

Comércio



DICAS SEBRAE
Empreendimentos Acessíveis

Comércio



Conselho Deliberativo | Pernambuco

Associação Nordestina da Agricultura e Pecuária - ANAP
Banco do Brasil - BB
Banco do Nordeste do Brasil - BNB
Caixa Econômica Federal - CEF
Federação da Agricultura do Estado de Pernambuco - Faepe
Federação das Associações Comerciais e Empresariais de Pernambuco - Facep
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Pernambuco - Fecomércio
Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco - Fiepe
Instituto Euvaldo Lodi - IEL
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae
Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Pernambuco - SDE
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial- Senac/PE
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-Senai/PE
Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Senar/PE
Universidade de Pernambuco – UPE

Presidente

Pio Guerra

Diretor Superintendente

Roberto Castelo Branco

Diretor Técnico

Aloísio Ferraz

Diretora administrativo Financeira

Adriana Lira

Comissão de Editoração Sebrae Pernambuco

Aloísio Ferraz
Angela Saito
Carla Almeida
Eduardo Maciel
Janete Lopes
Jussara Leite
Roberta Amaral
Roberta Correia
Tereza Nelma Alves

Unidade de Comércio e Serviço

Valdenice Ferreira
Mosana Cavalcanti (consultora)

Ilustração

Marina Guerra | Z.diZain Comunicação

Fotos

Eduardo Araújo

Revisão

Betânia Jerônimo

Projeto gráfico e diagramação

Felipe Gabriele | Z.diZain Comunicação
www.zdizain.com.br

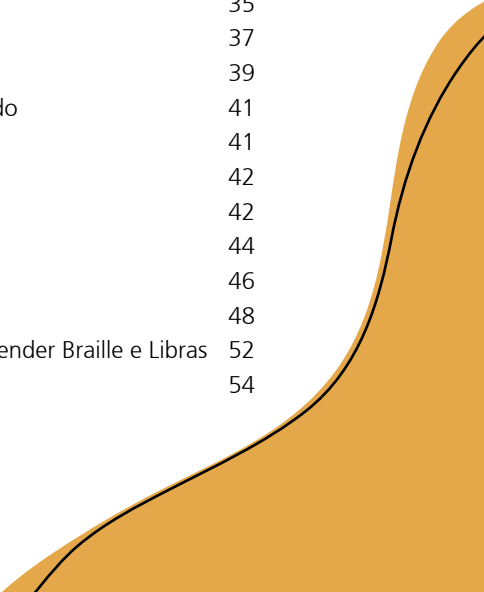
Impressão

MXM Gráfica

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Pernambuco – Sebrae
Rua Tabaiaries, 360 – Ilha do Retiro – CEP 50750-230 – Recife/PE
Telefones: 0800 570.0800 / 81 2101.8400
www.pe.sebrae.com.br

Sumário

1. Apresentação	5
2. Acessibilidade	7
2.1 Desenho Universal	7
3. Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	7
3.1 Mobilidade reduzida	8
3.2 Tipos de deficiência	12
4. Tornando o seu empreendimento acessível	15
4.1 Sinalização	15
4.2 LIBRAS	16
4.3 Braille	18
4.4 Cão-guia	19
4.5 Estacionamento	20
4.6 Calçadas	21
4.7 Sanitários	22
4.8 Balcões	24
4.9 Portas	25
4.10 Elevadores	27
4.11 Corredores	28
5. Organizando e adaptando serviços para a acessibilidade	29
6. Comércio	30
7. Empreendimentos Acessíveis	33
7.1 Salão de Beleza	33
7.2 Padaria	35
7.3 Loja de roupas	37
7.4 Caixas de autoatendimento	39
8. Dicas de convivência e atendimento adequado	41
8.1 Deficiência intelectual	41
8.2 Deficiência auditiva	42
8.3 Deficiência visual	42
8.4 Deficiência física	44
8.5 Pessoas idosas	46
9. Glossário	48
10. Endereços para confeccionar material e aprender Braille e Libras	52
11. Referências	54





1. Apresentação

Buscando se aproximar cada vez mais do seu público-alvo, o Sebrae/PE dissemina informações educativas para pequenos negócios e ambiente econômico ideal para micro e pequenas empresas (MPE), através da Cartilha Empreendimentos Acessíveis – Comércio Varejista, a qual se destina às empresas e serviços das áreas de atuação do Sebrae, apresentando informações de adequação de acordo com as normas da ABNT NBR 9050 para que as MPE estejam aptas para atender à grande demanda dos eventos mundiais.

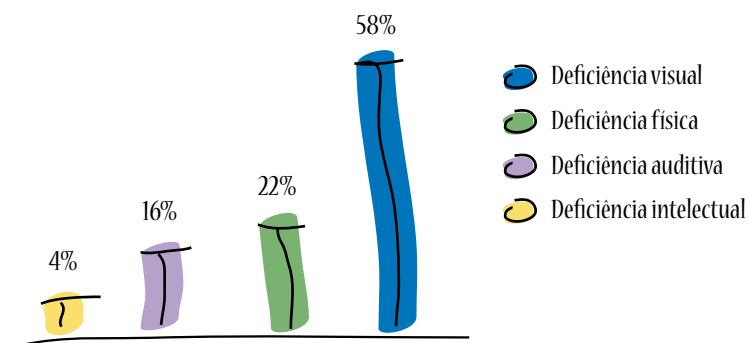
O objetivo principal da cartilha é orientar os empresários na preparação e/ou adequação dos empreendimentos varejistas baseados nas Normas Técnicas de Acessibilidade da ABNT NBR 9050, a fim de que seus estabelecimentos se tornem acessíveis, ou seja, sem obstáculos e barreiras que impeçam a livre circulação de seus clientes e fornecedores, gerando consequentemente aumento de suas receitas.



Considerando o incremento na demanda de visitantes ao Brasil em função dos dois grandes eventos mundiais - a Copa das Confederações 2013 e a Copa do Mundo de 2014, é de suma importância que Pernambuco esteja acessível para atender à demanda especial de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Foi pensando nisso que o Sebrae/PE desenvolveu esta cartilha, para orientar o comércio de varejo e serviços na adequação dos seus espaços, garantindo o livre acesso e cumprindo o direito de ir e vir de todos.

Com essa participação, tornaremos Pernambuco acessível, possibilitando o fortalecimento da economia através da geração de mais recursos e melhorando a qualidade de vida da população.

Segundo o último Censo do IBGE de 2010, cerca de 45 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência no Brasil e, relativizando, 2,4 milhões em Pernambuco, sendo que 58% apresentam deficiência visual; 22% deficiência física; 16% deficiência auditiva e 4% deficiência intelectual.



2. Acessibilidade

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização, com segurança e autonomia, de edificações, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, meios de transporte e comunicação. Pode-se dizer que acessibilidade não é apenas uma questão física e arquitetônica, mas um processo amplo de inclusão.

2.1 Desenho Universal

Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.



3. Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

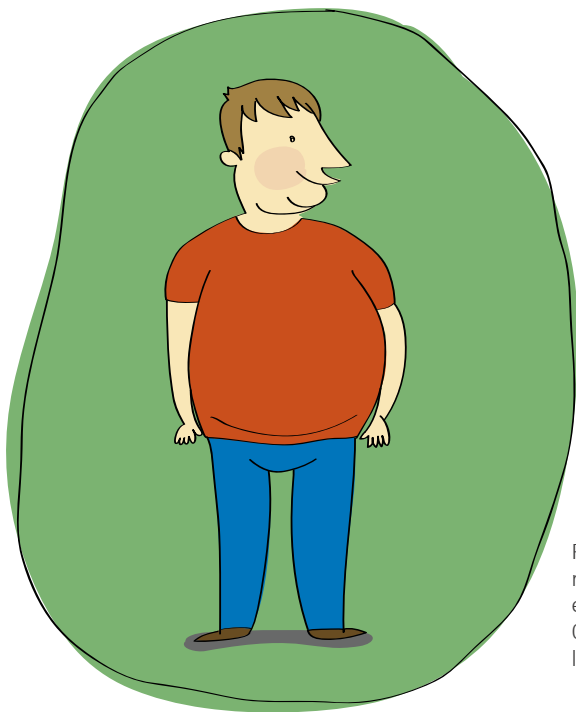
Deficiência | Redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou mesmo de mobilidade e utilização de edificações, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos e elementos, em caráter temporário ou permanente.

