



# GUIA DE BOAS PRÁTICAS



# PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
PODER JUDICIÁRIO DE MATO GROSSO DO SUL



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
PODER JUDICIÁRIO DE MATO GROSSO DO SUL

**Presidente**

Des. Paschoal Carmello Leandro

**Vice-Presidente**

Des. Carlos Eduardo Contar

**Corregedor-Geral de Justiça**

Des. Sérgio Fernandes Martins

**COMISSÃO PERMANENTE DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO DO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**Coordenador:** Juiz Auxiliar da Presidência, Alexandre Branco Pucci

**Membros da Comissão:**

Juiz Auxiliar da Presidência, Atílio César de Oliveira Jr.

Juiz Auxiliar da Corregedoria-Geral de Justiça, César Castilho Marques

Representante da Presidência: Odair José de Melo

Secretaria de Gestão de Pessoal: Luís Carlos Pompeu

Secretaria de Comunicação: Carlos Alberto Kuntzel

Secretaria de Tecnologia da Informação: Aldo Ramos Soares

Secretaria de Obras: Daniel Felipe Hendges

Secretaria de Bens e Serviços: Anderson de Oliveira Silva

Fórum de Campo Grande: Paulo César Pereira de Freitas

Centro Integrado de Justiça: Wender Rodrigues dos Santos

Secretaria da Escola Judicial: Rosimar Maria da Silva Gomes

Núcleo Socioambiental: Ana Caroline Lemes Medina

PACIJUS: Marta Oliveira da Silva Lopes dos Santos

**Consultor de Acessibilidade:** Cássio Roberto Gomes Silva



## Prezado leitor,

O Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul editou, no dia 30 de agosto de 2019, a Portaria n. 1.592/2019, que constituiu a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão; e em 9 de janeiro de 2020, por meio da publicação da Portaria n. 1.665, instituiu a Política Judiciária Estadual de Acessibilidade e Inclusão no âmbito do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

Deve-se ressaltar que os normativos supracitados, consonantes aos dispostos da Resolução CNJ nº 230, de 22 de junho de 2016, ressaltam e ampliam de modo mais consolidado o compromisso do Tribunal de Justiça para garantir de forma acessível e inclusiva a efetiva participação das pessoas com deficiência e seus congêneres no Judiciário.

Posto isto, apresentamos a primeira Cartilha de Orientações para o Atendimento das Pessoas com Deficiência, que é dirigida a todos os magistrados, servidores, terceirizados e colaboradores que trabalham no âmbito do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul. O presente compêndio foi desenvolvido com objetivo de levar orientação que visam melhorar o atendimento em relação às pessoas com deficiência. Deste modo, será possível encontrar informações acerca da legislação, conceito, tipos de deficiência, termologias usadas, entre outros assuntos.

# ALGUMAS DEFINIÇÕES PARA COMEÇAR

## ➤ **ACESSIBILIDADE**

De acordo com inciso I, do artigo 3º, da Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015, é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.



## ➤ **INCLUSÃO**

De acordo com a Língua Portuguesa, é o ato de incluir e acrescentar, ou seja, adicionar coisas ou pessoas em grupos e núcleos que antes não faziam parte.

## ➤ **INCLUSÃO SOCIAL**

É o conjunto de meios e ações que combatem a exclusão aos benefícios da vida em sociedade, provocada pelas diferenças de classe social, educação, idade, deficiência, gênero, preconceito social ou racial. É oferecer oportunidades iguais de acesso a bens e serviços a todos.

# DEFICIÊNCIA

Conforme artigo 2º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, considera-se pessoa com deficiência aquela que têm **impedimentos** de longo prazo de **natureza física, mental, intelectual ou sensorial**, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em **igualdades de condições com as demais pessoas.**

# ACESSIBILIDADE

De acordo com a NBR 9050/2004, “acessibilidade” é definida como a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização, com segurança e autonomia, de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos. E conceitua que, para ser “acessível”, o espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento deve permitir o alcance, acionamento, uso e vivência por qualquer pessoa, inclusive por aquelas com mobilidade reduzida. O termo “acessível” implica tanto acessibilidade física como de comunicação.

