



Acessibilidade

Treinamento Transporte Coletivo



MOBILIDADE
E TRANSPORTES
PESSOA COM
DEFICIÊNCIA



PREFEITURA DE
SÃO PAULO



SPTrans com você por toda a cidade

Paulo César Shingai
Diretor Presidente da SPTrans

Wagner Chagas Alves
Diretor de Operações

Sergio Krichanã Rodrigues
Diretor de Administração e Infraestrutura

Simão Saura Neto
Superintendente de Engenharia Veicular e Mobilidade Especial

Antonio Euclides Zerbinatti
Superintendente de Recursos Humanos

Elieth M. C. M. Bittar
Gerente de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Gerson Carlos Dessia
Gerente de Inspeção e Auditoria Técnica

Equipe Técnica
Angela Maria Telmo – DA/SRH/GDH
Carolina Gomes Martins Ramos – DA/SRH/GDH
Evelyn Barreto Santiago – DA/SRH/GDH
Fabio Bento Dias – DO/SOP
Herbert Ivor Jones – DA/SRH/GDH
João Batista Martins – DO/SEM/GIA
Lucimeire L. S. Lourenço – DA/SRH/GDH
Waldomiro Antonio Pedroso – DO/SEM/GIA

Colaboradores:

Superintendência de Operações - DO/SOP e Superintendência de Engenharia Veicular e Mobilidade Especial - DO/SEM

Operadoras:

A 2 Transportes Ltda.; Alfa Rodobus S/A Transportes; Administração e Participação; Allibus Transportes Ltda.; Ambiental Transportes Urbanos S.A.; Auto Viação Transcap Ltda.; ETU - Expandir Transportes Urbano Ltda.; Express Transportes Urbanos Ltda.; Viação Gatusa Transportes Urbanos Ltda., Imperial Transportes Urbanos Ltda.; Movebuss Soluções em Mobilidade Urbana Ltda.; Norte Buss Transportes S.A.; Péssego Transportes Ltda.; Qualibus Qualidade em Transportes S.A.; Sambaíba Transportes Urbanos Ltda.; Spencer Transportes Ltda.; Transkuba Transportes Gerais Ltda.; Transpass Transporte de Passageiros Ltda.; Transunião Transportes S/A.; Transwolff Transportes e Turismo Ltda.; Tupi Transp. Urb. Piratininga Ltda.; Via Sul Transportes Urbanos S/A.; Viação Campo Belo Ltda.; Viação Cidade Dutra Ltda.; Viação Gato Preto Ltda.; e Viação Santa Brígida Ltda.

Sociedade Civil:

Associação Brasileira de Assistência e Desenvolvimento Social – ABADS; Associação de Assistência à Criança Deficiente – AACD; Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência – CMPD; Conselho Municipal de Transporte e Trânsito – CMTT; e Fundação Dorina Nowill.

Secretarias:

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SMDHC; e Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência – SMPED.

Projeto Gráfico e Ilustrações

Assessoria de Marketing - DP/MKT

Bibliografia

Consultas na Internet:

A discriminação social sofrida pelos obesos que fazem tratamento no hospital das clínicas do acre. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zxAg9JdQeHUJ:www.cpgls.pucgoias.edu.br/7mostra/Artigos/HUMANAS%2520E%2520LINGUISTICA/Discriminacao%2520Social%2520Sofrida%2520Pelos%2520obesos%2520Que%2520Fazem%2520Tratamento%2520No%2520Hospital%2520Das%2520Clinicas%2520Do%2520Acre%25205B1%2520.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br> (acesso em abril 2018).

ASSOCIAÇÃO DE APOIO PARA DEFICIENTES VISUAIS. Para que serve a bengala. Disponível em: <http://aadvis.blogspot.com/2009/09/para-que-serve-bengala.html>.

BLOG DA MAMÃE SUSTENTÁVEL. Transporte público com bebê em SP. Disponível em: <https://blogdamamae-sustentavel.wordpress.com/2013/09/23/transporte-publico-com-bebe-em-sp/>

DESCULPA, NÃO OUVI. 10 dicas para falar com um deficiente auditivo. Disponível em <http://desculpenaouvi.com.br/10-dicas-para-falar-com-um-deficiente-auditivo/>

FOLHA DE S. PAULO. São Paulo: Grupo Folha, [1921]-Diário. Disponível em: < <http://assimcomovoce.blogfohla.uol.com.br/2018/03/21/a-licao-de-uma-professora-down/> >. Acesso em: 5 mar. 2018.

