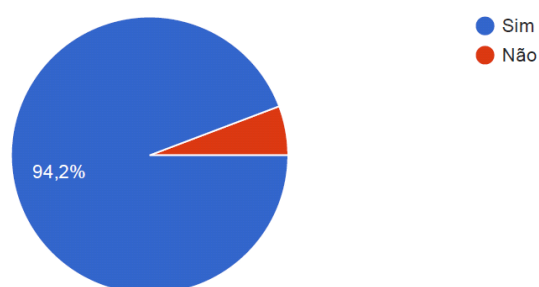


Gráfico 7 – Experiência no atendimento de pessoas com deficiência

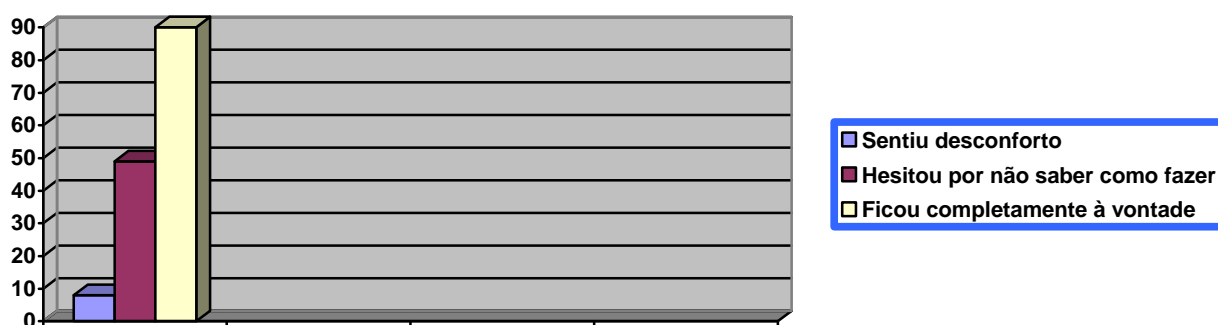


Gráfico 8 – Experiência no atendimento de pessoas com deficiência

A maioria dos respondentes (84,2%) está disponível para que a pessoa com uma deficiência lhe dê instruções de como quer ser ajudada e mais de metade dos respondentes (51,8%) pergunta antecipadamente à pessoa com deficiência se precisa de ajuda.



Gráfico 9 – Experiência no atendimento de pessoas com deficiência

A deficiência intelectual é para a maioria dos respondentes (53,2%) a mais complicada de atender, seguida da deficiência auditiva enquanto a deficiência motora é a mais fácil.

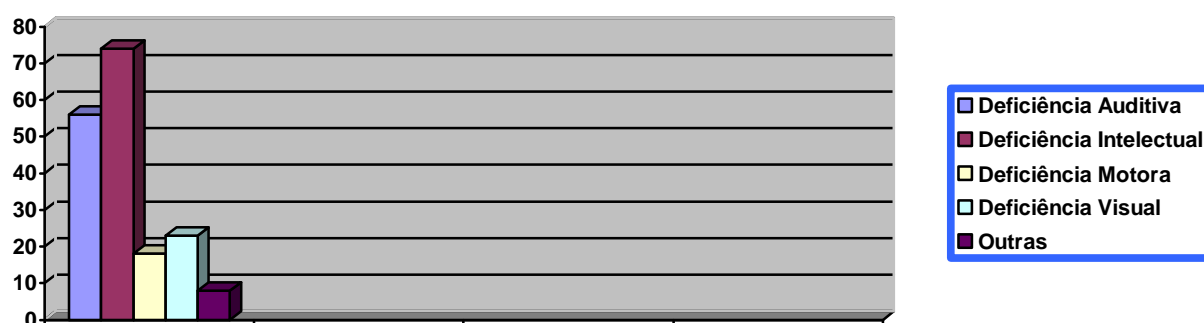
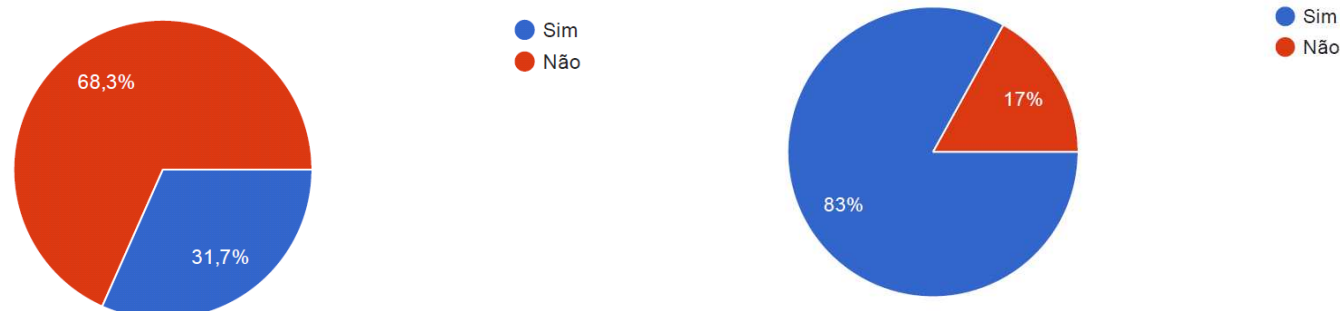