Conceito | “Toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere incapacidade para o desempenho de atividade dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999).

➤ 3.1 Mobilidade reduzida:

Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050 entende por mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante, dentre outros.

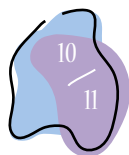
Pessoas Obesas | Indivíduos que excederam o Índice de Massa Corporal (IMC) adequado para a sua constituição física.



Pessoas obesas necessitam de um espaço mínimo de 0,80m para sua locomoção.



Gestantes necessitam de um espaço mínimo de 0,75m para sua locomoção.



Pessoas com andadores necessitam de um espaço mínimo de 0,85m a 0,90m para sua locomoção.



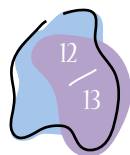
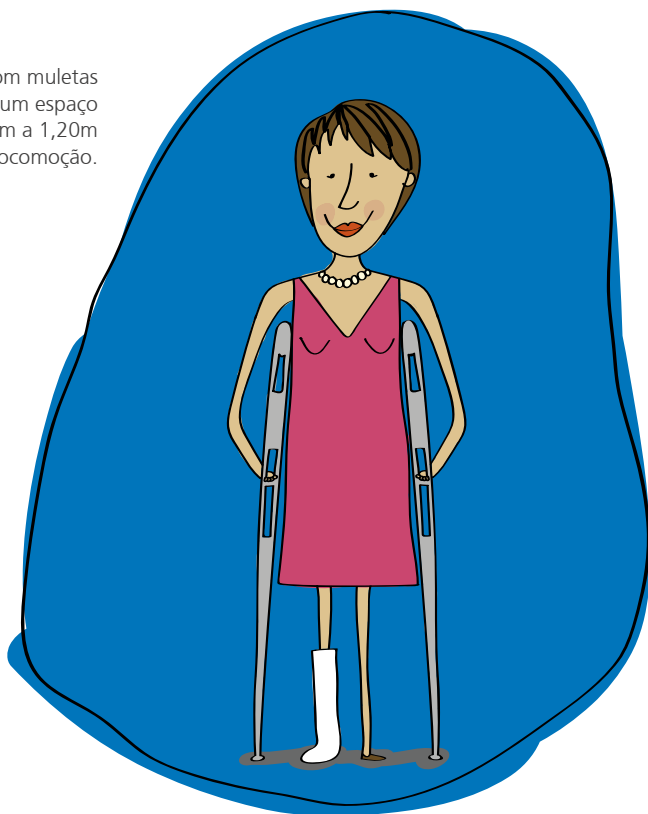


Idosos necessitam de um espaço mínimo de 0,75m para sua locomoção.



Pessoas com carrinhos de bebê necessitam de um espaço mínimo de 0,75m para sua locomoção.

Pessoas com muletas
necessitam de um espaço
mínimo de 0,95m a 1,20m
para sua locomoção.



➤ 3.2 Tipos de deficiência:

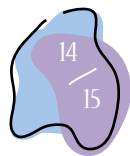
Deficiência Física | Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física. Também são deficiências físicas a amputação ou ausência de membro, a paralisia cerebral e os membros com deformidade congênita ou adquirida. Não são consideradas deficiências físicas as deformidades estéticas e as que não produzem dificuldades para o desempenho de funções.

Usuários de cadeira de rodas necessitam de um espaço mínimo de 0,80m para sua locomoção.



Deficiência Visual | Mesmo utilizando uma lente corretiva em seu melhor olho, uma pessoa considerada deficiente visual não consegue enxergar a maior letra da Tabela Snellen - aquela com 11 fileiras de caracteres que vão diminuindo de tamanho, utilizada nos consultórios oftalmológicos para testar a acuidade visual dos pacientes. Quem tem visão totalmente normal é capaz de enxergar a oitava linha sem óculos.

Deficientes visuais com cão-guia
necessitam de um espaço
mínimo de 0,90m
para sua locomoção.



Deficiência Auditiva | Perda bilateral, parcial ou total de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

Deficiência Intelectual | Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

Deficiência Múltipla | Associação de duas ou mais deficiências.

Ao segmentar essas deficiências, conseguimos compreender que, da mesma forma, não há apenas uma maneira de tratar as pessoas com deficiência, pois cada uma necessita de um cuidado especial e um tratamento diferenciado, de acordo com a sua especificidade.

O Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência das Nações Unidas (ONU, 1982) diz que “os países membros devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de frequentar restaurantes, cinemas, teatros, assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa, removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços para todos e não discriminar as pessoas com deficiência”.



4. Tornando o seu empreendimento acessível

4.1 Sinalização

Nas construções, no mobiliário, nos espaços e nos equipamentos, deve-se aplicar, quando se fizer necessário, a sinalização de acessibilidade por meio do Símbolo Internacional de Acesso (SIA), em sendo identificados elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Símbolo internacional de acesso.



Símbolo internacional de acesso para pessoas com deficiência visual.



Símbolo internacional de acesso para pessoas com deficiência auditiva.



Símbolo internacional de acesso para pessoas com deficiência intelectual.

Dica:

Os símbolos apresentados devem ser fixados em local visível, caso os lugares sejam acessíveis:

- entradas;
- áreas e vagas reservadas a estacionamento de veículos;
- áreas de embarque e desembarque;



- sanitários;
- áreas de resgate, refúgio e saídas de emergência;
- áreas reservadas a pessoas com cadeira de rodas;
- equipamentos de uso exclusivo de pessoas com deficiência.

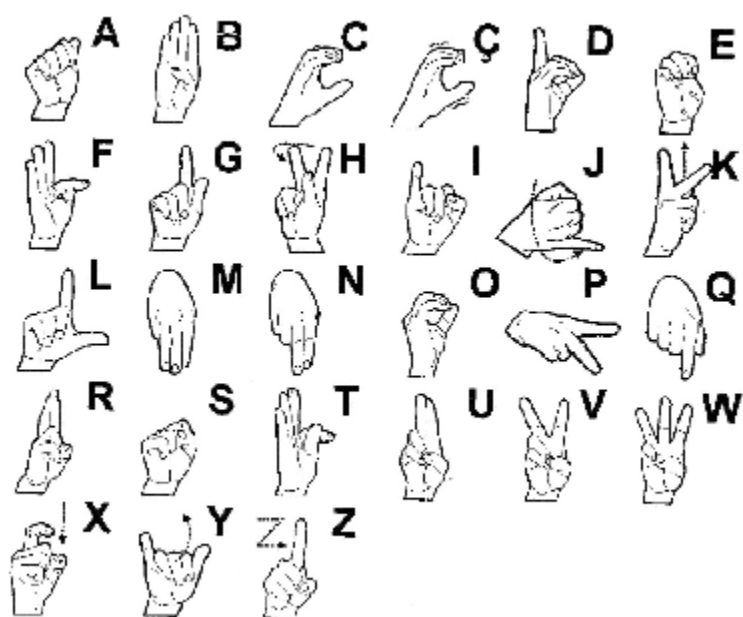
➤ 4.2 LIBRAS

A Língua Brasileira de Sinais constitui-se na principal forma de comunicação e expressão utilizada pelas pessoas surdas. É a língua natural das comunidades surdas. Serve para transmitir ideias e fatos oriundos das pessoas com deficiência auditiva no Brasil. Ao contrário do que muitos imaginam, a Língua Brasileira de Sinais não se resume simplesmente a mímicas e gestos soltos, utilizados pelos surdos para facilitar a comunicação. Ela possui estruturas gramaticais próprias.