GLOBO.COM. Não temos acessibilidade ao abrir a porta de casa. Disponível em: <http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2015/11/nao-temos-acessibilidade-ao-abrir-porta-de-casa-diz-ana-teresianense.html>

IPEA. Brasil em Desenvolvimento: Estado, Planejamento e Políticas Públicas. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=14300

JORNAL COMARCA. Acessibilidade: um direito das pessoas com obesidade. Disponível em: <http://www.jornalcomarca.com.br/noticia/188726/acessibilidade-um-direito-das-pessoas-com-obesidade>

PLANALTO FEDERAL. Estatuto do Idoso. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/10.741.htm

PREFEITURA DE SÃO PAULO. 156. Disponível em: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Bilhete Único Especial. Disponível em: <http://bilheteunico.sptrans.com.br/especial.aspx>

SENADO FEDERAL. Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>

SER DIFERENTE. SEJA DIFERENTE: Como apoiar o estudante cego. Disponível em: <http://ser-diferente-sejadiferente.blogspot.com.br/2010/11/>

SPTRANS. RESAM Disponível em: http://www.sptrans.com.br/download/Editais_080715/ESTRUTURAL/ANEXO%20II/RESAM.pdf

UNICID. Aprenda a maneira correta de lidar com o cão guia. Disponível em: <https://www.unicid.edu.br/aprenda-a-maneira-correta-de-lidar-com-o-caoguia/>

YOUTUBE. Obesos móbidos enfrentam as dificuldades do excesso de peso. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=sp7yj8xro8e>

Apresentação



Mobilidade Viva

A questão da mobilidade ganha um caráter diferenciado quando consideramos pessoas com mobilidade reduzida, idosos e pessoas com deficiência. Isto é fácil de entender se considerarmos a mobilidade como a vontade presente no ser humano de explorar o mundo e expandir as fronteiras de seu ser.

Movendo-se, o ser humano realiza uma ação fundamental de sua existência, capacita-se a estabelecer relações com o mundo exterior e com suas sensações interiores. Assim, transportar é um ato de dignidade.

Proporcionar esta mobilidade significa compreender e estar aberto àquela pessoa que tem direito a se locomover pela cidade.

O presente trabalho propõe que tenhamos, para além de um ônibus acessível, acessibilidade no transporte. Para isso, é necessário que todos os envolvidos no transporte público compreendam seus passageiros.

Compreender significa enxergar as pessoas em sua diversidade, ou seja, dotadas de qualidades e capacidades que surpreendem aqueles que têm um olhar limitado.

Então, entender a necessidade do passageiro proporcionando um atendimento seguro e confortável, é assumir e valorizar a função do operador de transporte. É entender a importância da própria profissão e seu verdadeiro significado social. É suprimir barreiras e proporcionar dignidade.

Nas páginas seguintes você encontrará esclarecimentos que colaborarão com sua atuação, mostrando que a sua profissão é essencial à dignidade e à autonomia para que pessoas possam decidir os caminhos que querem percorrer.

Bom trabalho!

Apresentação



Mobilidade Reduzida

Uma pessoa com mobilidade reduzida é aquela que, temporária ou permanente, tem limitada a sua capacidade de se relacionar com o meio e de utilizá-lo.

São pessoas que têm, por qualquer motivo, dificuldade de se movimentar gerando a efetiva redução da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

Mobilidade Reduzida, Temporária e Permanente

- **Temporária:** é aquela que apresenta comprometimento e/ou limitações que podem, ser revertidos por meio de cirurgia ou tratamentos auxiliares. Passível de recuperação (exemplos: pessoas com membros engessados e gestantes).

- **Permanente:** aquela que ocorreu ou está estabilizada durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação e que não é provável que se altere, apesar de novos tratamentos médicos ou cirúrgicos (exemplos: deficiência visual e deficiência física).

Mobilidade Reduzida Visível e Não Visível

Antes de realizar a definição desses conceitos, é importante ressaltar que, independentemente do tipo de mobilidade reduzida, ambos possuem uma característica em comum: requerem adaptações fundamentais à realização de atividades mais cotidianas.

- **Visível:** facilmente perceptível a partir de características físicas da pessoa (exemplos: usuário em cadeiras de rodas, nanismo, pessoas obesas, idoso, gestante, pessoas com criança de colo, etc.).

- **Não visível:** menos perceptível, mas nem por isso menos importante. A primeira vista não conseguimos perceber. É preciso que a pessoa informe ou comece a executar alguma atividade em que a dificuldade se manifeste (exemplos: baixa visão, uso de próteses, ostomizados, esclerose múltipla, etc.).

Bibliografia

Mobilidade Urbana no Contexto do Idoso - Revista Ceres - Sumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, v.19, n.1, p. 143-155, jan./jun. 2014, disponível em: < <http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/3051> >

SANT'ANNA, R. M. Mobilidade e segurança no trânsito da população idosa: Um estudo descritivo sobre a percepção de pedestres idosos e de especialistas em engenharia de tráfego. Tese de doutorado, Coppe/UFRJ, Rio de Janeiro/2006.

SPTRANS. Cartilha atendimento a pessoa com deficiência/2007.

