

# Museologia

## Roteiros Práticos

Acessibilidade

8



## **ACESSIBILIDADE**



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

*Reitor* Adolpho José Melfi  
*Vice-reitor* Hélio Nogueira da Cruz



EDITORA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

*Diretor-presidente* Plínio Martins Filho

COMISSÃO EDITORIAL

*Presidente* José Mindlin  
*Vice-presidente* Laura de Mello e Souza  
Brasílio João Sallum Júnior  
Carlos Alberto Barbosa Dantas  
Carlos Augusto Monteiro  
Franco Maria Lajolo  
Guilherme Leite da Silva Dias  
Plínio Martins Filho

*Diretora Editorial* Silvana Biral  
*Diretora Comercial* Ivete Silva  
*Diretora Administrativa* Sílvio Porfírio Corado  
*Editora-assistente* Marilena Vizentin  
Carla Fernanda Fontana  
Marcos Bernardini

## **ACESSIBILIDADE**



Título do original em inglês: *Disability Portfolio*

Copyright © 2004 by Resource

Ficha catalográfica elaborada pelo Departamento  
Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP

---

Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries  
Acessibilidade/Resource: The Council for Museums,  
Archives and Libraries; [tradução Maurício O. Santos e Patrícia  
Souza]. – São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo:  
[Fundação] Vitae, 2005.

120 pp. ; 19,5 x 27 cm. – (Série Museologia; 8)

Título original: *Disability Portfolio*  
ISBN 85-314-0866-0

1. Museologia. 2. Gestão Museológica. I. Santos, Maurício  
O. II. Souza, Patrícia. III. Título. IV. Série.

CDD-069

---

Direitos em língua portuguesa reservados à

Edusp – Editora da Universidade de São Paulo  
Av. Prof. Luciano Gualberto, Travessa J, 374  
6º andar – Ed. da Antiga Reitoria – Cidade Universitária  
05508-900 – São Paulo – SP – Brasil  
Divisão Comercial: tel. (0xx11) 3091-4008/3091-4150  
SAC (0xx11) 3091-2911 – Fax (0xx11) 3091-4151  
www.usp.br/edusp – e-mail: edusp@edu.usp.br

Printed in Brazil 2005

Foi feito o depósito legal.

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	9
INTRODUÇÃO .....	11
RESOURCE: THE COUNCIL FOR MUSEUMS, ARCHIVES AND LIBRARIES .....	15
1 DEFICIÊNCIA EM SEU CONTEXTO .....	17
Introdução .....	17
1.1 Quem são os Portadores de Deficiência .....	18
1.2 Direitos dos Portadores de Deficiência .....	22
1.3 Como os Portadores de Deficiência Vêm a si Mesmos .....	26
1.4 Experiências do Dia-a-dia .....	33
Conclusão .....	36
2 Ao ENCONTRO DOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA .....	37
Introdução .....	37
2.1 Face a Face com Portadores de Deficiência .....	38
2.2 Linguagem e Comunicação .....	40
2.3 Interações com Portadores de Deficiência .....	43
Conclusão .....	50
3 INFORMAÇÃO INCLUSIVA .....	51
Introdução .....	51
3.1 Gerenciamento do Acesso à Informação .....	52
3.2 Acesso Sensorial à Informação .....	55
3.3 Acesso para Todos .....	65
3.4 Publicidade e Marketing de seus Serviços .....	69
Conclusão .....	71
4 AMBIENTES ACESSÍVEIS .....	73
Introdução .....	73
4.1 Remover Obstáculos: Legislação e Orientação .....	74
4.2 Obstáculos ao Acesso Encontrados no Ambiente .....	77

4.3	Boas Práticas para o Acesso .....	80
4.4	Política e Prática .....	96
	Conclusão .....	97
5	EMPREGO EM TODOS OS NÍVEIS .....	99
	Introdução .....	99
5.1	Empregar Portadores de Deficiência: O que Isso Significa .....	101
5.2	Como atrair Candidatos Portadores de Deficiência .....	106
5.3	O Funcionário Portador de Deficiência .....	112
5.4	Manter o Funcionário no Emprego .....	114
5.5	Para Além do Emprego .....	116
	Conclusão .....	118



## APRESENTAÇÃO

O lançamento desta obra em língua portuguesa objetiva chamar a atenção do público brasileiro para um tema de mais alta relevância: como garantir o acesso de todos os nossos cidadãos aos bens culturais, particularmente os disponíveis em museus, arquivos e bibliotecas de nosso país. O tema da acessibilidade tem sido tratado, em seus mais diferentes aspectos, por diversas instituições brasileiras. Esta publicação, traduzida a partir de textos selecionados da série *Disability Portfolio* publicada por Resource: Council for Museums, Archives and Libraries do Reino Unido, certamente trará novos elementos para reflexão e estimulará novas iniciativas, complementando os esforços realizados por indivíduos e entidades brasileiras para difundir conhecimentos variados sobre a matéria.

É admirável – e por que não dizer, invejável – a preocupação existente por parte das instituições governamentais e não-governamentais em alguns países, mormente o Reino Unido, para lidar com a questão da deficiência e garantir a integração dos portadores de deficiência na sociedade, em todos os seus aspectos. Oxalá o exemplo seja seguido no Brasil.

Em 2002, o Instituto Brasileiro de Defesa dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiências, IBDD, e o Senac Rio lançaram o livro *Sem Limite*, que oferece ao leitor, além de interessantes depoimentos, textos da legislação básica sobre a pessoa portadora de deficiência e sua inserção no mercado de trabalho, assim como normas que facilitam o seu acesso ao meio físico. A leitura de *Sem Limite*, retratando políticas adotadas no Brasil para reduzir o isolamento em que se encontram vários de nossos compatriotas, poderá suscitar interessantes comparações com as medidas que o Reino Unido escolheu adotar para enfrentar problemas semelhantes aos nossos. Cremos que, ao lançar mais um módulo da série de

trabalhos publicados por Resource, estamos dando uma contribuição para estimular o estudo comparado de ações destinadas a satisfazer as mesmas necessidades sociais, independentemente de contextos socioculturais e de limites geográficos.

Como temos feito nas publicações anteriores, registramos nossos agradecimentos ao Resource, Conselho de Museus, Arquivos e Bibliotecas do Reino Unido, pela autorização que nos concedeu para publicar o presente trabalho. Agradecemos também à Editora da Universidade de São Paulo, nossa parceira nessa iniciativa, com a qual já publicamos sete títulos desta série.

**Regina Weinberg**

DIRETORA EXECUTIVA/VITAE – APOIO A CULTURA, EDUCAÇÃO E PROMOÇÃO SOCIAL

## INTRODUÇÃO

Esta nova edição da série *Museologia - Roteiros Práticos*, traduzida para a língua portuguesa a partir dos originais publicados por Resource: Conselho de Museus, Arquivos e Bibliotecas do Reino Unido, é mais uma publicação promovida pela Vitae e tem por objetivo disponibilizar ao público brasileiro uma literatura especializada sobre o tema da acessibilidade aos bens culturais.

Esta publicação é destinada principalmente aos profissionais prestadores de serviços que operam em áreas culturais como museus, arquivos e bibliotecas. Apresentando-se como um guia prático e objetivo, contém importantes informações sobre conceitos, características e necessidades relativas às pessoas com deficiência, pretendendo, assim, contribuir para uma maior conscientização profissional acerca desses públicos, bem como para a ampliação e melhoria do atendimento, acesso físico, sensorial e intelectual aos bens culturais abrigados naqueles espaços culturais.

Ao final o leitor também receberá orientações sobre a inclusão de pessoas com deficiências nos quadros de funcionários, conselheiros e voluntários dessas instituições, e os benefícios gerados para todos os profissionais engajados no compromisso social de oferecer oportunidades iguais de emprego para todos.

Cabe aqui frisar que essas iniciativas acabam por beneficiar também a todos os usuários, possibilitando, sem dúvida, tornar esses locais mais inclusivos e freqüentados por mais pessoas.

Note-se que, a exemplo da relação entre portadores de deficiência e o conjunto populacional do Reino Unido, no Brasil, segundo dados estatísticos oferecidos pelo censo demográfico do ano de 2000, realizado pelo IBGE (Instituto

Brasileiro de Geografia e Estatística), atesta-se a existência de 24,5 milhões de pessoas com deficiência para uma população total de 169 799 170 habitantes. Claro, portanto, que se trata de uma população especial expressiva, usuários potenciais dos espaços culturais, que, por sua vez, precisam se adaptar a esse contingente populacional.

Desta forma, fica evidente que os museus, arquivos e bibliotecas, a par de possuírem um importante papel na preservação do seu patrimônio, devem disponibilizar o mais amplo acesso aos seus edifícios e acervos, atuando como espaços de fruição, conhecimento, autoconhecimento e afirmação da identidade sociocultural de todos os seus frequentadores.

Ao destacar essas iniciativas para todos os tipos de públicos, reafirma-se a importante função social destes espaços culturais, isto é, proporcionar não apenas ampla acessibilidade física e sensorial, mas também permitir a convivência e a compreensão das diversidades existentes nos indivíduos, seus limites e potencialidades – que podem e devem ser também explorados nestas instituições, resultando em melhoria da qualidade de vida e valorização do ser humano.

Mas é preciso não perder de vista que tais iniciativas, isoladamente, pouco poderão produzir em termos de resultados concretos. É fundamental reconhecer que a implantação de serviços e acessibilidade universal demandam uma articulação maior de meios e objetivos, que somente políticas públicas de ação cultural de caráter inclusivo poderão realizar.