A língua de sinais não é universal. Cada país tem a sua própria língua de sinais, que sofre as influências da cultura nacional e regional.

A presença de um intérprete de Libras é indispensável nos sistemas de comunicação que oferecem o recurso no momento em que se faz a transmissão, ou onde a comunicação de ideias e fatos se faz necessária através da fala.

Confira, na próxima página, os sinais de Libras que representam todas as letras do alfabeto:



➤ 4.3 Braille

O Sistema Braille é o principal instrumento de leitura e escrita das pessoas cegas em todo o mundo. É um alfabeto convencional, cujos caracteres são indicados por pontos em relevo. É um sistema de leitura no qual o deficiente visual o distingue por meio do tato.

É utilizado em livros, jornais, folhetos, cardápios, elevadores, placas de informação, maquetes e demais locais, onde a informação se dá através da escrita.

Confira os sinais de Braille que representam todas as letras do alfabeto:

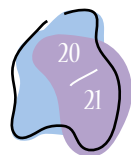
A ●● ●● ●●	B ●● ●● ●●	C ●● ●● ●●	D ●● ●● ●●	E ●● ●● ●●	F ●● ●● ●●	G ●● ●● ●●
H ●● ●● ●●	I ●● ●● ●●	J ●● ●● ●●	K ●● ●● ●●	L ●● ●● ●●	M ●● ●● ●●	N ●● ●● ●●
O ●● ●● ●●	P ●● ●● ●●	Q ●● ●● ●●	R ●● ●● ●●	S ●● ●● ●●	T ●● ●● ●●	U ●● ●● ●●
V ●● ●● ●●	W ●● ●● ●●	X ●● ●● ●●	Y ●● ●● ●●	Z ●● ●● ●●	É ●● ●● ●●	ALFABETO LEITURA 1 ●● 4 2 ●● 5 3 ●● 8

➤ 4.4 Cão-guia

É um animal treinado e responsável pela condução com segurança da pessoa com deficiência visual. Em virtude do seu rigoroso treinamento, está habituado e capacitado a entrar e permanecer junto aos seus donos em todos os tipos de estabelecimento. Ele é um cão de trabalho e não um bicho de estimação, portanto não o toque, não o acaricie e não o distraia enquanto ele estiver usando a guia.

Esses animais têm livre acesso a todos os locais públicos ou privados e podem viajar em todos os meios de transporte, desde que acomodados aos pés do seu dono.

As raças caninas mais utilizadas são labrador, pastor alemão e golden retriever.



➤ 4.5 Estacionamento

Em todas as áreas de estacionamento de veículos, localizadas em vias ou em espaços públicos e coletivos - shopping centers, supermercados, aeroportos e edifícios de uso coletivo, devem ser oferecidas vagas exclusivas e próximas dos acessos de circulação e das entradas principais, estando devidamente sinalizadas, horizontal e verticalmente, para veículos que transportem pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

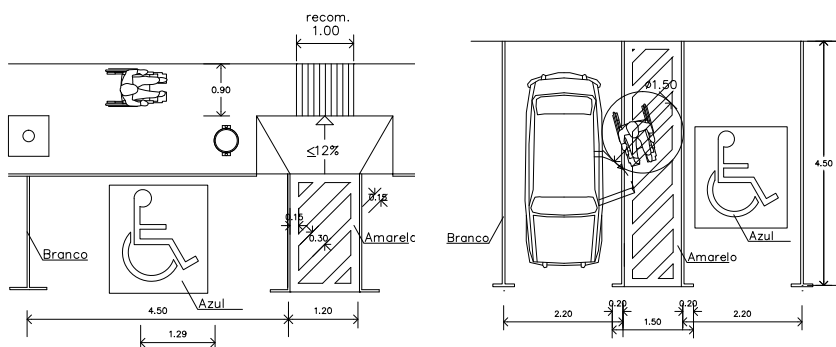


Figura 108 ABNT NBR 9050 Sinalização horizontal de vagas

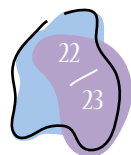
Ainda para o cálculo do número de vagas reservadas, o Estatuto do Idoso prevê uma reserva de 5% delas destinadas às pessoas acima de 60 anos.

As vagas acessíveis devem:

- possuir uma área livre de circulação, com largura mínima de 1,20m, devidamente sinalizada horizontal e verticalmente;
- estar vinculadas à rota acessível, que liga ao acesso principal, livre da circulação de veículos;

- ter uma faixa adicional à vaga para circulação de cadeiras de rodas;
- ter piso regular, nivelado, firme e estável;
- ter uma área de embarque e desembarque com segurança;
- exigir que os veículos nelas estacionados usem o adesivo, indicando se o seu proprietário é uma pessoa idosa ou com deficiência física;
- possuir sinalização horizontal e vertical, identificada com o Símbolo Internacional de Acesso (SIA).

➤ 4.6 Calçadas



A calçada é uma parte da via não destinada à circulação de veículos, mas ao trânsito de pedestres, devendo permitir a integração entre as edificações, os equipamentos, os mobiliários urbanos, o comércio e os espaços públicos e privados em geral, através de rotas acessíveis.

A calçada é o tapete de boas-vindas que permite, de modo seguro, que as pessoas possam se movimentar. Nessa faixa não pode haver bancas, fiteiros, telefones públicos, lixeiras, floreiras ou qualquer outro obstáculo. Seu piso deve ser regular e sem degrau.

As calçadas acessíveis devem:

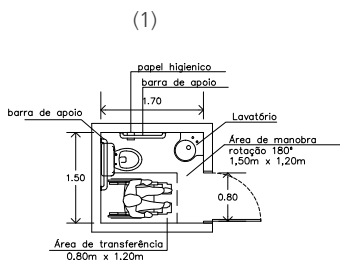
- atender aos rebaixamentos ou rampas para a rua;
- ter largura mínima de 1,20m para a circulação de pedestres, nos rebaixamentos ou rampas existentes;
- estar com seu piso firme, regular e em bom estado de conservação, além dele ser durável e antiderrapante;
- ter suas faixas de pedestre pintadas e iluminadas;
- estar livres de obstáculos como marquises, árvores, placas, lixos e entulhos.

➤ 4.7 Sanitários

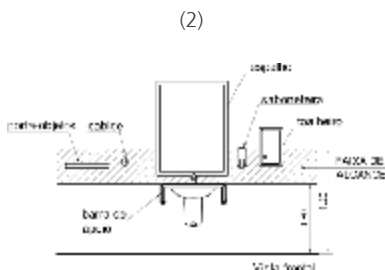
Sanitários de uso comum ou uso público deverão ter, no mínimo, 5% do total de peças instaladas acessível, respeitando-se, no mínimo, uma de cada. Quando houver divisão por sexo, as peças deverão ser consideradas separadamente para efeito de cálculo. Recomenda-se, também, a instalação de uma bacia infantil para ser usada por crianças e pessoas de baixa estatura.