Ainda conforme as definições da norma técnica, temos as barreiras arquitetônicas, urbanísticas ou ambientais, que são qualquer elemento natural, instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano.





Quais os tipos de barreiras que tornam um local com ou sem acessibilidade?

**BARREIRAS FÍSICAS OU  
ARQUITETÔNICAS,  
COMUNICACIONAL, SOCIAL E  
ATITUDINAL.**

**BARREIRAS FÍSICAS OU ARQUITETÔNICAS:** é todo tipo de obstáculo que impede as pessoas de desfrutarem e ocuparem o espaço físico. Geralmente as barreiras arquitetônicas impedem que um cadeirante tenha acesso ao piso superior do estabelecimento. Outras formas de barreiras são as calçadas com degraus (dificultando a circulação de pedestres), portas estreitas, rampas com inclinação exagerada, banheiros não acessíveis, mobiliário inadequado, falta de piso tátil, falta de rota acessível, inexistência de vagas de estacionamento preferenciais. É bom lembrar que quem depende de muletas ou cadeira de rodas, por exemplo, precisa de um caminho que evite essas barreiras.

**BARREIRA COMUNICACIONAL:** são geradas pela falta de informações a respeito do local, em função dos sistemas de comunicação disponíveis (ou não) em seu entorno, quer sejam visuais (inclusive em braile), lumínicos e/ou auditivos. Também fazem parte das barreiras comunicacionais a falta de sinalização urbana, deficiência nas sinalizações internas dos edifícios, ausência de legendas e audiodescrição na TV, entre outras.

**BARREIRA SOCIAL:** Relacionada aos fatores que geram inclusão/exclusão social de grupos ou categorias de pessoas, em especial as ditas “minorias”, como exemplo os grupos étnicos, homossexuais, pessoas com deficiências e outros.

**BARREIRA ATITUDINAL:** Muito observada em relação às atitudes e comportamentos dos indivíduos, que impedem o acesso de outras pessoas a determinados locais, seja de modo intencional ou não. Normalmente se observa muito em locais de estacionamentos de comércios, onde infelizmente são comuns carros estacionados na calçada que, além de impedirem a passagem dos pedestres, bloqueiam o piso tátil direcional. Quando ainda não utilizam espaços destinados a pessoas preferenciais. Ainda há os casos de obstrução de rebaixamentos de guia, preconceito, desrespeito com idosos e vários outros exemplos.

# INCLUSÃO

Toda atitude, política ou tendência que pretende integrar as pessoas dentro da sociedade por suas capacidades para que sejam correspondidas com o amparo que a sociedade pode proporcionar. Essa junção deve ser efetivada do ponto de vista econômico, educativo, político e outros.

# DEFICIÊNCIA

Termo usado para definir a ausência ou a disfunção de uma estrutura psíquica, fisiológica ou anatômica. Diz respeito à atividade exercida pela biologia da pessoa. Este conceito foi definido pela Organização Mundial da Saúde.

## Quais são os tipos de deficiência?

### DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

### DEFICIÊNCIA VISUAL

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60o; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

## DEFICIÊNCIA FÍSICA

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.



## DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

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



## **DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA**

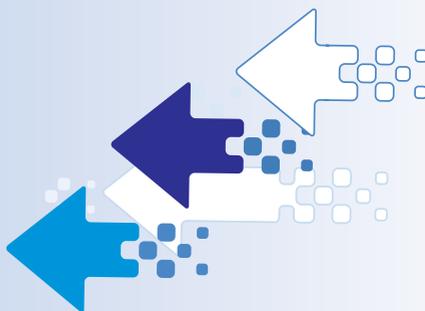
Resultante da associação de duas ou mais categorias de deficiência. Quando esta associação se dá entre as deficiências sensoriais (visual e auditiva) chama-se de: surdocegueira.

## **TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA**

Deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação social, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento; padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos.