Apresentação ABADS - Associação de Assistência à Criança Deficiente - 2017

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - NBR 14022: Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. Rio de Janeiro/2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro/2004.

Blanco, P.H.M, Blanco, T.H.M, Castilho, M.M, Cortez, E.R.Mobilidade Urbana no Contexto do Idoso.Revista cesumar ciências humanas e sociais aplicadas, v.19, n.1, p. 143-155, jan./jun. 2014 - issn 1516-2664
BRASIL. Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006.

BRASIL. Dicionário Michaelis. Disponível em: < michaelis.uol.com.br/ >. Acesso em: 4 mar/2018.

BRASIL. Lei Federal nº 11.126, de 27 de junho de 1997. Diário Oficial União, Poder Executivo, Brasília, DF.

DALGALARRONDO, Paulo. Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais. São Paulo: Artmed, 2000. p. 440.

GOMES, Sandra Regina. Sensibilizar para uma cidade mais amigável ao idoso. In: Reunião mensal com as operadoras. São Paulo/2017.

JANIAKE, Etienne; FRANCO, Patricia. Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais Tranquilizando a Sala de Aula. São Carlos, SP: Rima Livraria, 2016. v. 500. 152p.

Direitos das Pessoas com Deficiência

Além do direito de ir e vir, garantido pela Constituição a qualquer cidadão, as pessoas idosas, com deficiência e mobilidade reduzida contam com leis específicas, inclusive para o acesso ao transporte coletivo urbano da cidade de São Paulo.

Principais leis para o sistema de transporte coletivo municipal:

- **Lei 10.012, de 13 de dezembro de 1985** - Obriga a ter assentos reservados para gestantes, mulheres com criança de colo, idosos e pessoas com deficiência.
- **Lei 11.250, de 1 de outubro de 1992** - Isenta as pessoas com deficiência do pagamento de tarifa.
- **Lei 10.741, de 1 de outubro de 2003** - Estatuto do Idoso.
- **Lei 15.914, de 16 de dezembro de 2013** - Autoriza o desembarque de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida fora do ponto de parada.
- **Lei 13.146, de 6 de julho de 2015** - Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
- **Lei 13.466, de 12 de junho de 2017** - Prioridade de atendimento aos maiores de 80 anos.
- **Decreto 36.071, de 9 de maio de 1996** - Cria o serviço de atendimento especial. Atende.
- **Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004** - Inclui nanismo e ostomia como deficiência física.

- **Decreto 5.904, de 21 de setembro de 2006** - Regulamenta a Lei 11.126 que dispõe sobre o direito ao Deficiente Visual ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. (Lei 12.492/97).
- **Portaria 168, de 16 de dezembro de 2007** - Descreve o regulamento de Sanções Multas - RESAM.
- **Portaria Intersecretarial nº 3, de 4 de outubro de 2006** - Entre outras definições referentes à isenção de tarifa no transporte público municipal, determina que a passagem da pessoa com deficiência pelo validador é opcional, decidida pelo próprio beneficiário.
- **Portaria 087, de 19 de abril de 2018** - Descreve o regulamento de Sanções Multas - RESAM.
- **Carta Circular DO 044, de 9 de outubro de 2014** - Autoriza o desembarque fora do ponto de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.
- **Carta Circular DO 12, de 20 de julho de 2016** - Autoriza o desembarque fora do ponto de parada para maiores e pessoas maiores de 60 anos entre 22h e 5h (Lei 16.490/16 regulamentada pelo Decreto 57.399/2016).
- **Carta Circular DO 002, de 19 de janeiro de 2015** - Autoriza a utilização de elevadores, na condição em pé, aos passageiros que estejam em visível situação de dificuldade motora.
- **Carta Circular DG 007, de 14 de março de 2014** - Garante a gratuidade para pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. (Decreto 54.925/14).
- **Carta Circular DS 009, de 4 de abril de 2012** - Define o enquadramento na condição de pessoa com deficiência física o nanismo (Decreto Federal 5.296 de 2dez04).

Transporte para todos

A Constituição Federal, a Lei 13.146 de 6 de julho de 2015, que institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) entre outras, garante os direitos das pessoas, mas é na relação no dia a dia de trabalho que fazemos o exercício de bem atender. Mesmo com a tecnologia que possibilita o acesso, a atitude de cada um é fundamental para não ser mais uma barreira na vida das pessoas.

Lembre-se:

- cada pessoa é única. Sempre pergunte qual a melhor maneira de auxiliar no embarque/desembarque e avalie a segurança para fazer qualquer procedimento;
- sempre pare no ponto e o mais próximo possível da calçada, longe de obstáculos;
- atenda as solicitações de embarque/desembarque. Respeite o ritmo de cada um e aguarde para que a pessoa esteja devidamente acomodada, dentro ou fora do ônibus, para seguir viagem;
- caso os assentos reservados estejam ocupados, solicite se outro passageiro pode ceder o lugar;
- durante a noite, acenda as luzes que clareiam os degraus para facilitar a visualização das pessoas; e redobre a atenção quando pessoas idosas, com deficiência e mobilidade reduzida desembarcarem pela porta traseira.