Gráfico 10 – Deficiências que apresentam maiores dificuldades no atendimento

A maioria dos respondentes (68,3%) não tem recomendações em relação ao atendimento da pessoa com deficiência no seu local de trabalho. No entanto, 31,7% dos respondentes referem que no sítio onde trabalham tomam medidas de discriminação positiva, anulação de barreiras arquitectónicas, formação, acompanhamento personalizado, sendo até referida a entrada gratuita em alguns espaços culturais.



Gráficos 11 e 12 – Formação sobre como atender pessoas com deficiência

Por último, relativamente à questão da formação sobre como atender pessoas com deficiência 95 dos 139 profissionais inquiridos (68,3%) respondeu nunca ter realizado alguma formação com aquele objectivo, tendo 93 dos mesmos (83%) considerado que a falta dessa formação dificulta o atendimento adequado a pessoas com deficiência.

82,6% dos inquiridos que responderam já ter tido formação sobre como atender pessoas com deficiência, consideram que a mesma lhes forneceu estratégias para lidar com cada diferente tipo de deficiência e 71,7% reconheceu ter adquirido conhecimentos sobre os diferentes tipos de deficiência.

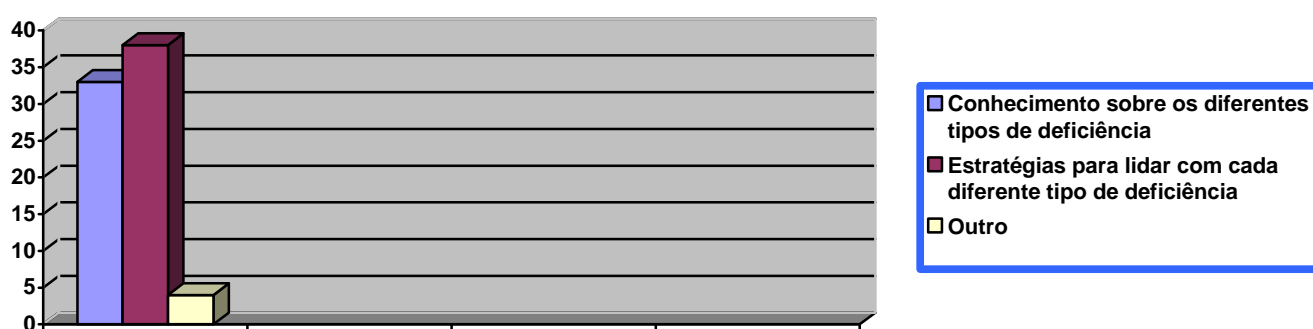


Gráfico 13 – Formação sobre como atender pessoas com deficiência

2.5. Conclusão



Pela análise dos dados recolhidos podemos inferir que a amostra é diversificada tanto a nível etário, como académico, como quanto ao género. No entanto, compreende pessoas altamente qualificadas, o que leva a supor que os doutorados e mestres (28,1%) não estejam directamente no atendimento ao público, mas ao nível dos dirigentes e que, conhecendo a legislação e os direitos das pessoas com deficiência, tomam medidas para que estas pessoas tenham a maior acessibilidade possível ao seu espaço cultural.

A amostra demonstra que a grande maioria dos respondentes têm uma familiaridade grande com pessoas com deficiência e daí a grande percentagem de respondentes que referem ficar completamente à vontade no atendimento à pessoa com deficiência. No entanto, há que notar que existem ainda profissionais que hesitam sobre o que hão-de fazer ou sentem desconforto neste atendimento.

As maiores dificuldades no atendimento situam-se ao nível da comunicação com as pessoas com deficiências auditivas e intelectuais, ainda que as últimas sejam vistas como consideravelmente mais difíceis de atender.