Os sanitários acessíveis devem:

- estar localizados em rotas acessíveis e próximas à circulação principal;
- dispor do Símbolo Internacional de Acesso (SIA) na porta;
- possuir piso antiderrapante;



(1) Figura 125 ABNT NBR 9050
Boxe para bacia sanitária - Transferência lateral — Exemplo



(2) Figura 141 ABNT NBR 9050
Acessórios junto ao lavatório — Exemplo



- possuir portas, no mínimo, com 0,80m de largura, abrindo para fora, com maçanetas tipo alavanca e/ou puxador, além de altura entre 0,80m e 1,00m;
- ter o lavatório suspenso, com altura máxima de 0,80m e sem coluna, além de torneira do tipo alavanca, sensor ou dispositivo equivalente;
- ter a bacia com altura entre 0,43m e 0,45m do piso;
- contemplar áreas de aproximação (1,20m) e circulação (0,65m) com alcance para a utilização das peças sanitárias por pessoas usuárias de cadeira de rodas;
- possuir barras de apoio, acessórios e espelhos com 10° de inclinação ou altura adequada, além de papeleira e saboneteira com altura entre 0,50m e 1,20m do piso;
- ter o acionamento da descarga do tipo alavanca ou dispositivo equivalente;
- dispor de cadeira higiênica para banho ou banco móvel, quando houver chuveiro.

➤ 4.8 Balcões

Em relação aos balcões de vendas ou serviços de atendimento ao público, estes deverão dispor de pelo menos uma parte da superfície acessível para atender as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

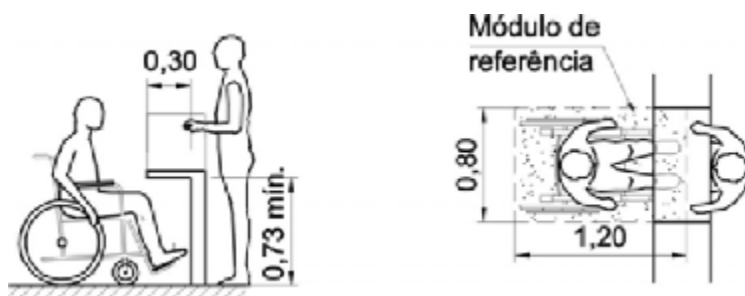


Figura - ABNT NBR 9050 (balcões)

Os balcões acessíveis devem:

- estar em uma rota acessível;
- respeitar desníveis no piso (em havendo, tratá-los com rampa com inclinação leve), a fim de que não sejam superiores a 5mm de altura;
- ter uma parte da superfície do balcão com extensão mínima de 0,90m e altura máxima de 0,90m do piso;
- possuir altura livre inferior, no mínimo, de 0,73m do piso, permitindo uma aproximação frontal livre inferior, no mínimo, de 0,30m (quando for prevista a aproximação frontal, os balcões devem possuir piso tátil de alerta e direcional; ter pessoas nos balcões com noções mínimas de Libras; e dispor de informativos em Braille).

➤ 4.9 Portas

Nas portas, deve haver informação visual, ocupando uma área entre 1,40m e 1,60m do piso, localizada no centro da porta ou na parede, a uma distância do batente de 15cm a 45cm. A sinalização tátil em Braille ou em texto em relevo deve ser instalada nos batentes ou adjacências (parede, divisória ou painel), no lado onde estiver a maçaneta e com altura de 0,90m a 1,10m.

As portas acessíveis devem:

- ter vão livre mínimo de 0,80m e altura mínima de 2,10m (inclusive portas de elevadores). Em portas de duas ou mais folhas, pelo menos uma delas deve ter vão livre de 0,80m;
- ser abertas com um único movimento e suas maçanetas devem ser do tipo alavanca ou puxador, instaladas a uma altura de 0,90m a 1,10m;
- ter na sua parte inferior (até a altura de 0,40m a partir do piso), inclusive no batente, revestimento resistente a impactos provocados por bengalas, muletas e cadeiras de rodas. Isto se estiverem localizadas em rotas acessíveis;
- ajustar seus sensores óticos (quando forem acionadas por eles) para detectar pessoas de baixa estatura, crianças e usuários de cadeiras de rodas;
- instalar trilhos na sua parte superior, considerando que sejam de correr. Os trilhos ou as guias inferiores devem estar nivelados com a superfície do piso.



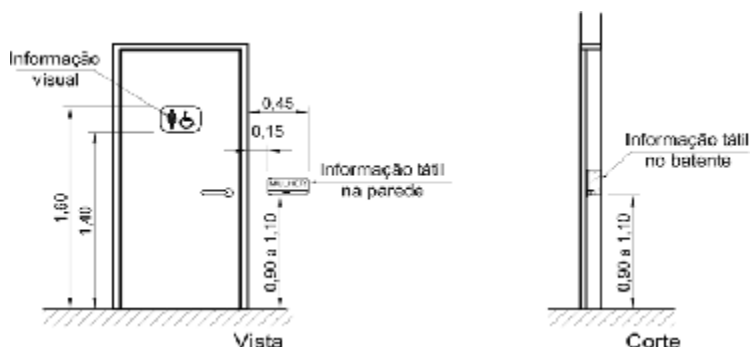


Figura 55 ABNT NBR 9050— Sinalização visual e tátil em portas – Exemplos

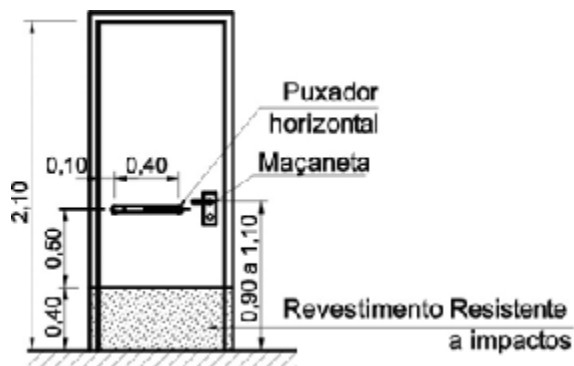


Figura 94 ABNT NBR 9050 — Portas com revestimento e puxador horizontal – Exemplo

➤ 4.10 Elevadores

Os elevadores acessíveis devem:

- possuir as dimensões mínimas de 1,40m x 1,10m;
- ter entrada mínima livre de 0,80m;
- ter sinalização tátil de alerta e direcional no piso que fica em frente à porta;
- possuir comandos sonoros e em Braille;
- ter corrimão nos painéis laterais e de fundo, com altura de 0,90m;
- ter o piso da cabine contrastando com o da circulação externa;
- possuir placa de identificação do pavimento em ambos os lados dos batentes, na mesma altura da botoeira.

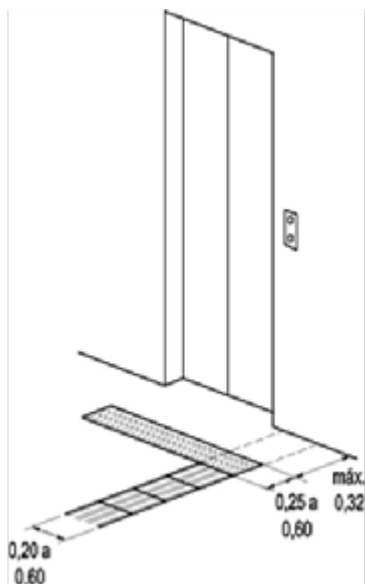


Figura 71 ABNT NBR 9050 – Elevador – Exemplo

➤ 4.11 Corredores

Os corredores junto aos balcões de autosserviço e de caixas para pagamento, bilheterias ou similares, acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, devem estar vinculados a rotas acessíveis, garantindo-se as áreas de circulação e a manobra no seu início e término. Esses corredores devem ter uma largura mínima de 0,90m.