A maneira como você dirige garante a segurança das pessoas dentro do ônibus, inclusive a sua.

Dirija com cuidado, sem solavancos, freadas bruscas e trancos.

Aplique seus conhecimentos de Direção Defensiva.



Atendimento: Idoso

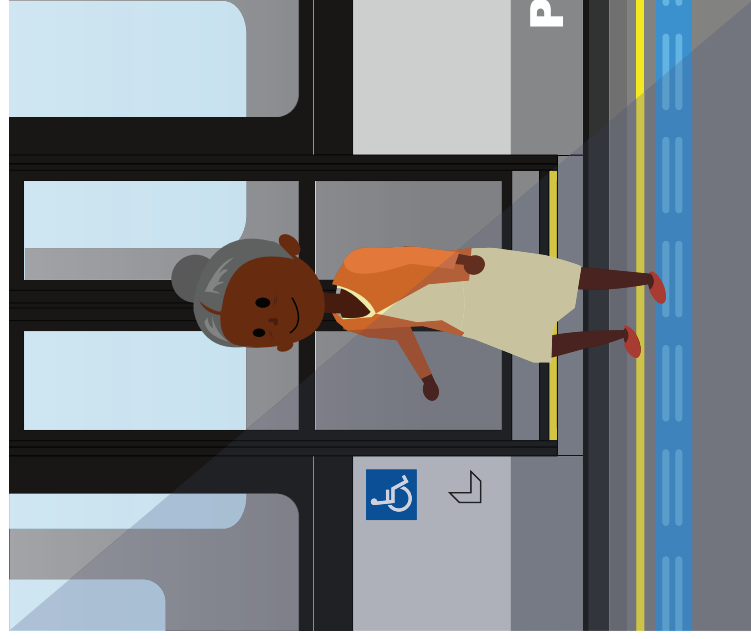
Você sabia que mais de 26 milhões de brasileiros tem 60 anos ou mais e que 85% das pessoas idosas estão ativas?

No município de São Paulo temos mais de um milhão de Bilhete Único do Idoso ativos. A pessoa é considerada idosa de acordo com o Estatuto do Idoso, Lei 10.741 de 1 de outubro de 2003, a partir dos 60 anos. Os operários "amigo do idoso" são amigos de todas as idades e é dever se atentar aos seguintes pontos:

- dificuldade auditiva/visão;
- diminuição da motricidade fina;
- fragilidade óssea; e
- alterações do padrão postural e equilíbrio.

Para o atendimento e entendimento à pessoa idosa é necessário:

- comunicar-se mais pausadamente;
- falar com o tom da voz alta, quando necessário;
- considerar que a pessoa idosa precisa de mais tempo para fazer o embarque/desembarque;
- auxiliar para embarque/desembarque e utilize rampas ou plataforma elevatória quando necessário;
- assegurar que o idoso esteja devidamente embarcado para prosseguir viagem; e
- cuidar para que a pessoa idosa ou qualquer passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida, esteja sentado para prosseguir a viagem. Caso os assentos reservados estejam ocupados, solicite se outro passageiro pode ceder o lugar.



Atendimento: Pessoa com Mobilidade Reduzida



Algumas pessoas, pela sua condição física, podem necessitar do seu auxílio para o embarque ou desembarque. Esteja atento e auxilie quando necessário, de acordo com as características.

Gestante

As mulheres apresentam características peculiares no período de gravidez. O cuidado no embarque/desembarque dessas passageiras, garante que a viagem será segura.

Para atender:

- dependendo do estágio, apresenta dificuldade física em passar pela catraca. A partir do 5º mês de gestação, tem o direito de desembarcar pela porta dianteira, mediante o pagamento da passagem.
- o centro de equilíbrio é deslocado para frente por conta da barriga que cresce, por isso é importante que essa passageira esteja sentada para prosseguir viagem; e
- se necessário, ofereça a rampa de acesso ou plataforma elevatória para fazer seu embarque e desembarque.

Obeso

O passageiro tem dificuldade de se locomover, subir degraus e passar pela catraca. Por isso, essas pessoas podem desembarcar pela porta dianteira, mediante o pagamento da tarifa.

Ofereça a rampa de acesso ou plataforma elevatória para o embarque/desembarque, auxilie para que ele esteja acomodado com segurança e lembre-se, o passageiro precisa de mais tempo para acessar o ônibus.

Nanismo

Devido à estatura reduzida apresentam dificuldades em acessar objetos e ou ambientes altos, por isso ajude sempre que necessário, utilizando a plataforma elevatória ou a rampa.

Para o desembarque apresentam dificuldade em acionar a campainha. Fique atento. Apesar da estatura, são pessoas adultas, não as trate como crianças.