Nesse sentido, iniciativas bem-sucedidas em museus do Brasil, como o programa *Igual Diferente* do Museu de Arte Moderna de

São Paulo e o *Programa Educativo Públicos Especiais* da Pinacoteca do Estado de São Paulo, que têm como objetivo acessibilizar de forma permanente os seus serviços de atendimento e espaços físicos levando em consideração a diversidade de seus usuários, poderão servir de paradigma para outras instituições e seus profissionais especializados.

Amanda Tojal

AMANDA PINTO DA FONSECA TOJAL é museóloga e educadora em museus, doutoranda na Escola de Comunicações e Artes da USP e coordenadora do *Programa Educativo Públicos Especiais* da Área de Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo, desde 2003.



## **RESOURCE: THE COUNCIL FOR MUSEUMS, ARCHIVES AND LIBRARIES**

Resource: Conselho de Museus, Arquivos e Bibliotecas do Reino Unido é uma entidade constituída em 2000, quando incorporou a antiga Comissão de Museus e Galerias (Museums & Galleries Commission) e as entidades representativas de bibliotecas e arquivos. Sua missão consiste em universalizar o acesso aos acervos e serviços pertencentes aos museus, arquivos e bibliotecas que congrega. O Conselho procura cumprir tal missão ao desempenhar uma liderança de caráter estratégico, ao defender os interesses das entidades sob sua jurisdição, fortalecendo-as institucionalmente, e ao promover inovações e mudanças. A atuação de Resource estende-se também à área internacional, por meio do estabelecimento de parcerias, como evidencia esta publicação.

Para o período compreendido entre 2003 e 2005, Resource formulou os seguintes objetivos:

- Desenvolver uma infra-estrutura organizacional e financeira que permita o crescimento de seu setor, atendendo às necessidades das regiões em que se divide a Inglaterra e sintonizando-se com as prioridades da Irlanda do Norte, Escócia e País de Gales.
- Estimular o desenvolvimento de acervos e serviços abrangentes e acessíveis ao público, visando à aprendizagem, inspiração e satisfação de todos.
- Demonstrar o impacto de seu setor na vida social e econômica.
- Definir as necessidades estratégicas e as prioridades de seu setor.
- Efetuar melhorias nas atividades realizadas por Resource.

No plano externo, a equipe de Resource pretende encorajar e manter entendimentos com instituições de outros países,

atuando em parceria com os organismos do Reino Unido que já operam na arena internacional, a fim de conjugar esforços e evitar a duplicação de trabalhos.



## 1 DEFICIÊNCIA EM SEU CONTEXTO

### INTRODUÇÃO

A identidade dos portadores de deficiência sofreu uma mudança radical nas últimas décadas. Assim como a visão que eles têm de si próprios afeta a maneira como se comportam, também o modo como são vistos influencia a maneira como se lhes prestam serviços.

Até recentemente, a deficiência era vista como um estado merecedor de benevolência e piedade. Nesse contexto, não era comum oferecer acesso igualitário a serviços ou verdadeiras opções de escolha para usuários portadores de deficiência. Esperava-se que o beneficiado mostrasse gratidão, satisfação e um certo sentimento de culpa, e não lhe era oferecida escolha, a menos que suas deficiências físicas, intelectuais ou sensoriais fossem mínimas.

As mudanças começaram em 1981, Ano Internacional dos Portadores de Deficiência, quando se chamou atenção para esse tema e se possibilitou a muitos portadores de deficiência tomar conhecimento das estatísticas relacionadas com seu grupo. A doutrina de oportunidades iguais para todos enfatizava a obrigação de não se discriminar, argumentando que tal discriminação não era justa. Esse enfoque acabou apresentando mais dificuldades aos interessados, uma vez que o atendimento a suas necessidades era considerado caro e difícil em comparação com um tratamento não discriminatório em relação a outros grupos. O fornecimento de oportunidades iguais era visto como um sorvedouro de recursos, resultando que uns acabavam sendo menos iguais do que os outros.

Nos anos que antecederam 1995, desenvolveu-se a noção de direitos dos portadores de deficiência. Segundo essa nova visão, que ganhou força com o que na época acontecia nos EUA e em outros lugares, passava-se a defini-los como pessoas com algo a

contribuir, com direito a dar algo à sociedade e receber algo dela. Essa idéia forneceu as bases para um importante movimento e influenciou intensamente as mudanças que desde então ocorreram, levando à implementação da Lei sobre Discriminação contra Portadores de Deficiência [Disability Discrimination Act (DDA)] de 1995 e, posteriormente, à criação da Comissão de Direitos dos Portadores de Deficiência, encarregada de dar cumprimento a essa lei.

Hoje, a sociedade está sujeita a muitas influências culturais. Todas as três posturas descritas acima ainda estão presentes, tanto entre os prestadores de serviço quanto entre os próprios portadores de deficiência. As mudanças ocorrem lentamente, porém não tem havido retrocesso. A nova visão sobre portadores de deficiência como cidadãos de valor com direitos iguais, responsáveis pelas decisões e escolhas em suas próprias vidas, continua a ganhar terreno, mostrando que eles são parte da sociedade, e influenciam o seu progresso.

Os portadores de deficiência podem contribuir em todos os níveis – dizendo o que esperam dos serviços, trabalhando para organizações, sugerindo mudanças, fazendo recomendações, ampliando o número de visitantes a museus, bibliotecas e arquivos. Na cultura da inclusão social, sua existência é reconhecida, suas necessidades supridas e cria-se um espaço no qual eles podem contribuir.

#### 1.1 **QUEM SÃO OS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA**

Logo de início, muitos perguntam: “Quantos são”? Estatísticas são perigosas, porque podem ser elaboradas de maneira a provar quase qualquer coisa. Entretanto, é certo dizer que as deficiências estão presentes em mais formas, e em diferentes proporções, do que se imagina.

Muitas são as circunstâncias e condições que podem levar a um estado permanente ou temporário de deficiência, o que faz com que as deficiências sejam mais comuns do que muitos acreditam. Ao mesmo tempo, é difícil fazer a pergunta da maneira que permita chegar a uma boa definição, já que as pessoas são influenciadas por fatores como constrangimento, orgulho e opiniões políticas quando são identificadas como portadoras de deficiência.

Com base nas questões colocadas no censo, estima-se que haja atualmente 8,6 milhões de portadores de deficiências no Reino Unido (15% da população). Incluem-se aí mais de 6,8 milhões em idade de trabalho (Pesquisa sobre a Força de Trabalho, primavera de 2002).

De todos, cerca de 5% usam cadeira de rodas (em outras palavras, 95% não a usam). Desses 5%, muitos não usam cadeira de rodas “o tempo todo”, mas apenas em algumas situações e para longas distâncias. A percepção errônea de que o usuário de cadeira de rodas é o único “verdadeiro” portador de deficiência foi reforçada pela adoção do desenho estilizado de uma cadeira de rodas como ícone que o representa.

A população adulta total do Reino Unido com alguma deficiência auditiva é de 8,6 milhões (15%), de acordo com o Real Instituto Nacional para os Surdos [Royal National Institute for Deaf People (RNID)]. Isso inclui aproximadamente de 50 a 70 mil usuários da Língua Britânica de Sinais.

De acordo com o Real Instituto Nacional para os Cegos [Royal National Institute for the Blind (RNIB)] e o Centro de Pesquisas e Censos Populacionais [Office for Population

Censuses and Surveys (OPCS)], há 1,7 milhão de pessoas com deficiência visual. Mais de 90% são dotados de algum tipo de visão. De acordo com a Surdos-cegos do Reino Unido [Deafblind UK], 23 mil pessoas são surdos-cegos. Paralelamente, muitas outras pessoas, especialmente com mais de 65 anos, têm algum nível de perda auditiva ou de visão.

O número de adultos e crianças no Reino Unido com dificuldade de aprendizagem é estimado em 1,2 milhão (2%) de acordo com o Mencap ([www.mencap.org.uk](http://www.mencap.org.uk)).

A proporção de pessoas que apresentam problemas de saúde mental pelo menos por uma vez é de um em cada sete (14%), de acordo com a organização Mind ([www.mind.org.uk](http://www.mind.org.uk)). Isso se baseia em dados do OPCS e da Comissão de Auditoria [Audit Commission].

A organização Ajuda aos Idosos [Help the Aged] apresenta a cifra de 9 milhões de pessoas com mais de 65 anos, ou 15,7% da população. Isso influencia a leitura das estatísticas sobre deficiência, em virtude da forte relação que há entre a idade e as deficiências de fato. 34% das pessoas com 50 anos ou mais têm alguma deficiência, comparado com 10% das pessoas entre 16 e 24 anos de idade.

Nenhum dos fatores acima necessariamente exclui os outros e muitas pessoas apresentam mais de uma deficiência.

#### CARACTERIZAÇÃO DAS DEFICIÊNCIAS

É importante observar o que caracteriza a experiência de ser portador de deficiência, pois isso pode criar as condições que permitam classificar as pessoas social e economicamente.

Deficiências podem surgir por todo tipo de razão e, de diferentes maneiras, levar a privações.

A probabilidade de que os portadores de deficiências não tenham qualificações é duas vezes maior que a de outros, pois a oferta de educação apropriada para eles é bem menor e, na maioria das vezes, de níveis acadêmicos mais baixos, enquanto que uma educação de mais alto nível, treinamento vocacional e experiência de trabalho podem ser de difícil acesso (Pesquisa sobre a Força de Trabalho, primavera de 2002). Na busca de emprego, particularmente, manifestam-se enormes desvantagens. A probabilidade de um portador de deficiência estar desempregado é cinco vezes maior que a dos demais. A chance de uma pessoa que se torne portadora de deficiência enquanto está empregada perder o trabalho é uma em seis, enquanto que um terço dos que encontram trabalho é demitido dentro de um ano (Pesquisa sobre a Força de Trabalho, primavera de 2002).