Quanto à imagem que os respondentes têm das pessoas com deficiência, a grande maioria tem uma imagem positiva. No entanto, ainda há entre os respondentes quem tenha uma imagem negativa e preconceituosa da pessoa com necessidades especiais.

3. Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais

Recomendações

A deficiência não é uma doença, ela apenas impõe, em casos específicos, a necessidade de adaptações. Por isso, é importante sabermos como nos relacionar com esta parcela da sociedade.

Para entender a pessoa que tem uma deficiência é preciso ver a pessoa, não a deficiência.

Dicas Básicas

É importante destacar que as palavras agem sobre as pessoas e podem ou não discriminar. O que dizemos mostra o que pensamos e em que acreditamos. Assim, em primeiro lugar, é preciso dizer que a nomenclatura correcta a ser utilizada é “pessoa com deficiência”.

Não faça de conta que a deficiência não existe. Ao relacionar-se com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, vai ignorar uma característica muito importante dela. Não subestime as possibilidades, nem dê excessivo apreço às dificuldades e vice-versa.

Todas as pessoas – com ou sem deficiência – têm o direito, podem, devem e querem tomar as suas próprias decisões e assumir a responsabilidade pelas suas escolhas.

Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior. Provavelmente, por causa da deficiência, uma pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas actividades, mas, por outro lado, pode ter extrema habilidade para fazer outras.

A maioria das pessoas com deficiência não se importa em responder a perguntas a respeito da sua deficiência. Assim, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte. E lembre-se: quando quiser alguma informação, dirija-se directamente à pessoa e não aos seus acompanhantes ou intérpretes.

Bom senso e naturalidade são essenciais, por isso, sempre que quiser ajudar uma pessoa com deficiência, pergunte qual é a melhor maneira de proceder. E, não se ofenda se a ajuda for recusada, pois nem sempre ela é necessária.

Se não se sentir seguro/a para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, sinta-se à vontade para recusar. Neste caso, procure ou indique uma pessoa que possa ajudar.

Não tenha receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.

2.4. Como atender pessoas com deficiência auditiva



Segundo as prescrições da Organização Mundial de Saúde, sofre de deficiência auditiva todo o sujeito que, num momento preciso da sua vida, apresente anomalias ou perdas funcionais no aparelho auditivo, qualquer que seja a sua causa, idade de aquisição ou gravidade.

Nos casos de deficiência auditiva ligeira ou média:

- Quando precisar de falar com uma pessoa surda, posicione-se à sua frente e chame a sua atenção, acenando com a mão ou tocando no seu braço levemente;
- Fale normalmente, calma e articuladamente, separando palavra por palavra mas sem exagero e construa frases curtas e simples;
- Se verificar que há dificuldades no entendimento, repita novamente o que disse utilizando, se necessário, outra(s) palavra(s) ou dando outra forma à frase, embora mantendo o seu sentido;
- Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que lhe quer dizer;
- Fale directamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Evite situações que dificultem a leitura dos lábios (ex: colocar a mão em frente da boca, ou falar com caneta nos lábios);
- Enquanto estiver a conversar com uma pessoa surda, mantenha sempre contato visual, pois se desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou;
- Faça um esforço para se nivelar à sua altura, especialmente se se tratar de uma criança;
- Quando estiver a conversar com uma pessoa surda procure posicionar-se de forma a que a luz ilumine o seu rosto, pois a pessoa surda pode precisar de ler os seus lábios;

- Se souber Língua Gestual Portuguesa, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, as suas tentativas serão apreciadas e estimuladas;
- Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está a dizer, não se acanhe em pedir para que repita. Geralmente, as pessoas surdas não se incomodam de repetir para que sejam entendidas;
- Se for necessário, comunique-se através de mensagem escrita. O importante é comunicar, seja qual for o método;
- Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete supondo que ela não possa entendê-lo.
- Informar a pessoa surda acerca daquilo que vai acontecendo ou do que vai sendo dito em seu redor;
- Demonstrar primeiro e explicar depois. Lembre-se que um surdo não tem condições de, ao mesmo tempo, ler os seus lábios e acompanhar a demonstração da actividade.