As pessoas com crianças de colo, utilizando carrinho de bebê e mesmo as que estejam engravidadas, têm direito a usar a rampa de acesso ou a plataforma elevatória do ônibus. Ofereça esse auxílio.

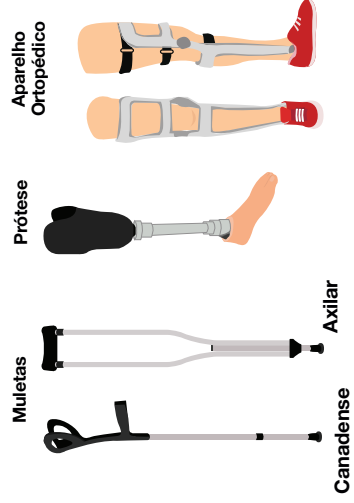
Atendimento: Pessoa com Deficiência Física

Atendimento: Pessoas que utilizam Muletas, Próteses ou Aparelho Ortopédico

As pessoas que usam muletas ou aparelhos ortopédicos não têm necessariamente as mesmas dificuldades físicas.

Elas desenvolvem condições pessoais para uso dos equipamentos e podem não precisar de ajuda. Uma tentativa de auxílio inadequada pode até atrapalhar o usuário que, se precisar de ajuda, vai lhe pedir.

- Respeite o seu ritmo;
- Cuidado para não tropeçar nas muletas e bengalas;
- Nunca pegue no braço de alguém que usa muletas ou bengalas, pois pode derrubá-lo; e
- Evite locais molhados para o usuário não escorregar.



Ajude o usuário a sentar ou levantar:

- aguarde que o usuário indique onde segurá-lo; e
- mantenha as muletas ou bengala sempre perto da pessoa.

- Se a pessoa cair, ofereça ajuda prontamente:**
- não se precipite tentando levantá-la imediatamente.
 - procure saber antes qual a melhor forma de fazê-lo, ou se ela prefere levantar-se sozinha.

Embarque

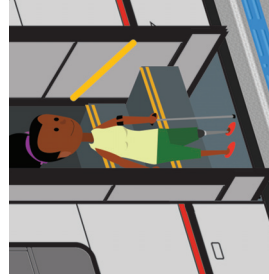
Para subir, a pessoa coloca uma perna no degrau e segura no balaustre do veículo. A muleta ajuda a manter o equilíbrio no piso da plataforma, calçada ou rua.

No caso de pessoa com perna amputada, a perna sem prótese deve entrar primeiro e a outra em seguida. Ofereça ajuda para segurar a muleta que a pessoa não está usando.

Atenção motorista!
Antes de colocar o ônibus em movimento, aguarde a acomodação do usuário.

Desembarque

Os procedimentos são os mesmos do embarque. Na descida, a pessoa com prótese coloca a perna com aparelho no primeiro degrau, em seguida a outra.



Atendimento: Pessoa com Deficiência Visual

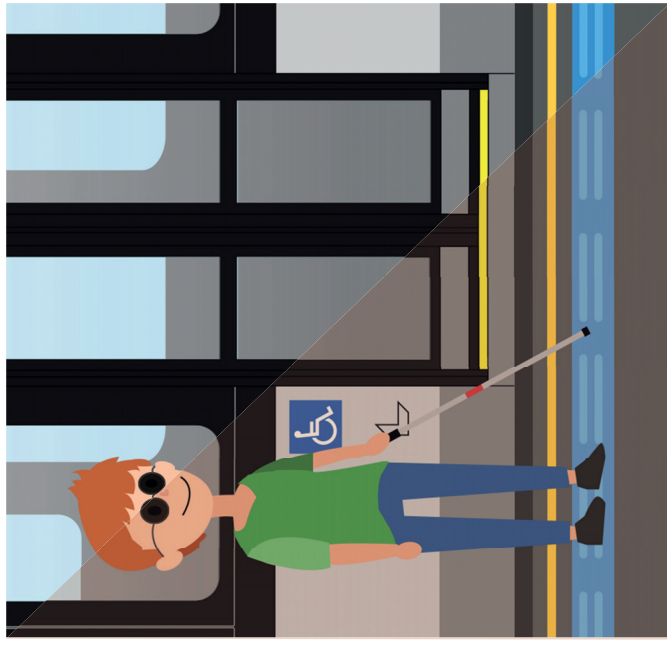
As pessoas com deficiência visual podem ser cegas ou, como cerca de 80% de quem tem essa deficiência, tem visão subnormal ou baixa visão, ou seja, não são totalmente cegas.

Atenção

Nem sempre é possível saber se a pessoa tem baixa visão ou visão subnormal, pois ela pode conseguir andar sem bengala, dando a impressão que não possui deficiência visual.