A perda de oportunidades de trabalho e o fato de se estar em desvantagem na busca de emprego podem levar à baixa renda e à dependência de benefícios públicos. Todavia, muitos encontram maneiras de contornar as dificuldades em suas vidas profissionais e, quando apoiados adequadamente, geram suas próprias rendas e benefício econômico para a sociedade.

Existem portadores de deficiência exercendo todo tipo de papel na sociedade. Do ponto de vista dos negócios, um forte argumento para se oferecer melhores serviços são suas famílias ou suas posições sociais. O fato de terem um pai ou mãe, filho(a), amigo(a) ou companheiro(a) portador(a) de deficiência pode influenciar as escolhas de quem contrata. O poder aquisitivo dos portadores de deficiência no Reino Unido é estimado em £45-50 bilhões.

1.2 **DIREITOS DOS  
PORTADORES DE  
DEFICIÊNCIA**

Por muito tempo os portadores de deficiência lutaram por direitos civis amplos e efetivos, argumentando que a legislação anterior havia falhado na aplicação prevista. A Lei sobre (Emprego de) Portadores de Deficiências [Disabled Persons (Employment) Act] de 1944 tinha por objetivo assegurar que as empresas empregassem uma certa proporção de portadores de deficiência. Criou-se um registro para identificá-los como aptos às vagas específicas.

No entanto, embora muitos tenham se registrado, poucas empresas foram processadas por não cumprir suas obrigações. O sistema tornou-se inoperante; tudo o que restou da idéia foi o conceito de “portador de deficiência registrado”. Em 1995, ano em que a Lei sobre Discriminação contra Portadores de Deficiências [Disability Discrimination Act (DDA)] passou a vigorar, o registro foi abolido, deixando de ser usado como uma prova de aptidão para o usufruto de direitos especiais.

Outro legado dessa legislação é a convicção entre os militantes de que uma lei que não seja aplicada não tem qualquer serventia. Isso foi importante no processo que levou ao estabelecimento da Comissão para os Direitos dos Portadores de Deficiências [Disability Rights Commission (DRC)].

A DDA foi sancionada em 1995, com um programa de implementação que se estende até 2004. Pela primeira vez na legislação do Reino Unido, introduz medidas com o objetivo de pôr fim à discriminação. Estabelece o direito de acesso aos bens, serviços e instalações e coloca sobre os prestadores de serviço uma responsabilidade de conhecer previamente as necessidades dos portadores de deficiência e saber como atendê-las.

A DDA não concede direitos civis completos, mas teve um reforço significativo com a criação da DRC – que tem poderes de execução similares aos de outras comissões. A DRC também desempenha um papel de consultoria e tem o poder de abrir inquéritos quanto à aplicação da DDA.

Alguns indivíduos portadores de deficiências abraçaram a idéia de que têm direitos, mas não estão bem informados sobre toda a sua extensão, ou em que situações se aplicam. Uma boa razão para se informar sobre a DDA é estar capacitado a julgar quando lhe pedem que faça algo que a lei não exige.

#### AS OBRIGAÇÕES LEGAIS DAS ORGANIZAÇÕES

A Lei sobre Discriminação contra Portadores de Deficiência (DDA) cobre as áreas de emprego, acesso a bens, instalações e serviços e o gerenciamento de terras e imóveis.

Desde dezembro de 1996, é contra a lei uma empresa tratar portadores de deficiência de maneira menos favorável que outras pessoas por razões relacionadas a suas deficiências. As empresas tiveram que fazer adaptações satisfatórias para que eles não ficassem em desvantagem.

Desde outubro de 1999, passou a ser ilegal prestadores de serviço recusarem-se a atender alguém por motivos referentes à deficiência, oferecer serviços em condições diferentes ou prestar serviços de pior qualidade. As organizações têm de fazer adaptações satisfatórias para que qualquer um tenha acesso a seus serviços. Também devem rever suas políticas, práticas e procedimentos e, nos casos em que houver algum impedimento físico, oferecer uma alternativa razoável para tornar o serviço acessível.

A partir de 2004, os prestadores de serviço terão que modificar as características dos seus espaços físicos para que os portadores de deficiência possam usufruir de seus serviços.

#### MUDANÇAS NA LEGISLAÇÃO<sup>1</sup>

O movimento dos portadores de deficiência vê alguns exemplos de outros países como indicadores das mudanças que devem acontecer na Grã-Bretanha. A luta deste movimento por direitos civis ganhou força no Reino Unido, em parte com inspiração na legislação sobre deficiência dos EUA [Lei dos Norte-Americanos com Deficiências (Americans with Disabilities Act)]. Os EUA desenvolveram essa legislação logo após a guerra do Vietnã, para apoiar a inclusão social dos veteranos. A Austrália também tem agora a Lei dos Australianos com Deficiências [Australians with Disabilities Act]. Num caso inovador, os tribunais australianos consideraram os Jogos Olímpicos de Sidney culpados por negar o acesso dos cegos ao seu *website*.

A política europeia para os direitos dos portadores de deficiência terá impacto no desenvolvimento desses direitos no Reino Unido. A Diretiva Europeia para Emprego 2000/78/EC (2000) declara que as exigências da DDA serão estendidas a todas as organizações a partir de 2004. O Fórum Europeu para Deficiência e a Comissão de Direitos dos Portadores de Deficiência estão pedindo uma Diretiva da União Europeia para os direitos de acesso a bens a ser aprovada em 2003<sup>2</sup>. O Conselho da Europa, tal como o governo da Grande Londres, está considerando o reconhecimento da língua de sinais como uma língua de minoria.

1. Sobre legislação brasileira, v. a publicação *Sem Limite*, Senac Rio, 2002 (N. do T.).



Das ações contra discriminação que não forem reconhecidas nos tribunais do Reino Unido caberá recurso aos tribunais europeus, dentro da Lei dos Direitos Humanos. O Art. 13 do Tratado da União Européia, que reconhece a necessidade de combater a discriminação contra os portadores de deficiência, é mais um incentivo para sua campanha por direitos civis completos.

#### A NOÇÃO DE “COMUNIDADE”

Uma das dificuldades encontradas quando se tenta fazer contato com portadores de deficiência provém da idéia de que eles constituam uma única comunidade.

Diferente de muitas outras minorias (inclusive a comunidade de surdos), não há de fato uma comunidade de portadores de deficiência. Existem pequenas comunidades, mais por conta de ativistas e pessoas pertencentes a grupos de deficiência que podem eventualmente preferir uma vida social em comum; mas seu mundo é essencialmente variado e heterogêneo.

Todos têm vivências em comum, mas muitos preferem não considerá-las como uma dimensão cultural a ser compartilhada. Eles também podem circular em certos meios por questão de necessidade (serviços sociais e de saúde, terapia ocupacional, serviços de emprego ou benefícios), mas é errado acreditar que isso constitua uma identidade por natureza ou por escolha.

Em vez disso, deveria presumir-se que eles estão presentes em todas as situações sociais, exercendo todo tipo de papel. Podem

2. O texto em inglês coloca essa data como um momento futuro (N. do T.).

ter identidades culturais baseadas em etnicidade, formação social, religião, interesses ou identidades regionais. Um portador de deficiência está tão propenso a ser um membro de uma sociedade histórica, um pesquisador numa biblioteca de referência ou um estudante num curso de belas-artes quanto a participar de eventos como um circuito tátil, uma palestra com tradução em língua de sinais ou uma consulta à comunidade.

A expressão “comunidade dos portadores de deficiência” poderia eventualmente ser usada no texto de um projeto, mas o seu significado não identifica de fato esse público-alvo.

**1.3 COMO OS  
PORTADORES DE  
DEFICIÊNCIA  
VÊM A SI  
MESMOS**

Pelos relacionamentos que constituem, os portadores de deficiência assumem certos posicionamentos no mundo da deficiência. Ele poderá pertencer a uma ou mais das categorias descritas abaixo, podendo mesmo, dependendo da situação, sentir mais afinidade com uma delas.

**POLÍTICA E DIREITOS**

Fenômeno relativamente recente é o engajamento político dos portadores de deficiência. Seu movimento tem várias faces: a face de protesto e manifestações – ativistas que bloqueiam o tráfego e fazem manifestações nos centros das cidades, ou a rede de Artistas Portadores de Deficiência, que usa meios criativos para expressar sua identidade.

Pode haver conflito entre diferentes visões com relação ao papel das instituições beneficentes e da arrecadação de fundos. Muitos manifestam com veemência sua antipatia para com as idéias de caridade e benevolência.

O movimento de luta por direitos também levantou a idéia de que as organizações voltadas aos portadores de deficiência deveriam ser por eles mesmos dirigidas – com seus conselhos, gerências e equipes constituídos predominantemente por estes. Como elo de ligação entre essas organizações existe o Conselho Britânico de Portadores de Deficiência [British Council of Disabled People (BCODP)], que representa as organizações cujo controle esteja em mais de 50% nas mãos de portadores de deficiência.

Há ainda outras organizações nacionais, como a Real Associação para Deficiência e Reabilitação [Royal Association for Disability and Rehabilitation (RADAR)] e a Aliança Sindical dos Portadores de Deficiência [Trade Union Disability Alliance (TUDA)], cujo objetivo prioritário é o fortalecimento de direitos. O fornecimento de informações e serviços é uma das principais funções dessas organizações nacionais.