**APRENDA SOBRE AS  
TERMINOLOGIAS SOBRE  
PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA E AS  
MELHORES FORMAS DE  
CONVIVÊNCIA**



**Não utilize termos que reproduzam preconceitos e estereótipos. Use:**

**– PESSOA COM DEFICIÊNCIA**  
(não use “especial” ou “portador”)

**– PESSOA SEM DEFICIÊNCIA**  
(não use a expressão “normal”)





# PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

- Quando conversar com uma pessoa com deficiência física, dirija-se diretamente a ela, mesmo que haja um acompanhante;
- Procure ficar no mesmo nível do olhar de um cadeirante;
- Nunca movimente uma cadeira de rodas, bengalas ou muletas sem pedir permissão ao usuário;
- Se for ajudar um cadeirante a subir desnível, segure a manopla com cuidado e coloque o peso na parte traseira da cadeira, para levantar as rodas da frente e facilitar o acesso de todo o conjunto;
- Se for ajudar um cadeirante a descer desnível, faça-o de marcha ré;
- Se presenciar um tombo de pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente e pergunte como deve proceder;

- Use naturalmente os verbos que denotam movimento ao conversar com pessoas com deficiência física (correr, andar, caminhar etc.). Elas não se insultam com essas palavras;
- Pessoas com paralisia cerebral podem apresentar movimentos involuntários, espasmos musculares, dificuldades na fala etc., mas a inteligência está preservada. Tenha empatia, paciência e respeite o seu ritmo. Não entendeu algo, peça que repita;
- Atente para as barreiras arquitetônicas em seu local de trabalho (degraus, desníveis, falta de rampas etc.). Se necessário, solicite adaptações aos setores responsáveis;
- Se ficar responsável por guardar muletas, bengalas ou outro equipamento de pessoa com deficiência, deixe-os sempre ao alcance do usuário; e
- Lembre-se: a cadeira de rodas do cadeirante é considerada sua extensão do corpo, NÃO ESCORE NELA.



# PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL

– Lembre-se: uma pessoa pode ser cega ou baixa visão, sendo assim, existem particularidades que muitas vezes fazem diferença. No caso de pessoas com baixa visão, há casos em que ela pode enxergar mais ou menos, de acordo com a exposição à luz ou da falta dela.

Essa visão pode variar bastante, a depender do ambiente e ou patologia visual em questão, portanto deve-se ter um cuidado para que não seja surpreendido pelo fato da pessoa com baixa visão realizar coisas que alguém que enxerga também faça, e que em outro momento ela precise realizar coisas que outra pessoa com cegueira total realiza.

Embora isso não seja uma regra, a diferença pode ser identificada pela cor da bengala que a pessoa utiliza, sendo a branca para pessoas cegas, e a verde para pessoas com baixa visão. Porém, por ser essa distinção uma novidade no Brasil, não é uma prática tão comum ainda.



- Ao encontrar uma pessoa cega, identifique-se, para se mostrar presente;
- Nunca se afaste sem anunciar que está saindo do lado de um cego;

- Quando apresentar a pessoa cega vire-a de frente para o interlocutor. Isso evita que ela estenda a mão para o vazio;
- Quando receber a pessoa cega em seu local de trabalho faça visita aos locais de uso comum (banheiro, copa, elevador etc.), indicando com a maior riqueza de detalhes os ambientes por onde estão passando;
- Nunca deixe portas entreabertas ou materiais no caminho (corredores e locais de passagem);
- Se mudar a mobília do setor, avise o que modificou;
- Se pretende ajudar uma pessoa cega, pergunte antes se ela aceita;
- Se for ajudar um cego a atravessar a rua, ofereça o braço (ela pode optar por segurar em seu cotovelo ou ombro). À medida que andam, avise sobre degraus, buracos ou outro obstáculo no caminho;
- Em lugares estreitos, siga à frente da pessoa cega, estendendo o braço para trás;
- Se perceber algo em desarranjo no vestuário do cego (botão fora de ordem, meias trocadas, blusa do avesso etc.), avise-o com gentileza;