Para identificar se a pessoa tem baixa visão ou visão subnormal, observe se ela apresenta alguma das seguintes características:

- aproxima-se muito para ler alguma informação;
- anda olhando para cima, orientando-se pelas luminárias;
- anda seguindo as linhas da parede;
- fica parada para adaptar-se à luz do ambiente;
- anda com a cabeça torta, abaixada ou com movimentos constantes;
- anda com insegurança ou tateando com os pés;
- alguns passageiros podem utilizar a bengala verde, que é indicação de pessoa com baixa visão. A bengala branca é utilizada pelo cego, podendo também ser utilizada pela pessoa com baixa visão;
- usa óculos de grau elevado; e
- após sentar-se, dobra a bengala rapidamente, causando a impressão de enxergar.



Atendimento: Pessoa com Deficiência Visual

Para orientá-las:

- seja o mais claro possível quando indicar trajetos. Fale se ela deve seguir à direita, à esquerda ou ir em frente sempre usando a posição dela como referência (sua esquerda, sua direita);
- evite fazer gestos e usar expressões como “ali” ou “lá”;
- avise, antecipadamente, sobre a existência de obstáculos, buracos, degraus ou pisos escorregadios; e
- responda, com educação, qual é a linha que está operando.

Lembre-se de que, sem conseguir ler o letreiro, a pessoa para o veículo para obter informação.

Acompanhe a pessoa com deficiência visual oferecendo o braço oposto à bengala para que ela segure e ande por um trajeto menos acidentado.

Se a pessoa tem dificuldade para entrar no ônibus:

- aproxime a mão dela do balaústre para auxiliar a subir ou descer;
- coloque a mão dela no encosto do banco para que possa se sentar sozinha; e
- pergunte onde ela vai descer para facilitar o desembarque.



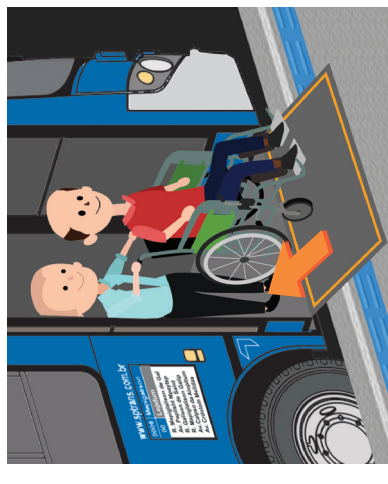
Nota Importante: algumas pessoas com deficiência visual utilizam o celular com aplicativos sonoros e aproximam do rosto para ouvir melhor, causando a impressão de que estão enxergando.

Se pessoa com deficiência estiver sem acompanhante é muito importante que fique na parte da frente do ônibus, utilizando o banco reservado ou no máximo atrás desse banco para ter contato com o motorista. Dessa forma, o operador poderá, gentilmente, avisar quando chegar o ponto de desembarque.

Sempre que identificar uma pessoa cega no ponto, pare e informe qual a linha que está operando.

Atendimento: Pessoa com Deficiência Física

- No embarque, acomode o usuário dentro do veículo; e
- No desembarque, coloque o usuário em local que dê condições a ele de prosseguir seu deslocamento na calçada.



Embarque



Desembarque

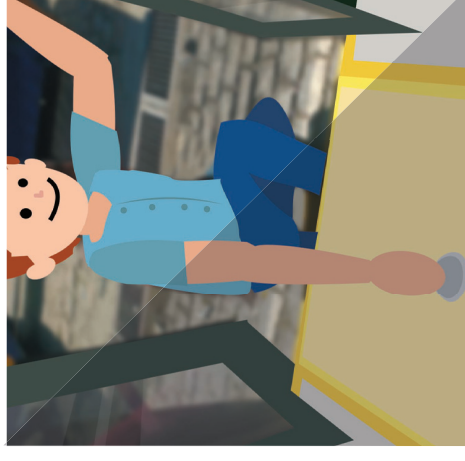
Rampa de Acesso Veicular

A rampa de acesso deverá ser utilizada por qualquer passageiro que tenha necessidade no seu embarque/desembarque, seja pessoa idosa, pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Operadores

A operação da rampa deverá ser realizada pelo operador (motorista, cobrador ou fiscal)

- Posicione a rampa sobre a calçada;
- Verifique se a rampa está bem firme sobre a calçada; e
- Embarque ou desembarque o usuário empurrando a cadeira de rodas pela rampa.



Operadores
Cuidado ao manusear a rampa. Usar da forma inadequada poderá prejudicar a sua condição física e danificar o equipamento

Cuidado com a inclinação da rampa. Se necessário, saia com a cadeira de ré, evitando acidentes.

Atendimento: Pessoa com Deficiência Física

Usuário com condições de subir os degraus sozinho

A opção será do passageiro. Auxilie no que for necessário e orientado por ele.

Alguns usuários cadeirantes apresentam melhores condições físicas e podem embarcar ou desembarcar sozinhos no veículo. É mais comum entre pessoas com deficiência que praticam esportes, normalmente usuários de cadeira de rodas esportiva.