Toda cidade, distrito ou região tem suas ligas, grupos de acesso ou outras organizações de portadores de deficiência. Suas filosofias e missões variam, sendo que algumas defendem os direitos em contextos variados. Todos os portadores de deficiência vivenciaram uma transformação na maneira de encarar seus direitos, como resultado das mudanças de cultura em curso na Grã-Bretanha. Estão agora mais propensos a se posicionar como consumidores com a possibilidade de escolher o que querem. Isso pode ser observado na crescente preferência por realizar suas visitas em família ou acompanhados, ou no fato de eles serem mais incisivos quando encontram problemas nas instalações.

## COMPANHIA E APOIO

Como todo mundo, também os portadores de deficiência têm opiniões variadas. Muitas organizações os reúnem para que tenham companhia e apoio mútuo. Grupos de deficiências específicas (como clubes de pessoas que sofreram derrame ou sociedades de deficientes visuais) podem promover apenas encontros sociais, enquanto que outros grupos têm como finalidade levantar fundos e oferecer cuidados.

Algumas dessas organizações podem ter um papel como defensores da causa dos portadores de deficiência. Outras talvez estejam se preparando para ser geridas por eles. Contudo, muitas delas têm pouco a ver com protestos, concentrando-se, em vez disso, na vivência cotidiana de uma doença ou condição específica.

## CULTURA DE SURDOS<sup>3</sup>

A comunidade de Surdos é uma minoria lingüística e cultural, que inclui surdos de nascença ou que se tornaram surdos antes de começar a falar, que podem ter pais surdos e cuja primeira língua é a Língua Britânica de Sinais (BSL). As pessoas que se identificam dessa maneira não se consideram portadores de deficiência, mas membros de uma comunidade específica, e se autodefinem como Surdos com “S” maiúsculo.

A história (de exclusão do mundo auditivo) e a língua compartilhadas, junto com a educação que muitos recebem nas

3. Acreditamos que a razão pela qual os surdos ingleses identificam sua comunidade com a palavra “Deaf”, com maiúscula, tem a ver com o fato de que em inglês os nomes de nacionalidades, de comunidades, são escritos com maiúscula. Em português, o contexto é bastante diferente (N. do T.).

mesmas escolas, criam fortes laços entre os membros dessa comunidade. Viajam longas distâncias para encontrar outros surdos e muitas vezes constituem relacionamentos dentro da comunidade que duram a vida toda.

O uso de serviços oferecidos em museus, bibliotecas e arquivos não faz parte tradicionalmente da cultura de surdos, que tenderam, até recentemente, a usar seus próprios clubes e organizações como principais fontes de informação e recursos culturais. Isso começou a mudar com o esforço em educar outras pessoas sobre sua cultura, o crescimento da consciência entre pessoas capazes de ouvir, o aumento do acesso à educação e do apoio de intérpretes, e um amplo uso de tecnologia.

Atualmente, poucos são os jovens que freqüentam clubes de surdos, normalmente preferindo encontrar-se em bares e centros esportivos. Eles têm uma expectativa crescente de que muitos outros serviços também lhes sejam acessíveis.

Para mais informações sobre a cultura de surdos, entre em contato com a Associação Britânica de Surdos [British Deaf Association (BDA) ([www.britishdeafassociation.org.uk](http://www.britishdeafassociation.org.uk))]. Um relatório sobre públicos de surdos em museus foi publicado recentemente pelo escritório de consultoria Deafworks, com sede em Londres.

#### LÍNGUA BRITÂNICA DE SINAIS

A Língua Britânica de Sinais (BSL) é a primeira língua ou a língua preferida por 50 a 70 mil pessoas no Reino Unido, sendo mais usada do que o galês ou o gaélico. A luta para que o governo reconheça oficialmente a BSL continua. Ela já é reconhecida pela administração da Grande Londres como uma

língua de minoria. Uma vez que esta é a primeira língua ou a língua preferida pelos surdos, sua tradução para o inglês escrito tem uma aplicação limitada, sendo mais úteis outras interpretações visuais.

Tanto crianças surdas quanto filhos de pais surdos que não são deficientes auditivos são potenciais bilíngües em BSL e inglês. Surdos de outros grupos étnicos e culturais têm suas próprias línguas de sinais.

A BSL é uma verdadeira língua, com gramática e sintaxe próprias, e é atualmente uma das disciplinas mais procuradas nos cursos de educação de adultos. O entusiasmo que ela continua a suscitar é o resultado do esforço dos deficientes auditivos em preservar e dar publicidade à sua própria língua desde que ela foi banida das instituições educacionais em 1888. A comunidade surda sustenta a opinião de que esse banimento lhe foi de fato opressivo pela maior parte do século que se seguiu.

#### MODELO SOCIAL E MODELO MÉDICO

O movimento dos portadores de deficiência identificou dois modelos opostos na abordagem da questão da deficiência.

Pelo “modelo médico”, atualmente considerado ultrapassado, identifica-se uma deficiência como uma doença ou condição que afeta um indivíduo, que fica sendo então o depositário de todo o ônus de lidar com as conseqüências. Nesse modelo, coloca-se a culpa ou a responsabilidade na pessoa, deixando que ela própria busque as soluções.

Já pelo “modelo social”, mais recente, identificam-se os obstáculos existentes na sociedade como os geradores das

deficiências dos indivíduos. Esses obstáculos podem ser físicos, organizacionais e de postura. A responsabilidade por remover os obstáculos passa então a ser compartilhada por todos os envolvidos em cada situação ou interação social. O Resource e outros órgãos nacionais, inclusive o Conselho de Artes [Arts Council], adotam o modelo social.

Um exemplo simples, sempre citado, é o de que, pelo modelo médico, uma pessoa pode ser considerada incapaz de subir escadas porque tem uma deficiência que a obriga a usar cadeira de rodas, enquanto que, pelo modelo social, é o lance de escadas que seria considerado um obstáculo que impede a entrada do usuário de cadeira de rodas no edifício.

#### O CONCEITO DE DEFICIÊNCIA

A tarefa de se definir o conceito de deficiência tem exigido um grande esforço por parte daqueles que elaboram as leis, com um efeito em cadeia na maneira como os portadores de deficiência são vistos na sociedade.

Há situações em que se faz necessário definir esse conceito – o censo de 1991, por exemplo, continha uma questão sobre doenças crônicas ou deficiências, incluída com o intuito de quantificar a proporção de portadores de deficiência na sociedade. Leis anteriores introduziram um “sistema de registro” como meio de certificar que as pessoas eram portadoras de deficiência, de modo a torná-las aptas a concorrer a vagas de emprego específicas.

Há situações em que é preciso definir se uma pessoa é ou não é portadora de deficiência, mas raramente é necessário saber qual o tipo de sua deficiência. Uma simples resposta “sim” ou “não”

deve ser suficiente, sem precisar entrar em mais detalhes ou dizer o nome da deficiência. Antes de perguntar ao seu público sobre deficiência, é preciso ter clareza do porquê dessa informação.

Formulários de monitoramento de oportunidades igualitárias podem incluir perguntas sobre deficiência, preferentemente do tipo “Você é portador de deficiência? Sim/Não”. A justificativa para isso é assegurar que a oportunidade (de emprego, por exemplo) seja oferecida de maneira justa. Em outras situações, pode-se pedir comprovações de deficiência para assegurar que seus portadores possam usufruir de direitos especiais (a comprovação pelo registro não existe mais).

Em termos de prestação de serviços, todavia, a única verdadeira razão para se fazer essa pergunta é para conhecer as necessidades das pessoas. Uma pergunta do tipo “Você tem alguma necessidade especial de acesso?” pode ser suficiente. Essa abordagem usa o modelo social, atentando para os possíveis obstáculos, em vez do modelo médico, pelo qual se preocupa em mencionar os nomes das síndromes e deficiências.

#### A AUTODEFINIÇÃO COMO OPÇÃO

Na realidade, há um número muito maior de pessoas de fato portadoras de deficiência do que as que se autodenominam dessa forma. Muitas razões podem levar as pessoas a preferir não se colocarem como portadoras de deficiências – podem, por exemplo, ter adquirido a deficiência num momento avançado de suas vidas, quando já haviam considerado a deficiência como algo negativo, o que torna lento o processo de aceitação de sua condição. Pessoas que adquirem deficiências ligadas ao avanço da idade estão propensas a entrar nessa



categoria. A “cultura” dos portadores de deficiência não significa nada para esse grupo que provavelmente não responderá a mensagens dirigidas àquele público-alvo.

Outras pessoas que não se identificam como portadoras de deficiência são aquelas que se esforçaram para ser completamente integradas, influenciadas por um histórico social que tornava difícil se integrar sem “ser como” os outros. Essas pessoas não viam qualquer vantagem em assumir a identidade de portadoras de deficiência, ao contrário, viam muitas desvantagens (quase sempre havia discriminação contra os que assim se identificavam).

Independente de como as pessoas definam a si mesmas, elas têm o direito de efetuar suas próprias escolhas. Pode-se perceber que uma pessoa tem uma deficiência ou uma necessidade, mas não se deve insistir para que ela chame essa deficiência ou necessidade pelo nome que se tenha escolhido. O modelo social é particularmente útil nesse caso, porque permite remover os obstáculos, sem que seja necessário expor as pessoas que precisam de um melhor acesso.

#### 1.4 EXPERIÊNCIAS DO DIA-A-DIA

Independente de como os portadores de deficiência definam a si mesmos, eles vivenciam experiências que não necessariamente fazem parte da vida de todos. Os fatores sociais e econômicos delineados acima contribuem para essas experiências, que, em contrapartida, ajudam a constituir suas expectativas.