Nos casos de deficiência auditiva severa ou profunda:

- Dado que nenhum especialista em leitura labial consegue lograr mais do que 40% das palavras de determinado discurso (invisibilidade da articulação de muitos fonemas, sócias labiais, etc.) recorrer sempre a intérpretes qualificados em Língua Gestual Portuguesa;
- Se a pessoa surda não souber LGP (o que pode acontecer dado que se trata de um código linguístico convencional que precisa de ser aprendido), o intérprete saberá estabelecer outra forma de comunicação.

2.5. Como atender pessoas com deficiência intelectual



Deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere aos transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.

Nos casos de deficiência intelectual ligeira ou moderada:

- Preste atenção individualizada a cada pessoa com deficiência intelectual, agindo naturalmente. Se for uma criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não o sejam.

- Preste atenção à sua expressão verbal e não-verbal;

- Use uma linguagem simples para explicar conceitos-chave;

- Não superproteja. Deixe que ela faça, ou tente fazer sozinha, tudo o que puder.

Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime a sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo, mas adquirem capacidades intelectuais e sociais.

- Procure questionar regularmente as pessoas com deficiência intelectual de forma a obter resposta ao seu grau de compreensão e atender às potencialidades de cada um, já que poderão ser indivíduos com grande curiosidade intelectual que se envolvem na exposição/atividade e a compreendem;

- Organize actividades lúdicas como forma de promover o envolvimento e de facilitar a compreensão (ex.: identificar numa exposição algo definido previamente numa listagem com palavras ou imagens; ver e assinalar aquilo de que gostou mais e porquê; contar aquilo de que gostou mais através de um comentário escrito ou de um desenho; dar oportunidade de agir sobre os elementos da exposição);

- Recorra a uma narrativa apelativa (ex.: tentar estabelecer “pontes” entre os conteúdos de uma exposição, a vida diária e o meio sociocultural dos vários elementos dos grupos; focar aspectos curiosos da vida de um autor);

- Crie folhetos com linguagem adaptada às capacidades dos grupos.

Nos casos de deficiência intelectual severa e profunda:

- Responda a qualquer comportamento que possa ser interpretado com comunicativo;
- Recorra ao uso de gestos, da proximidade física, de um tom de voz expressivo, do tacto e de expressões faciais marcadas (evitando a infantilização ridicularizante);
- Explore as exposições ao nível das sensações (cheiros, texturas e sons);
- Proporcione experiências multissensoriais (visão, tacto, audição, cheiro e gosto);
- Proporcione experiências lúdicas, através da manipulação dos materiais e do movimento;
- Simplifique a informação verbal a transmitir, focalizando-a em aspectos muito concretos;
- Seleccione actividades acessíveis e atractivas;
- Preste eventual apoio à mobilidade.

3.2.1. Como atender pessoas com Perturbações do Espectro do Autismo

As perturbações do espectro do autismo são actualmente vistas como sendo de origem neurológica e constituem perturbações duradouras (ao longo de todo o percurso da vida).

- Esteja atento aos sinais de comunicação (linguagem verbal ou não verbal), tendo em conta as limitações que apresentam para chamar e seguir com atenção as outras pessoas, com a finalidade de partilhar experiências e sentimentos;
- Tente reduzir a complexidade das situações, tanto a nível social (n.º de pessoas), como a nível sensorial (ruído, movimento, estímulos luminosos), tendo em conta as dificuldades que apresentam em alternar a atenção entre diferentes estímulos (pessoas e objectos);
- Tente criar situações de interacção calmas, de preferência diádicas (em pares), que facilitem momentos de atenção conjunta;
- Reconheça meios espontâneos de comunicação não verbal, que frequentemente são gestos concretos (ex.: manipulação da mão dos adultos com a finalidade de os conduzir na direcção desejada ou para desencadear acções), respondendo de forma sensível;
- Compreenda a utilização de formas de comunicação indesejáveis ou de comportamentos desafiantes de comunicação (ex.: gritos, agressões, birras), que são habituais em indivíduos com perturbação do espectro do autismo, como uma consequência das suas limitações a nível da comunicação;
- Utilize apoios visuais (figuras, sinais, gestos), tendo em conta que as pessoas com perturbação do espectro do autismo são mais eficazes a processar e a reter informação visual do que informação auditiva.

3.2.2. Como atender pessoas com Síndrome de Down (Trissomia 21)

A Síndrome de Down, também denominada Trissomia 21, corresponde a uma distribuição celular anormal dos cromossomas (a presença de um cromossoma suplementar, três em vez de dois, no par 21). Esta deficiência provoca problemas de desenvolvimento.