Embarque

- Encoste a cadeira, de lado, na porta do veículo. A pessoa com deficiência irá levantar o apoio de braço e se transferir para o 1º degrau e subir a escada. Observe-se durante esse procedimento o usuário precisa de alguma ajuda.
- Feche a cadeira. Se for um modelo com detalhes diferentes das cadeiras comuns, pergunte ao usuário como fechá-la.
- Embarque a cadeira e a coloque próxima ao usuário, sem atrapalhar a passagem dos demais passageiros.



Desembarque

- A pessoa irá descer sozinha os degraus. Ofereça ajuda.
- Abra a cadeira fora do veículo e a posicione, de lado, próxima da porta onde o usuário irá desembarcar, com o apoio de braço levantado.
- Verifique se o usuário está bem acomodado para prosseguir seu deslocamento na calçada.

Atendimento: Pessoa com Deficiência Visual

Pessoas com deficiência visual acompanhadas de cão-guia

A lei garante que esse usuário embarque e viaje nos veículos de transporte coletivo normalmente.

Oriente os outros passageiros que o cão-guia:

- está trabalhando, portanto, não deve ser tocado ou distraído;
- não é agressivo, foi treinado para isso; e
- não incomodará com uso de espaço, pois fica nos pés do dono.

Importante

Avise a pessoa com deficiência visual sobre qualquer alteração no itinerário para que ela não perca referência se não souber da mudança. Pare somente nos pontos. A pessoa com deficiência visual é treinada para ter o ponto como referência e pode se perder caso pare fora dele.



Atendimento: Pessoa com Deficiência Auditiva

Você pode conversar com a pessoa com deficiência auditiva de algumas formas:

- acene ou toque gentilmente seu braço para iniciar a conversa;
- sempre fale diretamente com a pessoa, mesmo que ela esteja acompanhada;
- fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras. Só fale mais devagar ou mais alto se a pessoa pedir; mantenha sempre o contato visual. Desviar o olhar, para ela, significa que a conversa foi encerrada;
- fique em lugar iluminado para facilitar a leitura labial; use a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), bilhetes ou gestos para facilitar a comunicação; e
- se você não entendeu o que a pessoa falou, peça para repetir.

Não se assuste se a pessoa surda tocar em você: normalmente é assim que ele chama a sua atenção.

Importante

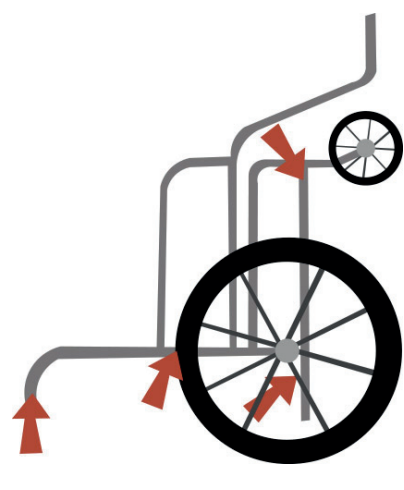
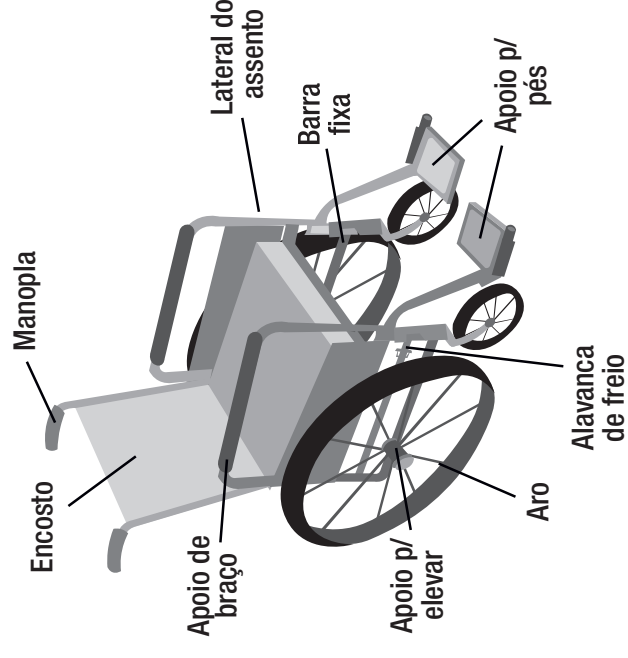
Atenção aos veículos que tenham o símbolo da pessoa com deficiência auditiva. O adesivo serve para identificar um condutor com deficiência auditiva e saber que não adianta alertá-lo com buzina.



8

Atendimento: Pessoa com Deficiência Física

Segure nos pontos corretos para a segurança do usuário e para não danificar a cadeira de rodas.