#### CULTURA INSTITUCIONAL

Centros que recebem as pessoas para passar o dia, asilos e oficinas abrigadas fazem parte da experiência de vida de muitos

portadores de deficiência. Embora isso seja um benefício e mesmo uma necessidade para dar apoio a eles e reduzir o seu isolamento, a cultura desenvolvida nessas instituições também cria certos tipos de comportamento. Pode-se incluir aí ser passivo e complacente (por exemplo, dizendo que está tudo bem quando não está) e intimidar-se na hora de efetuar escolhas.

#### ACESSO FÍSICO

É impossível discutir acessibilidade sem tocar nesse assunto. Os prestadores de serviço devem também levar em consideração que a existência de obstáculos físicos pode ter influenciado a formação das expectativas dos portadores de deficiência, fazendo com que tenham uma predisposição negativa, por exemplo, com relação à experiência que possam ter em edifícios antigos.

#### REPRESENTAÇÃO

Esse tema tem ganho uma importância cada vez maior. Será que as exposições e publicações da sua instituição transmitem a expectativa de que os portadores de deficiência também fazem parte de seu público? Muitas vezes, eles são implicitamente levados a se sentir como sendo “os outros”. Um claro exemplo é quando, numa biblioteca, todo material sobre deficiência aparece na categoria “saúde” e nunca em seções como “arte” ou “política”.

#### EDUCAÇÃO

Essa é outra área em que se tem experiências diferentes. A formação adquirida em escolas especiais pode ser considerada

de qualidade inferior, fora o fato que o exercício de convivência social e as habilidades de sobrevivência ficam limitados apenas a um pequeno grupo pouco diversificado, ao invés de ser praticado numa sociedade mais ampla. Isso pode acarretar que, num processo seletivo de emprego, eles sejam considerados pouco qualificados e tenham, muito tempo depois de terminar a escola, que prestar novamente os exames para obter atestados melhor aceitos. Por outro lado, nas escolas convencionais, os alunos podem ter dificuldade em conseguir todo o apoio de que necessitam, o que pode prejudicar o acompanhamento das lições e resultar num desempenho inferior.

A Língua Britânica de Sinais foi banida do uso em instituições educacionais em 1888. Pela maior parte do século que se seguiu, essa exclusão continuou, o que levou muitos jovens surdos a deixar a escola em idade de alfabetização (com menos de oito anos de idade) e sem qualquer qualificação – consequência do fato de não poderem usar sua língua natural e do peso dado ao ensino da linguagem. Até muito recentemente, surdos eram também impedidos de exercer a profissão de professor, mesmo para ensinar crianças surdas.

#### OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES

A obtenção de informações pode ser mais difícil para os portadores de deficiência por muitas razões. Os intermediadores, sejam eles assistentes, agências especializadas ou professores, podem ter suas próprias limitações de perspectiva ou de função. Quando essas limitações existem, os portadores de deficiência não recebem as informações que lhes são dirigidas. Prever esses obstáculos pode ajudar a entender como as informações podem ser bloqueadas.

## **CONCLUSÃO**

Há muitas maneiras de suprir as necessidades de portadores de deficiência. Um dos objetivos desta publicação é deixar de enfatizar questões como adaptações caras e rígidas em edifícios, passando a enfatizar mudanças de comportamento, rotina, política e postura em todos os funcionários e voluntários da organização. Dessa maneira, assim como atentando para alterações viáveis no ambiente físico, pode-se proporcionar melhores experiências para os funcionários e visitantes portadores de deficiência.

Este capítulo mostra como mudanças de postura e um maior conhecimento podem permitir que organizações reconheçam, analisem e eliminem os obstáculos que eles enfrentam no dia-a-dia. Esperamos que esta publicação seja o seu guia nessa nova maneira de pensar. Os próximos capítulos conterão muitos conselhos e explicações, fornecendo as informações necessárias para desenvolver práticas e serviços inclusivos. São baseados nas melhores informações disponíveis – provenientes de fontes variadas –, que são apresentadas de maneira pertinente ao seu campo de atividade. A escolha dos temas baseou-se nas informações necessárias para melhorar os serviços para os portadores de deficiência levantadas pela pesquisa do Resource sobre acessibilidade realizada em 2001.

## 2 AO ENCONTRO DOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

### INTRODUÇÃO

É possível que se fique nervoso ao falar pela primeira vez com um portador de deficiência. É também possível perguntar-se então se é preciso adotar algum comportamento especial para com ele. Mas os portadores de deficiência são como qualquer outra pessoa – preferem ser tratados com respeito e de maneira amigável.

Alguns tipos de comportamento ou linguagem podem, mesmo sem intenção, ofendê-los. Podem reforçar um sentido de discriminação e expressar pressupostos incorretos. Pensar sobre suas ações e suas palavras ajuda a evitar esse tipo de comportamento. Não se deve ficar inibido em perguntar a essas pessoas quais são as suas necessidades – elas são as maiores especialistas no assunto.

As deficiências são tão diversificadas quanto as pessoas, sendo que portadores de deficiência podem estar entre os visitantes, usuários e funcionários de museus, arquivos e bibliotecas em qualquer circunstância.

Eles podem ser de todas as idades e com todo tipo de procedência e formação, e têm direitos garantidos pela Lei sobre Discriminação contra Portadores de Deficiência [Disability Discrimination Act (DDA)], que os protege contra serviços inadequados por serem discriminatórios.

Nem sempre é possível dizer se alguém é portador de deficiência. De fato, isso se aplica para a maioria dos que são usuários de museus, arquivos ou bibliotecas, muitos dos quais portadores de uma deficiência que não está à mostra ou que é difícil de reconhecer. Poucos são os que usam uma bengala branca ou cadeiras de rodas ou se comunicam em língua de sinais.

Eliminar os obstáculos aos portadores de deficiência significa muito mais do que fazer alterações em edifícios. É acima de tudo uma questão de postura. A acessibilidade precisa se estender aos serviços disponíveis nos edifícios, às informações e comunicação relacionadas aos mesmos e à equipe que presta esses serviços. Um bom atendimento ao público começa no balcão de recepção e é sempre uma parte essencial para que a experiência da visita seja positiva.

## 2.1 **FACE A FACE COM PORTADORES DE DEFICIÊNCIA**

Os conselhos e informações a seguir vão ajudá-lo a assegurar que a interação com colegas portadores de deficiência e o serviço que você presta a eles em museus, arquivos e bibliotecas sejam ao mesmo tempo respeitosos e úteis.

### AO ENCONTRO DE USUÁRIOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

- Ofereça ajuda se você achar apropriado ou for requisitado, mas tenha certeza de que a pessoa aceitou ser auxiliada antes de começar. Por exemplo, não pegue uma pessoa pelo braço para conduzi-la a menos que ela lhe peça.
- Portadores de deficiência são os maiores especialistas em suas próprias necessidades: se você lhes perguntar e ouvir o que têm a dizer, eles lhe dirão o que deve fazer para ajudá-los.
- Trate a pessoa com o mesmo respeito que você demonstraria a qualquer outra. Chame-a pelo primeiro nome apenas se você estiver tratando todos os outros dessa maneira. Trate portadores de deficiência adultos como adultos.
- Não faça brincadeiras nem pergunte coisas sobre a deficiência, a cadeira de rodas ou o cão acompanhante; você não faria comentários pessoais sobre outros usuários, portanto, não o faça também com relação a eles.

- Em suma: sempre pergunte; evite pressuposições; e deixe que o portador de deficiência seja o seu guia.

#### PORTADORES DE DEFICIÊNCIA ACOMPANHADOS

- Portadores de deficiência visitam museus, arquivos e bibliotecas sozinhos, com acompanhantes e às vezes com um assistente. Apesar da consciência crescente da sociedade, ainda pode acontecer que o funcionário ignore o portador de deficiência e fale apenas com o acompanhante, que imagina ser a pessoa que cuida do primeiro – ainda que seja provável que a iniciativa da visita tenha partido dele próprio.
- Se um portador de deficiência e um acompanhante fazem uma visita, claro que você deve recebê-los e fornecer informações gerais a ambos. Assegure-se, em todo caso, de dirigir as informações e questões relacionadas a acessibilidade diretamente ao visitante portador de deficiência. Se ele estiver acompanhado de um assistente, é uma boa prática:
  - sempre falar diretamente ao portador de deficiência, não ao seu intérprete ou assistente pessoal. Se alguém fizer uma pergunta, responda a essa pessoa, não ao seu acompanhante;
  - deixe-se guiar pelo portador de deficiência. Ele pode lhe apresentar o seu assistente pessoal, mas nem todos o fazem;
  - dê o troco ou folhetos para o portador de deficiência, se você estiver efetuando uma venda a ele;
  - ignore os cães assistentes (cães-guias, cães-ouvintes, cães acompanhantes para independência de movimento etc.) enquanto eles estiverem trabalhando e sempre pergunte ao dono antes de lhes dar qualquer atenção; e

- tente não fazer comentários a respeito da habilidade de um intérprete, a inteligência de um cão ou a paciência, ou altruísmo, de um assistente. Esse tipo de comentário pode insinuar que o portador de deficiência não tenha controle sobre si mesmo ou que seja um estorvo.

## 2.2 LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO

Falamos para ser ouvidos e usamos a linguagem para nos comunicar. Porém, muitas vezes não temos total consciência do quanto as palavras e expressões que usamos em nossa comunicação diária revelam nosso conhecimento e nossas posturas. O uso de uma linguagem que ignora, diminui ou qualifica negativamente os portadores de deficiência pode arruinar um serviço positivo e acessível. Portanto, é importante prestar atenção na linguagem e dar um bom exemplo.

### LINGUAGEM ADEQUADA

A expressão “portadores de deficiência” é usada nesta publicação para enfatizar que não é a deficiência que isola as pessoas, mas as barreiras que lhes impõe a sociedade. Essa expressão é geralmente aceita como correta pela maioria das organizações especializadas. Faz sentido que outras organizações a usem, pois ela permite compreender a questão a partir dos obstáculos e não de condições individuais.