- Apoie as aprendizagens no maior número possível de vias sensoriais (visual, auditiva, tátil, olfactiva, gustativa);
- Forneça informação através de uma variedade de estímulos sensoriais (informação multissensorial);
- Facilite a retenção de informação a nível da memória visual e auditiva, com recurso a outros estímulos perceptivos (tácteis ou sensoriomotores);
- Recorra a actividades motivadoras, sistemáticas e sequencializadas;
- Descreva a acção verbalmente, enquanto uma determinada actividade é realizada;
- Crie ambientes de trabalho simples, o mais possível isentos de estímulos propiciadores de dispersão;
- Forneça instruções verbais claras e concisas, acompanhadas por um modelo de acção;
- Forneça ajudas visuais, verbais ou físicas, sempre que necessário (ex.: guiando com a mão);
- Desenvolva actividades de curta duração;
- Disponha de um amplo repertório de actividades que possibilitem a mudança frequente de tarefa;
- Utilize a repetição como um meio para conseguir a assimilação de conhecimentos.

2.6. Como atender pessoas com deficiência motora



A deficiência motora é definida como uma disfunção física ou motora, de carácter congénito ou adquirido que afecta o indivíduo em termos de mobilidade, de coordenação motora ou da fala, como decorrência de lesões neurológicas, neuromusculares, ortopédicas, ou ainda, de mal-formações.

- Pessoas com deficiências de locomoção podem apreciar ou necessitar que igualemos o nosso ritmo ao delas, quando caminhamos juntos; e que as ajudemos a subir escadas e a carregar objectos. Os seus maiores obstáculos são subidas e descidas, principalmente quando não existem rampas de acesso;

- Paraplégicos que se deslocam com ajuda de canadianas: geralmente precisam de ajuda para se sentar, levantar, subir ou descer escadas; Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência.

- Paraplégicos em cadeira de rodas: podem movimentar os braços e sentar-se ou sair da cadeira de rodas sem ajuda, dependendo do nível da lesão medular; podendo movimentá-la, travá-la e mudar objectos de um lado para o outro;

- Tetraplégicos: como não podem movimentar os braços nem as pernas sozinhos, em geral, dependem completamente dos outros para se movimentarem;

- Evite estar constantemente a perguntar: “necessita de ajuda?”. É preferível referir somente no início que “se necessitar de ajuda, pode contar comigo”;

- Falar directamente com a pessoa em cadeira de rodas e não com o seu acompanhante;

- Utilize o tom de voz normal para comunicar e não um mais elevado;

- Dê a saber onde se localizam as instalações sanitárias adaptadas;

- Evitar andar atrás da cadeira de rodas, mas antes ao seu lado;

- Nunca empurrar a cadeira de rodas sem perguntar primeiro se o pode fazer. Se tal acontecer, faça-o, o mais possível, ao ritmo desejado pelo utilizador. Sempre que passar por portas ou corredores estreitos, tenha em atenção os movimentos dos membros superiores; sempre que parar a cadeira de rodas e se ausente, ainda que por segundos, trave sempre a cadeira.

- Ao conduzir uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente. Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha-atrás, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos.

- Quando estiver a conduzir uma cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

- Uma das coisas importantes a saber é que, para uma pessoa sentada, é incómodo ficar a olhar para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa em cadeira de rodas, sente-se, para que ambas possam ficar ao mesmo nível, facilitando o contacto através dos olhos.

- Não se acanhe em usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física usam-nas naturalmente.

3.3.1. Como atender pessoas com Paralisia Cerebral

A paralisia cerebral corresponde a uma perturbação do controlo da postura e do movimento, como consequência de uma lesão cerebral que atinge o cérebro num determinado período do desenvolvimento.

● Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades em andar, falar e podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços. Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está a dizer, peça para que repita.

● Ajude a pessoa a exprimir-se, mantendo uma atitude de receptividade;

● Interesse-se pela pessoa e não pela sua deficiência;

● Esteja disponível para o escutar, demonstrando envolvimento;

● Tente assumir uma postura espontânea e não artificial (evitando preconceitos e juízos a priori);

● Respeite a pessoa e manifeste-lhe uma consideração real;

● Tente assumir uma atitude de serenidade/tranquilidade interior que permita lidar com as necessidades especiais da pessoa, sem inquietação;

● Aceite naturalmente o ritmo da pessoa, sem constrangimentos;

● Mantenha uma atitude de abertura e receptividade para tentar perceber a pessoa como ela é e detectar as suas necessidades e estados emocionais;

3.3.2. Como atender pessoas com Mobilidade Reduzida

Pessoas com mobilidade reduzida possuem dificuldade em movimentar-se, temporariamente ou permanentemente, gerando a redução da mobilidade, coordenação motora, flexibilidade e percepção. Enquadram-se nessa terminologia idosos e obesos.