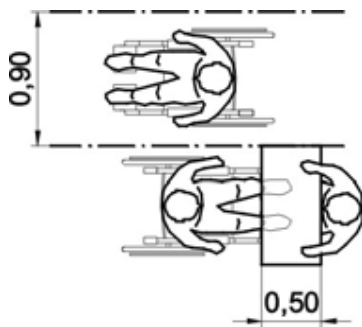


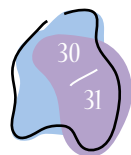
Figura 166 ABNT NBR 9050 — Balcão de atendimento — Exemplo

5. Organizando e adaptando serviços para a acessibilidade

Serviços como agenciamento, alimentação, meios de hospedagem, transportes, comércio e serviços devem se adequar a esse segmento como um novo nicho de mercado, sendo necessário:

- qualificação para bem atender pessoas com deficiência;
- adaptação de equipamentos e instalações;
- comunicação e sinalização;
- adequação dos meios de transporte;
- elaboração de produtos e serviços adaptados;
- promoção e comercialização.

Para os empreendimentos atenderem com excelência, é importante que haja treinamento e capacitação dos seus colaboradores.



6. Comércio

É a atividade socioeconômica que consiste na compra e venda de bens, seja para usufruí-los, vendê-los ou transformá-los. Trata-se da transação de algo em troca de outra coisa de igual valor, a qual pode ser dinheiro.

Nos corredores de compras, a cada 15m deve haver espaço para a manobra da cadeira de rodas. Recomenda-se uma rotação de 180°, conforme as figuras abaixo.

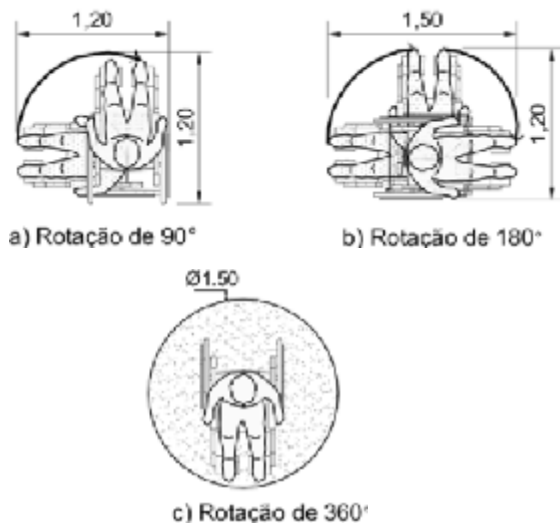


Figura - ABNT NBR 9050 (área para manobra sem deslocamento)

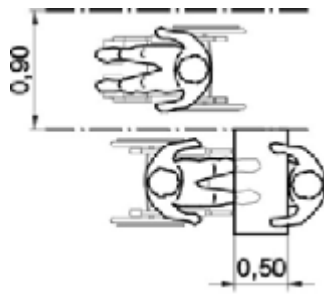
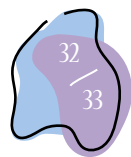


Figura - ABNT NBR 9050 (balcão de atendimento)

Quando existirem vestiários ou provadores para uso público, pelo menos um deve ser acessível, prevendo-se uma entrada com vão livre mínimo de 0,80m de largura, além de dimensões mínimas internas de 1,20m por 0,90m (livre de obstáculos). Quando houver porta de eixo vertical, esta deve abrir para fora.

Quando houver balcões de caixas para pagamento, pelo menos 5% deles devem ser acessíveis para pessoas em cadeira de roda. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.





7. Empreendimentos Acessíveis

7.1 Salão de Beleza

Os usuários deste serviço não se restringem mais ao público feminino na faixa etária de 20 a 60 anos. Esse público consumidor tem crescido não somente em proporções, como em características. Cada vez mais homens, mulheres, idosos e pessoas com deficiência estão preocupados com sua beleza e, em especial, com sua autoestima. Este diferencial oportuniza mudanças significativas de atitude. Se você oferece todos os serviços em um só local, haverá um novo negócio.

O salão de beleza acessível deve:

- estar localizado em rotas acessíveis e próximo à circulação principal;
- ter as pias para lavagem do cabelo em um local com cadeira removível para o encaixe da cadeira de rodas (o mesmo procedimento deve ser feito para as bancadas com espelhos);
- possuir portas, no mínimo, de 0,80m de largura, abrindo para fora, com maçanetas tipo alavanca e/ou puxador com altura entre 0,80m e 1,00m;
- ter o lavatório suspenso, com altura máxima de 0,80m;
- possuir piso antiderrapante;
- ter prateleiras/expositores com produtos à venda ao alcance de todos;
- contemplar áreas de aproximação (1,20m) e circulação (0,65m);
- dispor de sanitário acessível, com barras de apoio e peças de louça sanitária dentro das normas;
- ter balcão de atendimento e de caixa para pagamento com altura adequada.



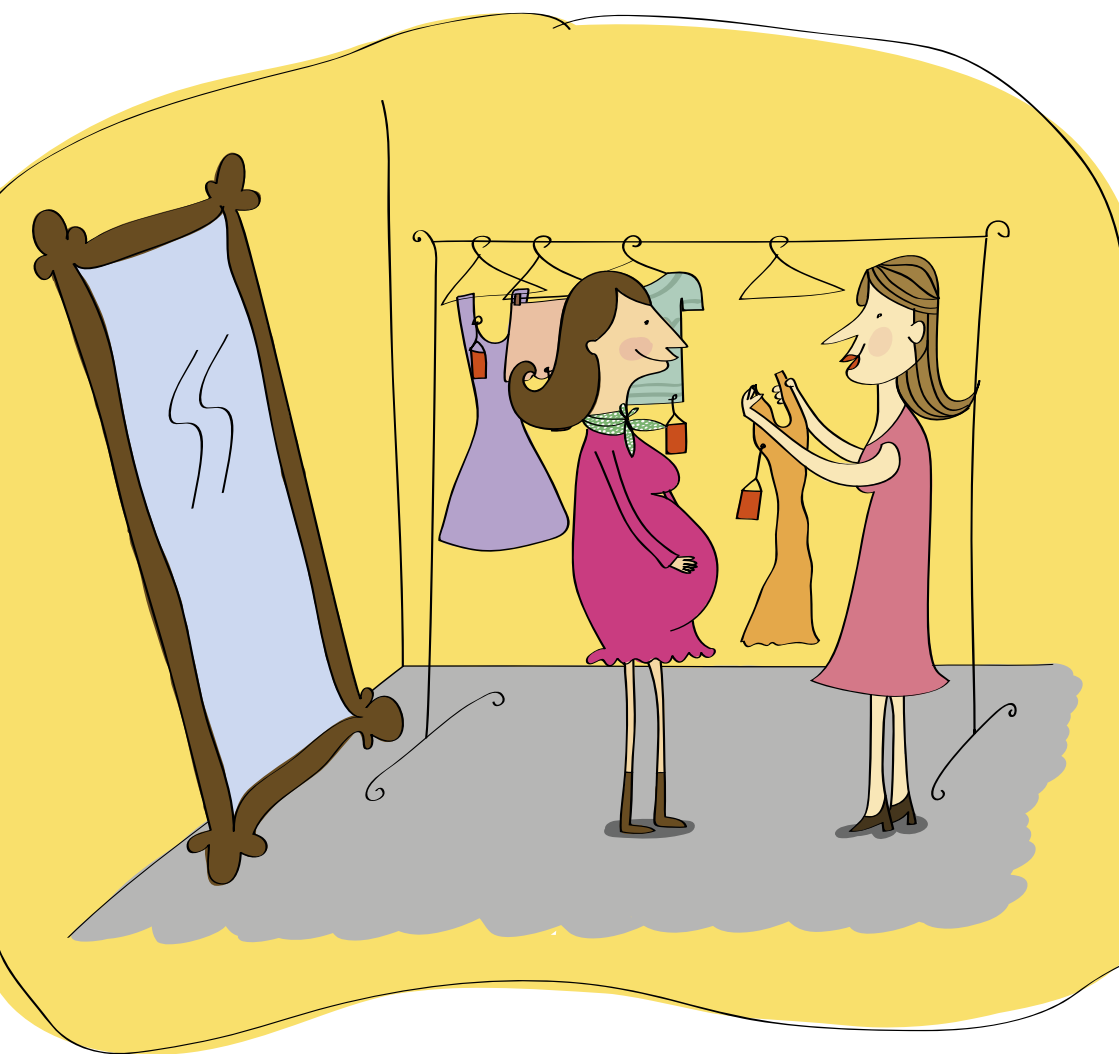


7.2 Padaria

A padaria acessível deve:

- estar localizada em rotas acessíveis, com estacionamento próximo à entrada principal;
- ter calçadas em bom estado de conservação;
- possuir portas, no mínimo, de 1,20m de largura, abrindo para fora, com maçanetas tipo alavanca e/ou puxador com altura entre 0,80m e 1,00m;
- possuir rampa de acesso, quando necessário;
- possuir piso antiderrapante;
- ter prateleiras/expositores com produtos à venda ao alcance de todos;
- contemplar áreas de aproximação (1,20m) e circulação (0,65m);
- ter balcão de atendimento e de caixa para pagamento com altura adequada;
- possuir corredores com larguras adequadas entre as gôndolas com mercadorias;
- possuir cardápio em Braille;
- permitir o acesso do cão-guia.

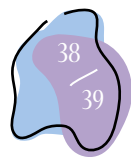




7.3 Loja de roupas

A loja de roupa acessível deve:

- estar localizada em rotas acessíveis e próxima ao estacionamento;
- ter calçadas em bom estado de conservação e piso firme e antiderrapante;
- possuir portas, no mínimo, de 0,80m de largura, abrindo para fora, com maçanetas tipo alavanca e/ou puxador com altura entre 0,80m e 1,00m;
- possuir rampa de acesso, quando necessário;
- possuir piso antiderrapante em toda a área de circulação interna;
- ter prateleiras/expositores com produtos à venda ao alcance de todos;
- ter balcão de atendimento e de caixa para pagamento com altura adequada;
- possuir corredores amplos;
- dispor de funcionários com noções mínimas de Libras;
- possuir etiquetas das roupas com a cor da peça e o tamanho em Braille;
- dispor de araras com cabides para roupas ao alcance de todos;
- possuir pelo menos um provador acessível;
- ter seus espelhos dentro do provador com borda inferior na altura de 0,30m e superior na altura de 1,80m do piso acabado (ou inclinação de 10°);
- permitir o acesso do cão-guia acompanhando a pessoa cega.



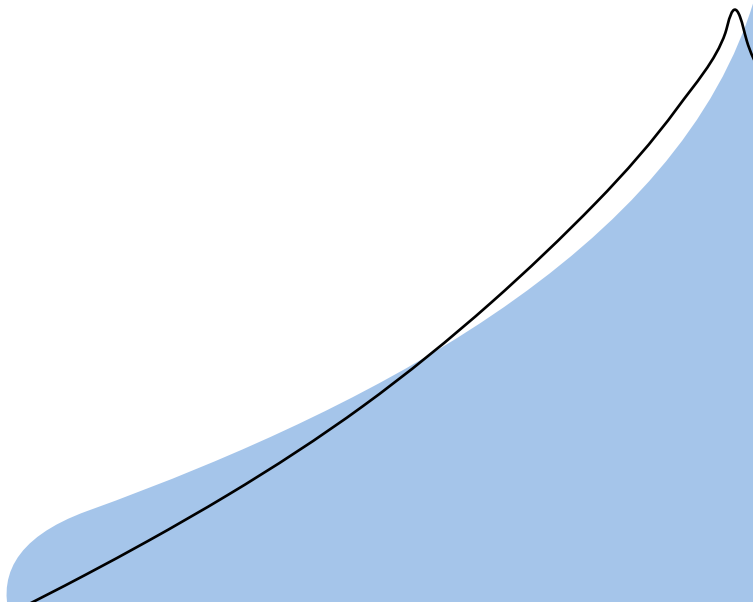


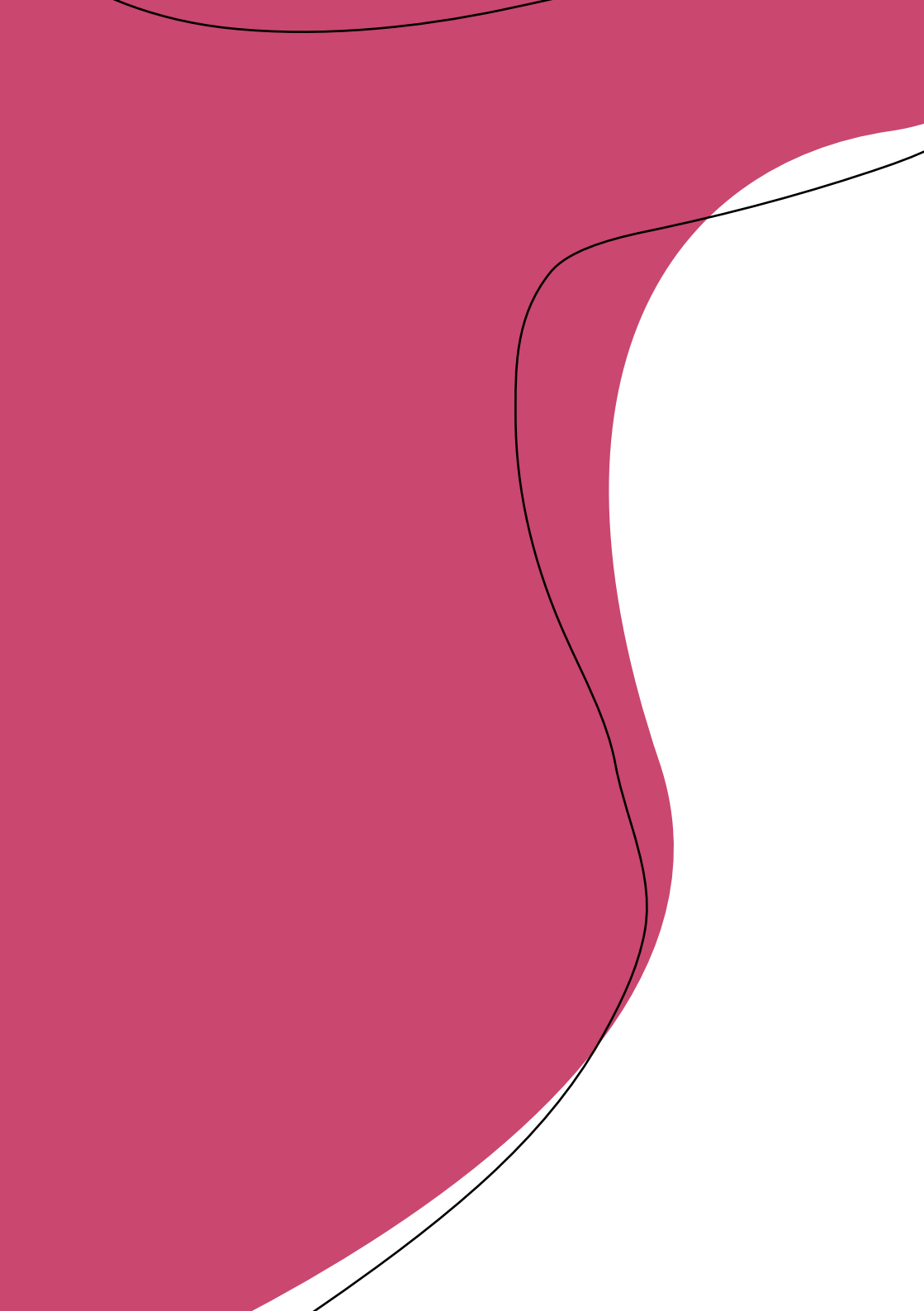
7.4 Caixas de autoatendimento

Nos locais onde possam existir caixas de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço, por pavimento, deve ser acessível para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Os caixas de autoatendimento acessíveis devem:

- garantir um posicionamento para a aproximação lateral;
- quando for prevista a aproximação frontal, o equipamento acessível deve possuir altura livre inferior de mínima de 0,73m, com profundidade livre inferior mínima de 0,30m;
- garantir a aproximação frontal, podendo avançar até no máximo 0,30m.