- Ao indicar assento a um cego, coloque uma de suas mãos no encosto. Avise também se o banco ou cadeira tem braços;
- Ao indicar caminhos, seja o mais minucioso possível. Não use expressões: aqui, ali, lá... e quando disser à direita ou à esquerda, use a pessoa com deficiência visual como referência (ex. vire à sua direita ou à sua esquerda);
- Use naturalmente os verbos olhe e veja: pessoas com deficiência visual não se incomodam com isso;
- Se a pessoa cega estiver acompanhada de um cão-guia, não acaricie ou alimente o animal: isso tira a atenção e pode colocar a pessoa com deficiência visual em perigo;
- Em grupos, apresente cada integrante ao cego, indicando a posição de cada um;
- E lembre-se, o cego não é surdo. Não precisa falar em tom alto.

# PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

– Nunca utilize os termos: surdo-mudo, surdinho, mudinho para se referir a uma pessoa com deficiência auditiva. Esses termos carregam preconceito e devem ser abolidos. Lembre-se que surdos podem falar, desde que aprendam a Língua Portuguesa e tenham auxílio de especialistas (como fonoaudiólogo, por exemplo).



Olá

– A primeira língua de um surdo é Libras. Se ele aprender a Língua Portuguesa, para todos os efeitos será considerada sua segunda língua. Tenha em mente esta informação quando for analisar texto escrito por um surdo: deve-se valorizar, principalmente, o aspecto semântico, identificando as palavras-chaves da informação;

– Surdos oralizados (que conseguem ler, escrever e/ou falar) podem ter a habilidade também da leitura labial. Nesses casos, quando for conversar com um surdo oralizado que faz leitura labial, fique de frente para ele e fale devagar;

– Surdos têm por hábito tocar os interlocutores, para chamar a atenção, para iniciar conversa ou pedir licença. Faça o mesmo em suas intervenções; e

– Evite falar em voz alta, visto que tal ação não terá efeito. Tente manter o tom normal da conversação.

# PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

– Dirija-se sempre à pessoa com deficiência intelectual, ainda que exista um acompanhante;

– Pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo para aprender; repita quantas vezes forem necessárias, respeite o ritmo de cada um, interaja na velocidade do interlocutor e tenha paciência;

– Utilize linguagem e instruções simples e diretas;

– **Não seja superprotetor: deixe que a pessoa com deficiência intelectual faça ou tente fazer sozinha as tarefas designadas;**

– Não use diminutivos, não a infantilize;

– Sempre que possível, mostre um modelo ou demonstre as tarefas que quer ver executadas;

– Explique quais são os comportamentos adequados no ambiente de trabalho;

– Em advertência, seja claro, firme, mas nunca severo: pessoas com deficiência intelectual costumam ser suscetíveis;



– Estabeleça uma rotina de trabalho: atividades simples e úteis são as ideais;

– Não use a deficiência como limitadora do indivíduo; esteja mais atento às habilidades pessoais que às limitações efetivamente evidentes;

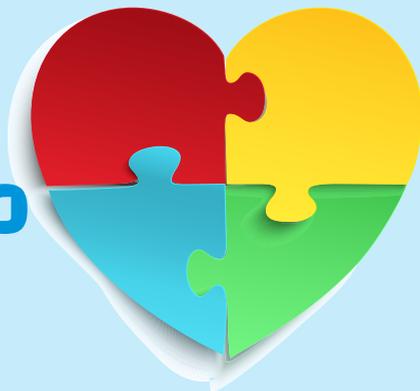
– **Permita que a pessoa com deficiência, se solicitada, leve alguém (geralmente um cuidador, familiar ou amigo próximo) para dar suporte nos primeiros dias de trabalho: a insegurança e a tensão com o novo ambiente diminuirão bastante;**

– Ocorrendo situação embaraçosa, use delicadeza e sinceridade para resolver;

– Evite usar metáforas ou figuras de linguagem; e

– Use exemplos concretos e contextualizados na realidade.