- Indique os caminhos mais práticos para facilitar a sua locomoção como rampas, percursos contínuos, confortáveis e seguros;
- Auxilie na locomoção caso necessário;
- Ofereça cadeira de rodas ou transporte com carrinho para realizar o trajecto de visita aos museus, pois a distância entre os espaços é grande e a pessoa pode cansar-se ou demorar muito tempo a realizá-lo.

3.3.3. Como atender pessoas com Nanismo

Por conta da baixa estatura, entre 70 cm e 1,40 na idade adulta, os anões têm grandes dificuldades de locomoção nos ambientes planeados para pessoas com média ou alta estatura.

- Trate-os com respeito e consideração;
- Os anões não conseguem aceder a muitos ambientes como, balcões de atendimento, mobiliários, cadeiras, estantes, mesas entre outros, sempre que necessário ofereça ajuda.

2.7. Como atender pessoas com deficiência visual



A deficiência visual é definida como a perda total ou parcial, congénita ou adquirida, da visão.

O nível de acuidade visual pode variar, o que determina dois grupos de deficiência: os cegos – entende-se as pessoas que têm somente a percepção da luz ou que não têm visão e que precisam de aprender através do Sistema Braille e de meios de comunicação que não estejam relacionados com o uso da visão. Os amblíopes – a ambliopia é definida como uma baixa da acuidade visual qualquer que seja a sua origem, orgânica ou funcional. São considerados amblíopes, as pessoas com visão parcial ou reduzida: pessoas com visão parcial são aquelas que têm limitações da visão à distância, mas são capazes de ver objectos e materiais quando estão a poucos centímetros ou, no máximo, a meio metro de distância e podem ler textos impressos ampliados. Pessoas com visão reduzida são aquelas em que o problema de visão pode ser corrigido.

- Nem sempre as pessoas com deficiência visual precisam de ajuda, mas se encontrar alguma que pareça estar em dificuldades, identifique-se e ofereça auxílio. Nunca ajude sem perguntar antes como deve fazê-lo;

- Caso seja necessária a sua ajuda como guia, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado ou no seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Além disso, é sempre bom avisar antecipadamente a existência de degraus, escadas rolantes, pisos escorregadios, buracos e obstáculos durante o trajecto. Num corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço ou ombro para trás, de modo a que a pessoa cega possa continuar a segui-lo.

- Ao conduzir uma pessoa cega a um ambiente que lhe é desconhecido, oriente-a de modo a que ela se possa locomover sozinha. Indique a disposição relativa dos diferentes objectos e o caminho a seguir; para sentar, basta pôr a mão dele nas costas ou no braço da cadeira ou sofá; Deixe que a pessoa se sente sozinha.

- Ajude a subir as escadas, colocando a mão dele no corrimão (a ajuda desejada varia de acordo com as pessoas);

- Não guie a pessoa pela diagonal, isso pode fazê-la perder a orientação;

- Ao indicar direcções nunca diga “ali” ou “lá”. Seja exacto: diga se é pela esquerda ou direita;

- Fale directamente e não por interposta pessoa, em tom de voz natural; Às vezes, sem perceber, as pessoas aumentam o tom de voz para falar com os deficientes visuais;

- Fique à vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas utilizam-nas com naturalidade.
- Não se coíba de utilizar as palavras “cego e cegueira”;
- Evitar expressões de piedade ou referências à cegueira como um tormento;
- Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares;
- Se não se recordar do seu nome, ou se a pessoa invisual não estiver atenta, toque-lhe no braço levemente, para que a pessoa saiba que a conversa é com ela;
- Dê-se a conhecer, quando entra em qualquer espaço onde se encontra um cego ou quando se lhe dirige, pois isso ajuda na sua identificação;
- Não deixe de apresentar o visitante cego às pessoas presentes no espaço, como recepcionistas, seguranças e educadores. Dessa forma caso seja necessário ele saberá a quem pedir auxílio;
- Não abandone a pessoa cega sem se despedir, pois nada é mais desagradável do que descobrir que se esteve a falar sozinho. Não se esqueça que pessoa cega depende fundamentalmente das informações verbais.
- Não exclua as pessoas com deficiência visual de qualquer actividade. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar.