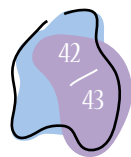




8. Dicas de convivência e atendimento adequado

Em geral, é fácil reconhecer uma pessoa com deficiência. Mas lembre-se que você está se relacionando com uma pessoa que tem uma limitação física e/ou sensorial, mas que não tem limites, assim como qualquer outra pessoa. Antes de mais nada, pergunte se ela precisa de ajuda e como você pode ajudar. Caso ela agradeça e não aceite o seu oferecimento, não faça julgamentos, respeite seu desejo e entenda que ela também pode não precisar de ajuda, que tem autonomia e foi reabilitada.

A pessoa com deficiência e o idoso sempre devem ser consultados sobre a melhor maneira de serem atendidos ou abordados, evitando-se, assim, constrangimentos desnecessários. No entanto, algumas recomendações ou dicas podem ajudar no dia a dia dessas pessoas.



➤ 8.1 Deficiência intelectual

- Trate crianças como crianças e adultos como adultos.
- Não é necessário infantilizar a pessoa com deficiência intelectual.
- Cumprimente as pessoas de maneira respeitosa, normalmente evitando a superproteção, e despeça-se delas normalmente.
- Fale devagar e transmita mensagens claras, sem usar expressões pejorativas.
- Evite comparações. Uma pessoa só pode e deve ser comparada a ela mesma.
- A pessoa com deficiência intelectual deve fazer sozinha tudo o que puder. Só ajude quando for realmente necessário.
- Trate-a com respeito e consideração.
- Seja natural, não a ignore e lhe dê atenção.

➤ 8.2 Deficiência auditiva

As pessoas com deficiência auditiva, em geral, têm dificuldades de se comunicar através da fala, fazendo uso da língua de sinais e da linguagem dos gestos. Portanto:

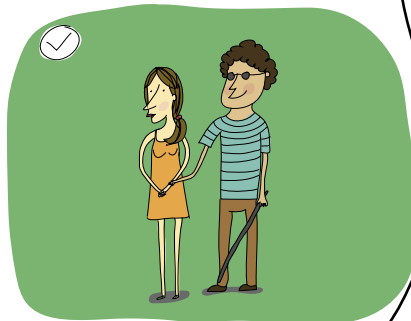
- fale de maneira clara e pausada, sem gritar;
- fale com o tom normal de voz;
- procure não ficar nervoso diante de uma pessoa que não fala;
- fale sempre de frente para a pessoa surda;
- evite colocar as mãos na boca, pois alguns surdos fazem a leitura labial;
- se não entender o que ela disse, peça que repita e não precisa fingir que entendeu;
- ao desejar falar com uma pessoa surda, chame sua atenção, sinalize com a mão ou toque em seu ombro ou braço;
- procure acentuar a sua expressão facial quando conversar com uma pessoa surda. Esta é uma forma de comunicação não verbal muito importante;
- não se surpreenda se a pessoa surda o cumprimentar ou agradecer, pois algumas pessoas surdas são oralizadas;
- no caso de pessoas surdas e cegas, toque-as de leve para mostrar que está perto e peça orientação ao acompanhante sobre a melhor forma de se comunicar;
- quando a pessoa surda estiver acompanhada de intérprete, fale diretamente com ela.

➤ 8.3 Deficiência visual

- Ao dirigir-se a uma pessoa cega, identifique-se sempre pelo nome.
- Ao oferecer ajuda a uma pessoa cega, toque suavemente em seu braço, para que ela saiba que você está se dirigindo a ela.



44
/ 45



- Ofereça ajuda em situações como a travessia de uma rua.
- Avise quando for sair de um ambiente. É desagradável deixar a pessoa falando sozinha.
- Não fale com uma pessoa cega através do seu acompanhante. Comunique-se diretamente com ela.
- Não precisa falar gritando com os deficientes visuais, em geral eles escutam bem, apenas não enxergam.
- Ao ajudar uma pessoa cega, não a segure pelo braço ou na sua bengala, nem a coloque à sua frente, apenas ofereça o seu braço.
- Ao ajudar uma pessoa cega a sentar-se, guie a mão livre dela para o encosto da cadeira. Informe se a cadeira tem braço ou não.
- Para pessoas com baixa visão (cegueira parcial ou dificuldades visuais), proceda com o mesmo respeito.
- Para explicar direções e endereços, use referências como “à sua direita” e “à sua esquerda”.
- “Perto e longe” e “lá e cá” não são referências válidas.
- Fique à vontade para usar palavras como “olhe” ou “veja”. As pessoas cegas empregam os termos com naturalidade.

➤ 8.4 Deficiência física

As pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida têm dificuldade de locomover-se e geralmente utilizam equipamentos que as ajudam: cadeira de rodas, andador, bengalas e muletas. Portanto:

- Quem usa muletas tem um ritmo próprio de caminhar. Só ajude se for solicitado;
- Ao falar com uma pessoa em cadeira de rodas, procure situar-se de frente e abaixar até a altura dos olhos dela;
- É muito desconfortável fisicamente conversar olhando para cima e para o lado;



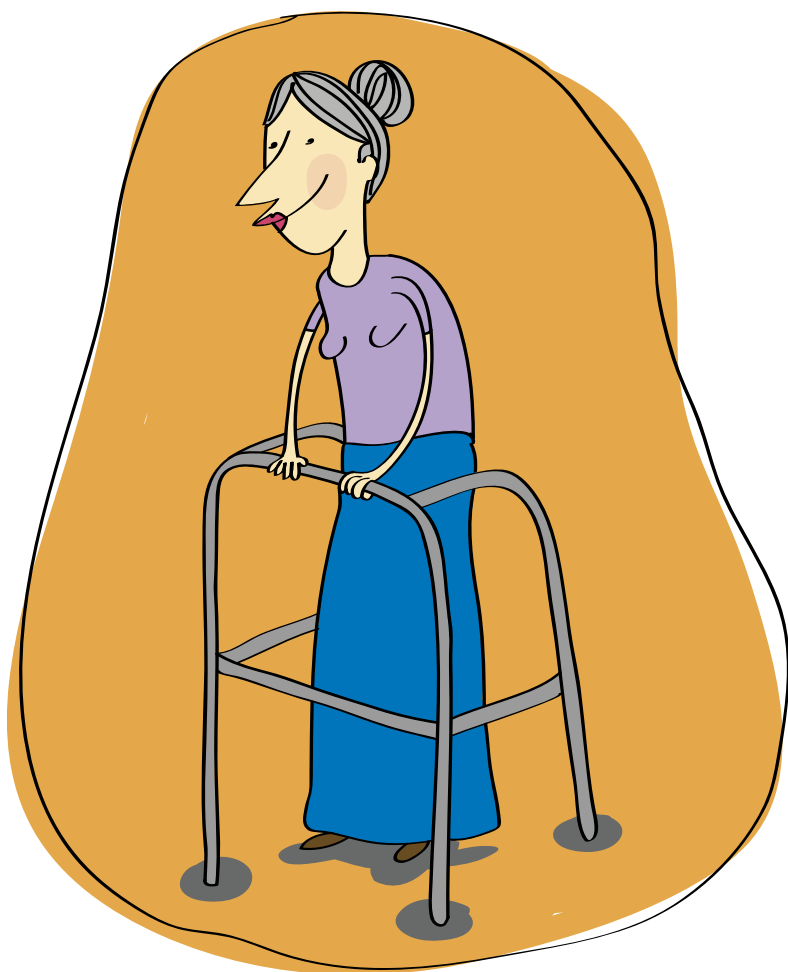
46
/
47



- Nunca movimente ou se apoie sem permissão em cadeira de rodas, muletas ou andadores. Esta atitude é invasiva, já que essas tecnologias são tidas como extensão do corpo de quem as usa;
- Pergunte ao usuário de cadeira de rodas se quer alguma ajuda, dirigindo-se sempre a ele e não ao seu cuidador, se for o caso;
- Ao ajudar um usuário de cadeira de rodas a descer uma rampa inclinada ou degrau alto, é preferível usar a “marcha ré” para evitar que a pessoa se desequilibre e caia para frente;
- Para subir e descer escadas, ponha a cadeira de rodas em posição inclinada nas rodas traseiras, apoiando-a em um degrau de cada vez.