- Expressões como pessoa com deficiência visual, pessoa com deficiência auditiva, pessoa com dificuldade de aprendizagem e pessoa com problemas de saúde mental são comumente usadas e geralmente consideradas não ofensivas.
- Expressões como cego e pessoa com visão parcial e surdo ou pessoa com dificuldade auditiva são também usadas, por exemplo, quando é importante especificar as diferentes necessidades das pessoas.



- A expressão “pessoas com problemas de saúde mental” ainda é bastante usada, embora “pessoas com questões de saúde mental” seja cada vez mais ouvida e a organização Mind ([www.mind.org.uk](http://www.mind.org.uk)) recomende “pessoas com necessidades de saúde mental”.
- Algumas pessoas preferem a expressão “pessoas com deficiência” para indicar que elas primeiro são pessoas e em segundo lugar têm deficiência. Assim, você precisa verificar qual expressão a pessoa prefere. Em contatos individuais face a face, use a expressão com a qual ela se sinta confortável. Organizações de portadores de deficiência tendem a evitar o uso de “pessoas com deficiência”, porque isso pode tirar a atenção de suas necessidades e direitos específicos.
- Não há necessidade de se preocupar com o uso de expressões como “a gente se vê depois” ou “vamos andando?” desde que você não faça piadas com elas. Portadores de deficiência também usam essas expressões.
- Pessoas com deficiência são tão variadas quanto as demais e usar rótulos reforça estereótipos.

#### LINGUAGEM QUE CRIA OBSTÁCULOS

A linguagem é importante! Uma linguagem inadequada, seja falada, escrita ou usada em sinalização, reforça estereótipos, muitas vezes magoando e ofendendo. A história nos legou uma grande lista de palavras a evitar:

- “Não portador de deficiência” é preferível a “pessoa normal”. Compare “pessoas deficientes e pessoas normais”, que segrega os portadores de deficiência, com “portadores e não portadores de deficiência”.

- Não portadores de deficiência não são “normais”, pois isso implicaria que os portadores de deficiência são “anormais”, uma expressão que normalmente insulta.
- Portadores de deficiência não têm necessidades “diferenciadas” ou “especiais”, pois isso implica uma diferença no sentido de que eles sejam um fardo. Eles podem, todavia, ter requisitos, necessidades de acesso ou necessidades.
- Portadores de deficiência não são “corajosos”, “sofredores”, “vítimas” ou “coitados”, e eles não “sofrem” de nada – mas enfrentam posturas negativas.
- Evite o termo “handicapped”, pois dá a imagem de alguém com o chapéu na mão pedindo esmola. Evite o uso de palavras que dêem a impressão de que eles são sempre frágeis e dependentes de outras pessoas ou que são dignos de piedade.
- Evite categorizá-los, como “os cegos”, “os surdos” – isso os segrega; evite também qualificações ofensivas como “manco”, “retardado”, “maneta”, estando portadores de deficiência presentes ou não.
- Termos médicos (“espástico”, “quadriplégico”, por exemplo) não dizem respeito às habilidades das pessoas e por isso não têm qualquer relevância na prestação de serviços. Se você precisar se referir à condição de uma pessoa para oferecer serviços adequados, então ela pode ser uma pessoa com dislexia, uma pessoa com paralisia cerebral etc.
- Pessoas com problemas de saúde mental não são “doidos” ou “esquizados”.
- Pessoas com dificuldades de aprendizagem não são “retardadas”, “atrasadas” ou “débeis mentais”. Também não são “mongolóides” ou uma “pessoa com síndrome de down”. Todas essas expressões refletem uma preocupação com os sintomas e não uma vontade de suprir necessidades.

- A expressão “pessoa com necessidades especiais” não serve para uma sociedade inclusiva. Foi primeiramente usada em “necessidades especiais de educação” e muitos adultos ressentem isso.
- Portadores de deficiência empregam, usam ou procuram assistentes pessoais para prestar-lhes um serviço, sendo que “assistentes pessoais” (ou APs) não são pessoas que “cuidam” deles.
- Portadores de deficiência são tão diversificados quanto os não portadores e o uso de rótulos reforça estereótipos.

### 2.3 **INTERAÇÕES COM PORTADORES DE DEFICIÊNCIA**

Embora as informações deste capítulo possam ajudá-lo a aumentar seu conhecimento prático sobre deficiência e os diferentes grupos de portadores de deficiência, é importante tratar as pessoas como indivíduos, lembrar que existe toda uma gama de deficiências e que uma pessoa pode ser portadora de mais de uma delas. Deficiência relaciona-se com necessidades físicas, sensoriais e intelectuais, sendo que as necessidades de uma pessoa podem variar de um dia para o outro de acordo com o ambiente e as circunstâncias. Também a maneira como as pessoas vêm a si mesmas (ver capítulo 1) pode afetar a quantidade de informações que venham a fornecer a respeito de suas necessidades. Quando se dirigir a um grupo, evite ter como pressuposto que todas aquelas pessoas sejam não portadoras de deficiência até que alguém lhe diga o contrário, e fale sobre acessibilidade a todo o grupo.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS SURDAS

Cerca de 8,6 milhões de pessoas no Reino Unido têm algum grau de perda auditiva. Pessoas com perda auditiva podem ser capazes de ouvir num lugar silencioso se apenas uma pessoa

estiver falando, mas não em um ambiente ruidoso. Podem usar aparelhos auditivos, sistemas de redução de ruído ambiental (*induction loops*), leitura de lábios, língua de sinais ou qualquer combinação desses recursos. As orientações a seguir podem ajudar a tornar a comunicação mais clara:

- Assegure-se de que a pessoa esteja olhando para você antes de começar a falar; você pode obter sua atenção com um leve aceno ou um suave toque no braço ou no ombro.
- Verifique como querem que você se comunique com eles; podem preferir que você fale claramente, mude de posição, forneça um intérprete ou escreva.
- Se a pessoa estiver usando um assistente de comunicação (por exemplo, intérprete, especialista em comunicação com leitores de lábios), dirija-se ao surdo, não ao seu assistente, e dê tempo para a tradução. Não fique olhando fixamente para o intérprete enquanto espera. Isso pode distraí-lo e ofender a pessoa surda; ela é a pessoa com quem você está se comunicando, não o intérprete.
- Mantenha-se no assunto e assegure-se de que o contexto esteja claro; indique claramente se for mudar de assunto.
- Se a pessoa estiver lendo lábios, fale claramente e com entonação normal, um pouco mais lentamente.
- Mantenha o ruído de fundo o mais baixo possível e assegure-se de que você esteja claramente visível, sem qualquer pessoa, móvel, planta, objeto etc. entre você e a pessoa surda.
- Não fique em frente a uma luz forte ou janela, pois isso pode tornar difícil vê-lo claramente.
- Mantenha barba e bigode aparados, e evite cobrir seu rosto enquanto fala.
- Não grite nem use gestos exagerados.
- Mantenha a calma, confira se a pessoa acompanhou o seu

discurso e repita de maneira diferente se necessário. Diga “Você está me acompanhando?” ou “Estamos de acordo quanto a isso?” (é melhor usar a palavra “acompanhar” do que “entender”, pois esta pode implicar que você pressupõe alguma dificuldade intelectual da pessoa com relação ao que disse).

- Surdos podem considerar a Língua Britânica de Sinais (BSL), que tem sua própria estrutura gramatical, como sua primeira língua, não o inglês. Se este for o caso, textos escritos podem criar obstáculos. Assim, se lhe pedirem que escreva alguma coisa, não use sentenças longas e complexas. Por exemplo, melhor do que escrever “Gostaria de saber se você aceita uma xícara de chá” é escrever “Chá?”.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Deficiência visual raramente significa perda total da visão. Na realidade, existe uma grande variedade de condições que afetam os olhos com diferentes efeitos sobre a visão. Portadores de deficiência visual que usam cães-guias, bengalas brancas, óculos escuros ou lêem braille são uma minoria. Lembre-se do seguinte quando for se comunicar com eles:

- Assegure-se de que a pessoa saiba onde você está enquanto fala e diga se você for sair, para que ela não fique falando com o vazio; por exemplo “Estou indo agora para a outra sala”.
- Quando oferecer um aperto de mão, diga “Podemos apertar as mãos?”.
- Se outras pessoas estiverem falando também ou se elas se juntarem ao grupo e começarem a ouvir também, diga à pessoa quem são e onde estão; por exemplo “Meu supervisor acabou de se juntar a nós”.

- Se a pessoa parecer precisar de ajuda, pergunte primeiro e perceba se ela dá a deixa; se for necessário guiá-la, ofereça o seu braço ao invés de pegar o braço dela. Pergunte: “Você gostaria de segurar no meu braço?” ou “Posso ajudá-lo(a)?”. Pergunte-lhe se prefere que você avise quanto a degraus, portas e outros obstáculos.
- Se oferecer uma cadeira, explique isso e guie a mão da pessoa até o encosto, o braço ou o assento da cadeira, dizendo: “Este é o encosto da sua cadeira”.
- Evite deixar obstáculos em áreas pelas quais as pessoas transitam.
- Conheça os equipamentos disponíveis e saiba onde estão guardados, para que você possa atender pedidos de lentes de aumento, lanternas, guias sonoros etc. Quando estiver trabalhando com um colega com visão parcial ou cego, assegure-se de que o equipamento de trabalho não seja movido da posição que ele prefere.
- Lembre-se de que pessoas com deficiência visual podem perder informações contidas nos gestos e expressões faciais e parecer reagir de modo inadequado – pode parecer, por exemplo, que elas não tenham entendido uma piada, quando na verdade a piada é que não foi contada apropriadamente para elas.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS SURDAS-CEGAS

Uma pessoa pode ser considerada surda-cega se tiver uma combinação de perdas auditiva e visual, resultando em problemas de comunicação, informação e mobilidade. 65% das pessoas surdas-cegas são idosas. Tenha em mente os seguintes conselhos:

- Muitos surdos-cegos têm alguma capacidade auditiva e/ou visual, logo as orientações dos dois itens anteriores também

valem aqui; porém, os métodos que fazem uso do tato para comunicação e acesso a informações são mais adequados.