Cão-Guia

- À pessoa com deficiência visual, utilizadora de cão-guia, é assegurado pelo Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de Março que revogou o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de Abril, o direito de entrar e permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso colectivo.
- Não acaricie o cão-guia, pois ao ter a responsabilidade de guiar um dono que não vê, ele não deve nunca ser distraído do seu dever de guia.

4. Bibliografia

Aline Sarturi Ponte, Lucielem Chequim da Silva, A acessibilidade atitudinal e a percepção das pessoas com e sem deficiência, Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, 2015
CEA, *Conceito Europeu de Acessibilidade: Manual de Assistência Técnica* 2003, SNRIPD, Lisboa 2005.

COMMISSION of the European Communities, *Communication from the to the Council, the European Parliament, the Economic and social Committee of the Regions – Towards a Barrier Free Europe for People with Disabilities*, Brussels, 2000, acesso a 20/1/2014 em http://www.accessibility-for-all.eu/arch/comm_284.pdf

COORDENAÇÃO da Cooperativa Nacional de Apoio ao Deficiente, *Turismo Acessível, Turismo para todos – Guia de referência para profissionais de turismo*, SNRIPD, Lisboa, 2007.

Corbett, J. *Bad-mouthing: the language of special needs*, London, Falmer Press, Washington D.C., 1996.

CORDE. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Como você deve comportar-se diante de uma pessoa com deficiência. Disponível em: http://www.corde.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/corde/programas/gerados/pessoas_deficiencia.asp. Acesso em: 02 de março de 2017.

Creswell, J. W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*, 2nd ed. Thousand Oaks Sage Publications, California, 2003.

DECLARAÇÃO DE SALAMANCA, *Sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais*, acesso em 17 de Janeiro de 2017, em: http://redeinclusao.web.ua.pt/files/fl_9.pdf

DELIN, Annie, “Disability in context” in The Museum, Libraries and Archives Council, *Disability Portfolio, Guide 1*, 2003, acesso em 23 de Junho de 2017, em: http://www.mla.gov.uk/resources/assets/D/dis_guide01_pdf_6507.pdf

DODD, Jocelyn; SANDELL; Richard, *Including museums: perspectives on museums, galleries and social inclusion*, University of Leicester, Leicester, 2001.

DUARTE, Ana, “The adult public and museums” in CHAFWICK, Allan, STANNETT, Anette, *Museums and adults learning: perspectives from Europe*, Niace-Natural Institute of Adult Continuing Education, Leicester, 2000.

FOUNDATION de France, ICOM, *Museum without barriers, a new deal for disabled people*, Routledge, London, 1991.

Henderson, K. & Bialeschki, D., *Evaluating Leisure Services: Making Enlightened Decisions*, 2nd ed. Venture Publishing, State College, PA., 2002

HOOPER-GREENHILL, Eilean (ed.), *Cultural Diversity: developing museum audience in Britain, Contemporary issues in museum culture*, Leicester University Press, Leicester, 1997

INSTITUTO Português de Museus, *Temas de Museologia – Museus e acessibilidade*, IPM, Lisboa, 2004.

KETELE, Jean-Marie de, ROEGIER, Xavier, *Metodologias de recolha de dados, fundamentos dos métodos de observação, de questionário, de entrevistas e de estudo de documentos*, Instituto Piaget, Lisboa, 1993.

LIRA, Sérgio, *Do Museu de Elite ao Museu para Todos: públicos e acessibilidades em alguns dos museus portugueses*, 1999, Acesso em 20 de Maio de 2017, em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/emrevista/article/viewFile/23220/12761>

MAGALHÃES, António, STOER, Stephen, *A diferença somos nós, a gestão da mudança social e as políticas educativas e sociais*, Edições Afrontamento, Porto, 2005.

Martin, E. *Improving Access To Heritage Buildings: A Practical Guide To Meeting The Needs Of People With Disabilities*, Australian Heritage Commission, Canberra, 1999.

NAÇÕES Unidas, *Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, 30 de Março de 2007, acesso a 12 de Março de 2014, <http://www.inr.pt/content/1/830/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-publicacao-oficial>

NAÇÕES Unidas, *Declaração Universal dos Direitos do Homem*, 10 de Dezembro de 1948, acesso a 09 de Março de 2014, http://www.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.html.