➤ 8.5 Pessoas idosas

- Ao dirigir-se a um idoso, comunique-se com atenção, olhando na sua expressão facial e nos seus olhos.
- Identifique se o idoso apresenta boa comunicação verbal e não verbal.
- Dê atenção, saiba ouvir e demonstre compreensão no processo de comunicação com o idoso.
- Tente identificar se o idoso apresenta algum tipo de deficiência visual, auditiva e motora.
- Auxilie o idoso nas suas dificuldades para ter acesso aos diversos meios de comunicação.
- O idoso deve ser tratado como adulto.
- Chame o idoso pelo nome.



9. Glossário

➤ Acessível

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida.

O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação.

➤ Adaptável

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características possam ser alteradas para que se torne acessível.

➤ Adequado

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis.

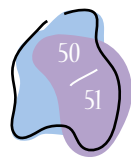
➤ Ajudas técnicas

Produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologias adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, favorecendo a sua autonomia pessoal, total ou assistida.

➤ Barreiras

Qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade das pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação. As barreiras são classificadas em:

- urbanísticas - as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
- nas edificações - as existentes no entorno e no interior das edificações de uso público e coletivo e nas áreas internas de uso comum das edificações de uso privado multifamiliar;
- nos transportes - as existentes nos serviços de transporte que impedem ou dificultam o ingresso ao interior dos veículos de transporte público e privado, aos terminais, às estações e aos pontos de parada;
- nas comunicações e informações - qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio de dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aquele que dificulte ou impossibilite o acesso à informação.



➤ Calçada

Parte da via, normalmente segregada e em nível diferente, não destinada à circulação de veículos, reservada ao trânsito de pedestres e, quando possível, à implantação de mobiliário, sinalização, vegetação e outros fins (Código de Trânsito Brasileiro).

➤ Edificações de uso coletivo

Destinadas a atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, turística, recreativa, social, religiosa, educacional e de saúde.

➤ Equipamento urbano

Bens públicos e privados, de utilidade pública, destinados à prestação de serviços necessários ao funcionamento da cidade, implantados mediante autorização do poder público em espaços públicos e privados.

➤ Mobilidade urbana

Atributo associado às pessoas e aos bens. Corresponde às diferentes respostas dadas por indivíduos e agentes econômicos às suas necessidades de deslocamento, considerando-se as dimensões do espaço urbano e a complexidade das atividades nele desenvolvidas. É a capacidade das pessoas se deslocarem no meio urbano para realizar suas atividades.

➤ Mobilidade urbana sustentável

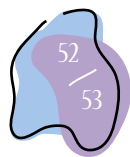
É o resultado de um conjunto de políticas de transporte e circulação voltadas para proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, através da priorização dos modos de transporte coletivo e não motorizados, de forma efetiva, socialmente inclusiva e ecologicamente sustentável.

➤ Rota acessível

Trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e pode ser utilizado de forma autônoma e segura, por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida. A rota acessível externa pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, rampas; já a interna pode incluir corredores, pisos, rampas, escadas e elevadores.

➤ Tecnologia assistiva

É outro campo de estudo que se ocupa de todo o arsenal de recursos e serviços que contribuem para ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e, consequentemente, promover um maior grau de autonomia.



➤ Uso público

Espaços, salas ou elementos internos ou externos que são disponibilizados para público em geral. Pode ocorrer em edificações ou equipamentos de propriedade pública ou privada.



10. Endereços para confeccionar material e aprender Braille e Libras

➤ Braille

Associação Pernambucana de Cegos (Apec)

Rua Cons. Silveira de Souza, 85 – Cordeiro

Telefones: (81) 3366.3104 / 3366.3111

Internet: apec@apecnet.com.br

Centro de Estudos Inclusivos (CEI)

UFPE (Centro Educacional - sala 103)

Telefone: (81) 3453.5066

Instituto de Cegos Antônio Pessoa de Queiroz (IAPQ)

Rua Guilherme Pinto, 146 - Graças

Telefone: (81) 3231.0936 / 3423.1491



Associação de Surdos de Pernambuco (Asspe)

Internet: www.asspe.com.br / asspe@asspe.com.br

Centro Suvag

Internet: www.suvag.org.br

Centro de Apoio aos Surdos (CAS)

Rua Joaquim Nabuco, s/n - Derbi

Telefone: (81) 3222.1597

Internet: cas.pernambuco@gmail.com



11. Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – NBRs.

BRASIL. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência Acessibilidade – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Cartilha da Prioridade e da Acessibilidade. Centro de Documentação e Informação - Coordenação de Publicações. Brasília, 2005.

BRASIL. Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos. EMBRATUR. Brasília, 2001.

BRASIL. Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana: Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana – Brasil Acessível. 2006.

BRASIL. Ministério da Justiça. Corde. Município e Acessibilidade. Rio de Janeiro: IBAM/DUMA, 1998.

BRASIL. Senado Federal. Acessibilidade - Passaporte para a Cidadania das Pessoas com Deficiência. Comissão Especial de Acessibilidade. Brasília, 2005.

BRASIL. Senado Federal. Estatuto do Idoso. Brasília: Edição, 2004.

BELO HORIZONTE. CREA MG 2006. Guia de Acessibilidade Urbana.

BELO HORIZONTE. CREA MG 2006. Guia de Acessibilidade em Edificações.

Cartilha - Dicas de Relacionamento com as Pessoas com Deficiência – Prefeitura de São Paulo – Publicação da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida – SMPED.

Cartilha – Estação Digital – Acessibilidade. Fundação Banco do Brasil.

Folder - Conheça e Vivencie as diferenças – Módulo Complementar ao Programa de Atendimento Nota 10 – Manuel Aguiar – Consultor.

Guia de Acessibilidade: Espaço Público e Edificações. Elaboração: Nadja G.S. Dutra Montenegro; Zilsa Maria Pinto Santiago e Valdenice Costa de Sousa. Fortaleza: SEINFRA-CE, 2009.

<http://www.abnt.org.br>

<http://www.acessibilidade.org.br>

<http://www.casodobraille.org.br>

<http://www.cidades.gov.br>

<http://www.defnet.org.br>

<http://www.fee.unicamp.br/acessibilidade>

<http://www.feneis.com.br>

<http://www.ibge.org.br>

<http://www.laramara.org.br>

<http://www.metro.sp.gov.br/acessibilidade>

<http://www.saci.org.br>

<http://www.sentidos.com.br>

<http://www.turismo.gov.br>

<http://www.worldbank.org>

<http://www.presidencia.gov.br/sedh/corde>

<http://www.presidencia.gov.br/sedh/conade>

<http://www.presidencia.gov.br/sedh/cndi>