- Aborde a pessoa pela frente e comunique-lhe que você está ali com um leve toque na mão ou no braço.
- Se estiver se oferecendo para guiá-lo, mova delicadamente a mão dele até o seu cotovelo; alguns surdos-cegos também têm problemas de equilíbrio, então, deixe que eles lhe mostrem a melhor maneira de guiá-los.
- Você talvez possa se comunicar com eles escrevendo claramente em letras maiúsculas sobre a palma da mão, usando a palma inteira.
- Outros métodos incluem o alfabeto manual de surdos-cegos, língua de sinais num campo de visão reduzido (*visual frame signing*) ou leitura de lábios e sinalização de contato, que serão normalmente usados por um guia-comunicador ou intérprete treinado. Se a pessoa pedir informações por escrito, use uma caneta preta de ponta grossa e escreva em letras grandes – antes de continuar, confira, com uma palavra, se o tamanho está bom para a pessoa.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA FALA

Deficiência na fala não tem qualquer relação com inteligência. Com paciência e concentração, é normalmente possível acompanhar o que está sendo dito:

- Preste muita atenção na pessoa, mantenha a calma, não a corrija e não fique constrangido. Resista à tentação de terminar as frases dela.
- Não finja ter acompanhado o que a pessoa disse se isso não for verdade. É melhor pedir a alguém que repita do que adivinhar errado.

- Para obter a informação que você precisa, pergunte uma coisa de cada vez e diga o que você entendeu até então.
- Trabalhe em conjunto com a pessoa para comunicar-se e não trate a questão como se fosse um problema dela nem, ao contrário, como se fosse um problema seu, alegando que é você que é “bobo”.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS COM DIFICULDADE DE APRENDIZAGEM

Muitas pessoas que nasceram com dificuldade de aprendizagem, estão num estágio inicial de uma condição que afeta o cérebro, ou tiveram algum tipo de lesão cerebral, vivem suas vidas com total independência em suas comunidades, fazendo suas próprias escolhas e recorrendo a variados níveis de apoio. Quando você encontra a pessoa pela primeira vez:

- Pressuponha que ela está acompanhando e entendendo o que você diz.
- Esteja pronto a explicar de diferentes maneiras mais de uma vez e não se impaciente.
- Desmembre as informações complexas em tópicos simples.
- Elimine o máximo possível os elementos dispersivos do ambiente.
- Ofereça-se para escrever ou gravar a conversa, incluindo seu nome e telefone, para que a pessoa tenha um registro que possa consultar depois.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS COM DESFIGURAMENTO FACIAL

O desfiguramento facial não é necessariamente um indicativo de outra condição ou deficiência. A maioria dessas pessoas



vivencia problemas e discriminação por causa das posturas de outras pessoas.

- Se você surpreender-se com a aparência de alguém ou se sentir desconfortável, não deixe que isso fique evidente.
- Olhe a pessoa como você faria com qualquer outra, e evite olhar fixamente.
- Preste muita atenção no que está sendo dito e não deixe a aparência da pessoa distraí-lo.
- Controle sua curiosidade e não pergunte sobre o desfiguramento.

#### AO ENCONTRO DE PESSOAS COM PROBLEMAS DE SAÚDE MENTAL

A maioria das pessoas com um histórico de problemas de saúde mental se recupera completamente. Muitas vezes essas pessoas vivenciam discriminação.

- Há muitos mitos envolvendo problemas de saúde mental e, como no caso de outros portadores de deficiência, a melhor opção aqui é evitar pressuposições, perguntar qual tipo de apoio é necessário, se de fato o for, e prestar atenção na resposta.
- As pessoas que estão vivenciando esgotamento emocional e perturbação podem achar as atividades cotidianas muito difíceis.
- Seja paciente, não faça julgamentos e dê à pessoa o tempo de fazer suas escolhas e decisões.
- Resista a pressuposições ou julgamentos sobre pessoas cujo comportamento ou aparência lhe pareçam estranhos e trate-as gentilmente.

## AO ENCONTRO DE PESSOAS USUÁRIAS DE CADEIRA DE RODAS

- Se necessário, tente ficar em seu nível de altura, ou saia de trás do balcão para facilitar o contato visual.
- Tenha cuidado com o contato físico – apoiar-se na cadeira de rodas de alguém é uma invasão de espaço pessoal e dar um “tapinha nas costas” de uma pessoa que você não conhece bem é uma maneira de rebaixá-la. Se precisar usar o toque para atrair a atenção, toque delicadamente na mão, braço ou ombro.

### **CONCLUSÃO**

Portadores de deficiência precisam receber respeito e cooperação para suprir suas necessidades sem paternalismo, piedade e sentimentalismo. Este capítulo forneceu algumas informações práticas para ajudá-lo nesse sentido. Eliminar os obstáculos e aprender como ir ao encontro de suas necessidades individuais de maneira positiva e libertária beneficiará a todos.

### 3 INFORMAÇÃO INCLUSIVA

#### INTRODUÇÃO

A informação dá liberdade e autonomia a quem a possui. Muitos de nós estamos sempre tão certos de obter informações que só nos damos conta de sua importância quando o acesso é interrompido: nosso *PC* pára de funcionar; o jornal não aparece à nossa porta de manhã; ou nos encontramos num aeroporto, cercados de sinalização em uma língua desconhecida.

Para muitos portadores de deficiência, no entanto, as informações não estão prontamente disponíveis. A Pesquisa dos Recursos Oferecidos a Portadores de Deficiência Usuários de Museus, Arquivos e Bibliotecas [Survey of Provision for Disabled Users of Museums, Archives and Libraries (encomendada pelo Resource em 2001)] mostra que 20% dos museus, arquivos e bibliotecas fornecem informações impressas em letras grandes e 21% fornecem informações de acesso especificamente voltadas a portadores de deficiência. 6% elaboraram guias de acesso voltados a pessoas com dificuldades de aprendizagem. A MGC Domus Survey (1998) revelou que apenas 4% dos museus realizam eventos em Língua Britânica de Sinais – agora reconhecida pelo governo como uma língua de minoria.

A falta de informação acessível é geralmente citada por portadores de deficiência como o principal fator que os impede de planejar uma visita ou aproveitar uma experiência como gostariam. Frequentemente, apenas uma pequena parte das informações produzidas por uma organização é disponibilizada de maneira acessível a eles.

É crescente a conscientização sobre o quanto pode ser feito para tornar informações essenciais acessíveis a portadores de deficiências, e também sobre como montar exposições e desenvolver acervos de maneira a incluí-los.

Este capítulo sugere maneiras práticas de superar obstáculos de informação enfrentados por portadores de deficiência. Também apresenta uma perspectiva holística, em que são supridas as necessidades de informação de todos.

### 3.1 **GERENCIAMENTO DO ACESSO À INFORMAÇÃO**

Para tornar as informações acessíveis a portadores de deficiência é preciso um compromisso contínuo, pois há ainda muitas lacunas a serem preenchidas. Algumas melhorias são muito fáceis de se providenciar e podem ser prontamente introduzidas; outras exigem mais recursos, coleta de informações e planejamento. Em ambientes de trabalho movimentados como os dos setores de publicações e marketing, as necessidades de informação dos portadores de deficiência são facilmente esquecidas. Um descuido de uma única pessoa envolvida – o redator, o preparador de texto, o programador visual, o responsável pela impressão, o assessor de marketing – pode ser suficiente para criar obstáculos desnecessários no acesso à informação. Uma política e um plano adequados são os meios mais práticos que qualquer organização pode usar para assegurar-se de que esse acesso esteja sempre em pauta e que verdadeiras melhorias aconteçam.

#### POLÍTICA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Uma política de acesso à informação para portadores de deficiência deve fazer parte de uma política de acessibilidade, de oportunidades igualitárias ou de acesso à informação mais ampla, que inclua línguas de comunidades específicas.

Essa política poderá ter como objetivo, por exemplo, assegurar que os usuários possam facilmente:

- obter informações;

- compreendê-las;
- chegar até elas; e
- obter informações no meio ou formato de sua preferência.

E poderá incluir:

- o objetivo de remover obstáculos à informação para portadores de deficiência sempre que possível;
- o compromisso de cumprir as obrigações legais;
- exemplos de como a informação pode tornar-se acessível;
- referência a qualquer política que tenha a ver com informação, por exemplo: atendimento ao consumidor, identidade visual, exposições, estoques, empréstimos, *websites* e direcionamento de verbas;
- alguns procedimentos-padrão básicos, como fornecer material impresso em letras grandes quando requisitado e treinar todo novo funcionário em como se comunicar com pessoas surdas ou que tenham dificuldade auditiva; e
- o compromisso de informar todos os funcionários e o público sobre essa política.