Necessidades especiais: Guia para a apoio a Serviços Educativos / Ana Serrão... [et al.] ; coord. Rui Leal, Porto, FPCEUP, 2004

NOBRE, C. Wycliffe, LORD, Geoffrey, *Access for disabled people to arts premisses, the journal sequence*, Elsevier, Osford, 2004.

PINTO, Paula Campos, *Dilemas da Diversidade: Interrogar a Deficiência, o Género e o Papel das Políticas Públicas em Portugal*. Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e Tecnologia, 2012.

RAIOL, R. W. G. Direito das Pessoas com Necessidades Especiais à Acessibilidade: Arcabouço, Análise Crítica e Motivação Social. *Revista Fibra e Ciência*, Amazonas, n. 3, p. 35-46, 2010.

Sarraf, Viviane Panelli. Reabilitação do museu: políticas de inclusão cultural por meio da acessibilidade [dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes; 2008 [citado 2017-12-06]. doi:10.11606/D.27.2008.tde-17112008-142728.

SASSAKI, Romeu Kazumi, *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos* (7.ed., Rio de Janeiro: WVA, 2006)

ANEXO: Questionário do Inquérito

QUESTIONÁRIO

Parte I

1. Caracterização pessoal e profissional

1.1. Género

	Feminino
	Masculino

1.2. Faixa etária

	Menos de 26 anos
	Entre 26 e 35 anos
	Entre 36 e 45 anos
	Entre 46 e 55 anos
	Mais de 55 anos

1.3. Habilitações literárias

	Sem escolaridade
	4º Ano
	9º Ano
	12º Ano
	Bacharelato
	Licenciatura
	Mestrado/Doutoramento

1.4. Profissionalmente que função desempenha?

--

Parte II

2. Percepção sobre pessoas com deficiência

2.1. Tem algum elemento com deficiência na sua família ou no seu grupo de amigos?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

2.2. Conhece os direitos das pessoas com deficiência?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

2.3. Como vê a pessoa com uma deficiência?

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
É muito difícil que as pessoas com deficiência sejam felizes					
Normalmente as pessoas com deficiência são/ou estão tristes					
Uma pessoa com deficiência tem poucos amigos					
Uma pessoa com deficiência dificilmente poderá sentir-se útil					
Uma pessoa com deficiência deve ter uma vida aborrecida					
Uma pessoa com deficiência deve ser pouco eficaz no seu trabalho					
Uma pessoa com deficiência tem pouco rendimento escolar					
É difícil que uma pessoa com deficiência possa ajudar os outros					
As pessoas com deficiência não são atraentes para as outras pessoas					
As pessoas com deficiência precisam sempre de ser ajudadas por outras					

Parte III

3. Intervenção como profissional

3.1. Já teve alguma experiência no atendimento de pessoas com deficiência?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

Se sim (pode escolher mais do que uma resposta):

<input type="checkbox"/>	Sentiu desconforto
<input type="checkbox"/>	Hesitou por não saber como fazer
<input type="checkbox"/>	Ficou completamente à vontade

3.2. Qual a sua atitude quando tem de atender uma pessoa com deficiência (pode escolher mais do que uma resposta)?

<input type="checkbox"/>	Pergunta antecipadamente se a pessoa precisa de ajuda
<input type="checkbox"/>	Está disponível para que a pessoa lhe dê indicações sobre como quer ser ajudado
<input type="checkbox"/>	Ofende-se se a oferta for recusada

3.3. Que tipo (s) de deficiência (s) tem mais dificuldade em atender ou pensa vir a ter se se encontrar nessa situação (pode escolher mais do que uma resposta)?

<input type="checkbox"/>	Auditiva
<input type="checkbox"/>	Intelectual
<input type="checkbox"/>	Motora
<input type="checkbox"/>	Visual
<input type="checkbox"/>	Outra (por favor, indique qual):
<input type="checkbox"/>	

3.4. No seu local de trabalho fazem alguma recomendação/procedimentos específicos para o atendimento de pessoas com deficiência?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

Se sim, p.f. especifique qual ou quais:

--

3.5. Já realizou alguma formação sobre como atender pessoas com deficiência?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

Se sim, como avaliou a importância dessa formação enquanto profissional (pode escolher mais do que uma resposta)?

<input type="checkbox"/>	Conhecimento sobre os diferentes tipos de deficiência
<input type="checkbox"/>	Estratégias para lidar com cada diferente tipo de deficiência
<input type="checkbox"/>	Outra (por favor, indique qual):
<input type="checkbox"/>	

Se não, considera que a falta dessa formação dificulta o atendimento adequado a pessoas com deficiência?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

