

BOAS PRÁTICAS

Nº 1/2021 - ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

1. INTRODUÇÃO

- Considerando que a Estrutura de Missão de Promoção das Acessibilidades (EMPA), tem por missão a promoção da acessibilidade, com enfoque no cumprimento no disposto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, estando definidos os seus objetivos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2020, de 5 de fevereiro;
- Considerando que a Acessibilidade Física não é a única “barreira” com que as pessoas portadoras de deficiência se deparam quando recorrem a serviços públicos;
- Considerando que se pretendem serviços públicos com qualidade e igualdade no atendimento a todas as pessoas que o procuram;
- Considerando que neste processo é essencial promover o acolhimento e a comunicação com todas as pessoas;

Entende a EMPA, através da presente Boa Prática, promover o acolhimento e a comunicação no atendimento a pessoas com deficiência visual.

2. DEFICIÊNCIA VISUAL

Deficiência visual é a perda ou redução da capacidade visual, com caráter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida clínica e/ou cirurgicamente.

Importa referir que, no entanto, que a maioria das pessoas com deficiência visual têm alguma visão e grande parte cresceu com visão. Apenas na idade adulta perdeu esta capacidade.

3. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

O Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, na sua redação atual prevê a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público.

BOAS PRÁTICAS

Este diploma é aplicável a todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas que prestem atendimento presencial ao público – n.º 1 do artigo 2.º.

Encontram-se excluídos desta obrigatoriedade:

- a) As entidades prestadoras de cuidados de saúde quando, atendendo à natureza dos serviços prestados designadamente, por estar em causa o direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados de saúde, a ordem do atendimento deva ser fixada em função da avaliação clínica a realizar, impondo-se a obediência a critérios distintos dos previstos no presente decreto-lei *supra* identificado;
- b) As conservatórias ou outras entidades de registo, quando a alteração da ordem de atendimento coloque em causa a atribuição de um direito subjetivo ou posição de vantagem decorrente da prioridade do registo.

Esta obrigatoriedade não se aplica às situações de atendimento presencial ao público realizado através de serviços de marcação prévia.

Para efeitos do atendimento prioritário entende-se por:

«Pessoa com deficiência ou incapacidade», aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas e que possua um grau de incapacidade igual ou superior a 60 % reconhecido em Atestado Multiusos.

Deverá ser o interessado, que cumpra com os requisitos, a solicitar este direito, uma vez que lhe poderá ser solicitado comprovativo do grau de incapacidade.

As pessoas com deficiência visual, com grau de incapacidade igual ou superior a 60%, têm prioridade no atendimento.

4. ACOLHIMENTO E COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Recomenda-se que:

- O local esteja bem iluminado;
- Exista iluminação e contrastes que possibilitem um maior grau de autonomia;

BOAS PRÁTICAS

- Exista informação disponível em formatos alternativos (Braille, caracteres ampliados ou formato digital acessível);
- O contacto a estabelecer com a pessoa deverá ser baseado numa troca contínua de informação oral.

A pessoa deve ser questionada se precisa de ajuda, através, por exemplo do segurança e/ou rececionista.

Caso exista um sistema de senhas tradicional para organização do atendimento, recomenda-se que seja disponibilizada ajuda (exemplo pelo segurança e/ou rececionista), quer para a emissão da senha e indicação do respetivo número, quer para o utente se dirigir ao balcão de atendimento.

No atendimento a uma pessoa com deficiência visual considera-se como Boa Prática o seguinte:

- No início do atendimento/diálogo com uma pessoa com deficiência visual, deve identificar-se, mediante verbalização do nome e função;
- Concentrar-se no atendimento que está a ser prestado, pelo que não devem estar a ser executadas outras tarefas simultaneamente;
- Dirigir-se sempre à pessoa que solicitou o atendimento;
- Manter o contacto visual;
- Manter o tom de voz normal, sem aumentar nem diminuir, bem como a velocidade de expressão das palavras;
- Adotar uma atitude de respeito pelo/a interlocutor/a portador de deficiência, e não recorrer a atitudes paternalistas;
- Falar normalmente, sem qualquer preocupação em omitir/substituir expressões comuns (exemplo “está a ver”, “veja” ou “olhe”);
- Se executadas expressões gestuais, estas devem ser acompanhadas da respetiva descrição na forma verbal;
- Caso seja necessário ausentar-se, informar a pessoa, assim como quando do regresso ao posto de trabalho;
- Aguardar, qualquer decisão que seja necessária ser tomada pela pessoa;

BOAS PRÁTICAS

- Fornecer informações precisas e coerentes no caso de ser necessário a pessoa deslocar-se a outro local dentro do mesmo serviço;
- Questionar a pessoa se necessita de ajuda para se deslocar a outro local;
- Caso seja necessário guiar uma pessoa com deficiência visual deve:
 - . posicionar-se ligeiramente à sua frente;
 - . disponibilizar o braço direito dobrado permitindo que o movimento do corpo do guia proporcione a orientação necessária;
 - . caminhar a uma velocidade confortável para a pessoa que se está a guiar;
 - . Informar, de forma verbal, sobre os obstáculos verticais e horizontais;
 - . Parar e informar, de forma verbal, sobre a mudança de nível (exemplo: escadas).
- Em situações que impliquem pagamento deve (caso seja necessária privacidade acrescida, as tarefas deverão ser realizadas num gabinete):
 - . Ler o valor em voz alta e entregar sempre o comprovativo;
 - . Indicar o local onde se localiza uma máquina multibanco (se necessário);
 - . Informar qual o momento certo para carregar na tecla verde ou inserir o PIN, nos pagamentos por cartão multibanco ou crédito;
 - . Garantir total privacidade no momento de digitar o código secreto;
 - . Colocar os trocos/comprovativo de pagamento/talão ou cartões na mão da pessoa e dar tempo para que a mesma organize o seu dinheiro e/ou documentos.
- Existir a possibilidade de, em caso de necessidade de entrega/consulta de documentos, estes serem disponibilizados em vários formatos, nomeadamente: em braille, ou numa versão com caracteres ampliados ou em formato digital acessível.

Na elaboração da presente Recomendação foi ouvido o Conselho Consultivo da EMPA.

VALIDAÇÃO

O Coordenador EMPA

O Conselho Consultivo

____/____/____

____/____/____

____/____/____