Procedimentos com a cadeira de rodas

Para fechar

- Levante os apoios de pé;
- Tire a almofada;
- Levante o assento segurando-o, com ambas as mãos, pelas bordas centrais; e
- Solte os freios da cadeira.

Para abrir

- Segure as laterais do assento e pressione para baixo;
- Abaixee os apoios de pé; e
- Coloque a almofada.

13

Atendimento: Pessoa com Deficiência Física

Respeite a autonomia desse usuário que apresenta diversos graus de limitação e muitos encontram suas próprias formas de locomoção.

Pessoas em cadeira de rodas

Esses usuários precisam de mais atenção porque têm maior dificuldade em superar barreiras arquitetônicas. É fundamental entender que a cadeira precisa ser movimentada com delicadeza, já que ela é quase uma extensão do corpo da pessoa com deficiência, assim como as bengalas e muletas.

Peça permissão para movimentar a cadeira e, quando fizer, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater em nada pelo caminho.

Mantenha o usuário em posição de participar da conversa virando a cadeira de frente.

Antes de ajudar e conduzir o usuário observe quais são as partes e o funcionamento da cadeira de rodas.

Existem outros tipos de cadeiras de rodas como as esportivas, motorizadas, com rodas maiores na frente, por exemplo. O funcionamento básico é semelhante.



12

Atendimento: Pessoa com Deficiência Intelectual

Sempre com respeito e atenção seja o mais claro e objetivo possível na comunicação com as pessoas com deficiência intelectual. Tenha calma, porque ela pode demorar um pouco mais para compreender as orientações.

Aja com naturalidade e a trate de acordo com sua idade. Ofereça ajuda, mas respeite sua vontade de recusar porque muitas coisas ela é capaz de fazer sozinha.

Mantenha-se atento durante todo o tempo em que ela permanecer no terminal da linha ou no veículo, garantindo sua segurança.

Mantenha a calma em situações difíceis. As pessoas com deficiência intelectual estão sujeitas a sentimentos e emoções como qualquer outra pessoa.

Em caso de agressividade, procure acalmar a pessoa com palavras. Evite o contato físico. Havendo acompanhante, só interfira se for solicitado e, se perceber que a pessoa não se comunica, dirija-se diretamente ao acompanhante.



9

Atendimento: Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)

Transtorno do espectro do autismo:

- causa desconhecida – alteração cerebral;
- afeta a capacidade de comunicação (falar), compreender e do convívio social de forma global;
- atinge mais meninos do que meninas (01 menino para 04 meninas);
- manifestações antes dos 03 anos de vida;
- 70% dos casos apresentam deficiência intelectual; e
- não há diferenças sociais, culturais ou de raça.

Dados e estimativas

- 400 mil autistas no Estado de São Paulo.
- 100 mil na cidade de São Paulo.

Sinais e sintomas:

- dificuldade de relacionamento com outras pessoas;
- riso ou choro inapropriado (sem contexto);
- perceptível hiperatividade ou extrema inatividade;
- pouco ou nenhum contato visual;
- age como se estivesse surdo;
- não quer ser tocado;

- dificuldade de comunicação para expressar necessidades - gestícula e aponta em vez de usar palavras;
- isolamento, modos arredios;
- não tem real noção do perigo;
- fixação inapropriada em objetos;
- não reconhece expressões da face humana;
- gira objetos; e
- pode apresentar auto ou heteroagressividade.

O que desperta o comportamento inesperado?

- Quebra de rotina;
- Mal estar físico;
- As coisas não acontecem como esperava;
- Exigências excessivas (muitas informações);
- Excesso de estímulos (locais cheios, barulho, iluminação excessiva);
- Falta de diálogos; e
- Espera.

Tratamento

- Não há cura, pois não é considerado uma doença e sim um transtorno.
- O melhor momento para diagnóstico é até os 2, 3 anos de vida, pois com a plasticidade do tecido nervoso, nessa época, há melhor resposta a intervenção e terapias.



Procedimentos:

- na medida em que se conhece a pessoa, vai percebendo suas características pessoais e descobrindo a melhor forma de lidar com elas;
- comunique-se com a pessoa olhando para seus olhos, na mesma direção e altura;
- se possível, manter o trajeto, pois rotina e repetição são importantes;
- dê informações simples, objetivas e diretas;
- permaneça o mais calmo possível. Isso evita que o outro aumente seu “tom emotivo”;
- evite agarrar (a não ser que esteja numa situação de perigo);
- oriente ao acompanhante oferecer à criança um brinquedo ou papel para rasgar para aliviar a tensão e distrair;
- música relaxante durante o percurso é uma boa dica para manter o clima tranquilo; e
- a família pode facilitar o contato com a criança, mas nada impede que você converse com ela, olhe nos seus olhos.

Fale com a pessoa e forneça informações, mesmo se você não tiver certeza de que ela entende o que você está dizendo. Em geral, ela está entendendo!