# PESSOA COM TRANSTORNO DO ESPECTRO DO AUTISMO (TEA)



- Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com TEA;
- Trate-a com respeito e consideração, independente da sua faixa etária;
- Cumprimente e despeça-se dela normalmente;
- A pessoa com TEA deve ser alocada nos ambientes menos barulhentos;
- Sua inserção ao ambiente novo deve ser construída com horário reduzido com progressivo aumento até que se sinta adaptada às rotinas e às pessoas que farão parte do seu convívio;
- Crie rotinas para ela, pois se sente mais segura;
- Use um tom de voz tranquilo ao se dirigir a pessoa com TEA. Tons muito altos podem ser aflitivos;
- Evite movimentos e mudanças bruscas. Toda adaptação deve ser gradativa;
- É importante não invadir o espaço pessoal, chegando perto demais ou sendo insistente;

– Use sempre linguagem simples e direta;

– As tarefas devem ser apresentadas por etapas, somente depois de cumprida uma etapa é que a seguinte deve ser proposta;

– Dê uma orientação de cada vez: “vá até aquela mesa” e depois: “traga a pasta amarela”;

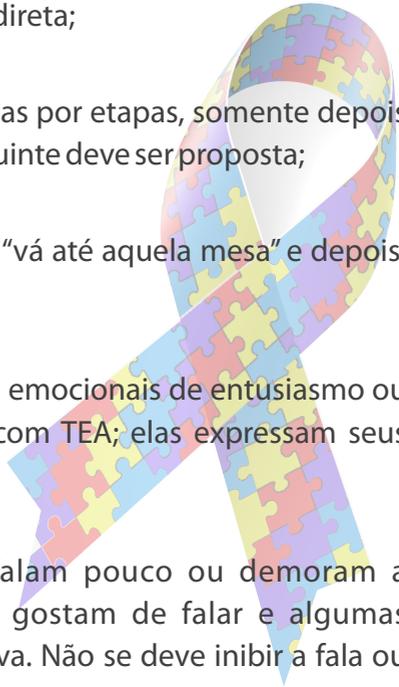
– Não crie expectativas de reações emocionais de entusiasmo ou decepção por parte das pessoas com TEA; elas expressam seus afetos muito discretamente;

– Algumas pessoas com TEA falam pouco ou demoram a responder. Outras, ao contrário, gostam de falar e algumas apresentam uma fala mais repetitiva. Não se deve inibir a fala ou forçar interação;

– As situações novas podem trazer maior tensão e, nesse sentido, é importante que as pessoas com TEA tenham momentos em que possam circular pelo ambiente em que estejam e até sair para a rua, caso se perceba alguma situação de desconforto em permanecer no local;

– Muitas apresentam comportamentos não usuais como movimentos de rosto, braços, mãos, pernas e pés, que podem provocar algum desconforto em quem está no convívio. Busque aos poucos ir entendendo como elas funcionam; e

– Muitas pessoas com TEA são boas com tecnologia, mas isso precisa ser testado caso a caso.



# CONCLUSÃO



Quando nos permitirmos compreender o que de fato a sociedade necessita em seu cotidiano, se tornará possível perceber os instrumentos indispensáveis para que as ações desempenhadas nas relações sociais ocorram de forma rotineira e por consequências favoráveis, no entendimento de que somos todos iguais em direitos e obrigações.

Destarte, a linha de raciocínio mencionada acima traduz o papel do Judiciário, que tem entre seus ideais emergir suas ações que transcendem a Lei, pois sua função institucional nos possibilita projetar a capacidade deste Poder da União no que tange à quebra de paradigmas e, concomitantemente, desmistificar o rótulo nele posto de órgão julgador, sendo que seu maior desafio versa sobre demonstrar que, por meio de seus exemplos, torna-se factível ofertar uma efetiva prestação de serviços públicos nos quais seja exequível a constante construção de uma sociedade mais inclusiva.

Nesse sentido, para consolidar o entendimento desta matéria, recomenda-se a todos conhecer de fato o material disponibilizado nesta cartilha, e assim provocar em todos nós a importância de sermos agentes transformadores e indutores de boas práticas de convívio social em qualquer ambiente.

*‘Preconceito é opinião sem conhecimento’*  
Voltaire

Apoio:



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
MATO GROSSO DO SUL

Realização:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO DO SUL



**TJMS**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO DE MATO GROSSO DO SUL



TJMSoficial