#### PLANO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O plano de acesso à informação deve listar as ações necessárias para que uma organização coloque sua política em prática. Pode ser elaborado com o intuito de implementar as recomendações de uma auditoria de acessibilidade ou um plano de reformulação de identidade visual. Pode incluir:

- prazos para a implementação das recomendações;
- prazos para a obtenção de informações cruciais para o planejamento, como: quem pode fazer a transcrição das informações para formatos acessíveis; quem na região pode

- fornecer suporte em comunicação ou consultoria em tecnologia de acesso; com quanta antecedência é preciso reservar um intérprete de língua de sinais; o tempo necessário para se produzir material informativo em áudio; os custos, a estimativa das quantidades necessárias e os benefícios aos usuários;
- os nomes do responsável direto e do gerente que vão implementar o plano; e
  - uma data para revisá-lo.

Igualmente importante é que a coleta de novas informações seja acompanhada do arquivamento e da atualização das obtidas anteriormente. Quando o fornecimento de informações acessíveis torna-se uma rotina, é certamente um sinal de que a organização está incorporando uma abordagem inclusiva no setor.

#### ACESSO À INFORMAÇÃO E LEGISLAÇÃO

As numerosas maneiras pelas quais as informações podem-se tornar acessíveis a portadores de deficiência são exemplos do que a Lei sobre Discriminação contra Portadores de Deficiência [Disability Discrimination Act (DDA)] chama de “auxílio e serviços de apoio”. A DDA atribui aos prestadores de serviço a obrigação de fazer as adaptações satisfatórias e oferecer auxílio de modo a tornar seus serviços mais acessíveis. Muitos dos exemplos de auxílio incluídos no Código de Práticas da DDA referem-se a acesso à informação e destacam a importância vital que ele tem no dia-a-dia dos portadores de deficiência.

As políticas governamentais para internet enfatizam que os *websites* de serviços públicos devem, até 2005, ser acessíveis aos portadores de deficiência e cumprir os padrões de acessibilidade à internet (AA) nível 2 [web-accessibility standards level 2].

### 3.2 ACESSO

#### SURDOS E PESSOAS COM DIFICULDADE AUDITIVA

##### SENSORIAL À

##### INFORMAÇÃO

Há cerca de 8 milhões de pessoas no Reino Unido com algum grau de perda auditiva, ou uma em cada sete da população. Muitas usam aparelhos auditivos. Cerca de 50 a 70 mil usam a Língua Britânica de Sinais (BSL) como primeira língua; muitas são bilíngües em BSL e inglês. Elas podem ter nascido surdas, ter perdido parte ou toda a audição antes de começar a falar ou ter ensurdecido numa idade mais avançada.

De acordo com o Real Instituto Nacional para os Surdos [Royal National Institute for Deaf People (RNID)], 68% dos surdos sentem-se isolados por causa de sua surdez e 75% vivenciam problemas em lojas, bancos, espaços públicos e transporte.

Surdos e muitas das pessoas com dificuldade auditiva acham difícil – quando não impossível – entender o discurso falado, seja face a face ou ao telefone. Usuários de aparelhos auditivos, muitas vezes utilizando também leitura de lábios para acompanhar as falas, podem ainda assim enfrentar obstáculos à comunicação como:

- ruído de fundo;
- interferência visual;
- volume insuficiente; e
- pouca clareza no discurso.

Surdos e pessoas com dificuldade auditiva fazem um grande esforço para compreender o que está sendo dito, o que torna a comunicação mais cansativa.

A menos que haja apoio à comunicação ou interpretação em

BSL, a maioria dos surdos provavelmente enfrentará obstáculos no acesso à informação:

- na recepção ou balcão de informações;
- numa conferência;
- numa visita guiada;
- numa reunião; e
- num *videotape*.

Usuários de BSL (que podem considerar-se como uma minoria lingüística e usar um S maiúsculo na palavra “Surdo” – ver capítulo 1) podem também achar difícil lidar com textos complexos escritos em inglês.

Algumas maneiras de superar obstáculos:

- *Comunicação clara face a face*

É sempre bom procurar saber primeiro como a pessoa surda prefere se comunicar, o que evita confusão. De início, você precisa ganhar sua atenção e ter certeza de que ela está vendo claramente o seu rosto. Muitos surdos são capazes de acompanhá-lo da maneira como você fala normalmente, talvez mais devagar e claramente, se necessário, mas não de maneira exagerada. Talvez você precise usar papel e caneta.

- *Ambiente*

Será muito mais fácil para os surdos e pessoas com dificuldade auditiva acompanhar discursos ou ouvir informações sonoras e anúncios se o ambiente for planejado de modo a ter:



- boa iluminação;
- boa acústica;
- ruído de fundo reduzido; e
- sistemas de redução de ruído ambiental para usuários de aparelho auditivo (*induction loops*).

- *Induction loops*

Esse tipo de sistema pode tornar mais fácil para pessoas com dificuldade auditiva o uso de aparelhos auditivos em espaços fechados.

- *Informações escritas*

Deve estar sempre disponível material impresso contendo informações claras sobre serviços, acervo e eventos.

- *Outros formatos*

Organizações como a Associação Britânica de Surdos [British Deaf Association] podem transcrever suas informações para formato vídeo ou CD-ROM em língua de sinais. Algumas organizações produziram suas próprias versões de videotapes com legendas e/ou em língua de sinais sobre seus serviços (por exemplo, Warwickshire Libraries) e acervos (por exemplo, Colchester Museums).

- *Auxílios à comunicação*

Você pode facilitar seu contato com a pessoa surda ou com dificuldade auditiva utilizando:

- telefones amplificados com redutor de ruído de fundo para usuários de aparelho auditivo (*inductive couplers*);
- fax e e-mail (incluindo os números e endereços em seu material publicitário);
- uma inscrição no *Typetalk*, sistema que põe em contato usuários de telefone por voz e por texto. Para mais informações, contate a RNID ou British Telecom; e
- um *textphone*.

• *Apoio à comunicação*

Vários tipos de apoio à comunicação em eventos ou reuniões podem ser providenciados.

Para surdos cuja primeira língua é o inglês:

- especialistas em comunicação com leitores de lábios;
- tomadores de notas; e
- *Palantype* ou *Speedtext*, produzidos por um digitador especializado que transcreve as falas numa tela.

Para usuários de inglês com uso de sinais [BSL ou Sign Supported English (SSE)]:

- equipe de apoio à comunicação; e
- intérpretes.

Para mais informações, entre em contato com a Associação de Intérpretes em Língua de Sinais [Association of Sign Language Interpreters (ASLI)], a RNID ou o Conselho para o Desenvolvimento da Comunicação com Surdos [Council for Advancement of Communication with Deaf People (CADCP)].

Pode-se contratar um serviço de apoio à comunicação autônomo ou em agências locais ou nacionais, como a Unidade de Serviço de Comunicação da RNID. A maioria dos serviços custa entre £30 e £100, normalmente devendo ser contratados por um mínimo de duas horas. Se o serviço for de mais de duas horas ou as informações forem complexas, serão necessárias duas pessoas. Não há grande disponibilidade de prestadores de serviço de apoio à comunicação, portanto é bom agendá-los o mais cedo possível – pelo menos com algumas semanas de antecedência.

- *Eventos*

Empregar surdos em eventos para, por exemplo, conceder sessões de narração em língua de sinais, palestras ou oficinas é uma maneira eficaz, direta e positiva de aumentar o acesso a eventos. Alguns museus, por exemplo a Tate Modern, introduziram visitas guiadas conduzidas por surdos usuários de BSL.

#### CEGOS E PESSOAS COM VISÃO PARCIAL

Cerca de 2 milhões de pessoas no Reino Unido têm deficiência visual. A grande maioria tem alguma capacidade visual, que usa em sua vida cotidiana. A maioria dos cegos e pessoas com visão parcial enfrenta vários tipos de obstáculos no acesso à informação.

Material impresso em letras pequenas é geralmente de difícil leitura para qualquer pessoa. Algumas fontes tipográficas criam grande dificuldade para pessoas com deficiência visual, por exemplo, as que são:

- serifadas (como a *Times*);
- em itálico (como a *Chancery*);
- ornamentadas (como a *Curlz*); e
- estreitas ou condensadas (como a *Helvetica Narrow*).

Outros tipos de obstáculo podem ser:

- pouco contraste entre o fundo e o texto;
- papel cuchê, que reflete a luz;
- papel muito fino, que deixa transparecer o texto da outra face;
- texto sobreposto a figuras;
- iluminação insuficiente à leitura; e
- reflexos nos vidros das vitrines.

Sem informações orais ou em braille ou Moon – um alfabeto simplificado e em relevo –, cegos não têm como saber sobre serviços e acervos.

Algumas maneiras de superar os obstáculos:

- *O ambiente*

Ambientes bem iluminados, organizados, desobstruídos e logicamente projetados, com contraste de cor ou tonalidade, facilitam bastante a movimentação independente de pessoas com deficiência visual até uma estante específica ou objeto exposto. É importante providenciar uma sinalização clara, inclusive tátil e sonora.

- *Fornecer informações face a face*

Funcionários podem ajudar pessoas com deficiência visual a ler os títulos de audiolivros ou listas de títulos, fornecer

informações ao visitante e visitas guiadas – por exemplo, descrevendo o edifício e exposições e oferecendo ajuda no uso de equipamentos.

- *Material impresso*

Duas em cada três pessoas com deficiência visual são capazes de ler textos em letras grandes (com fonte no mínimo em tamanho 14). A produção de material informativo em letras grandes é fácil e barata. Folhetos com informações breves e chamativas podem normalmente ser feitos em fontes de tamanho 14 ou 16. Os títulos podem ser ainda maiores e em negrito.

Quando não for possível usar letras grandes em todo o material impresso, a RNIB aconselha que o tamanho mínimo das fontes seja 12 e que se apliquem as orientações de “Clareza na impressão”, pois estas tornam o texto mais fácil de ler. [Este capítulo segue as orientações da RNIB.] Em todo caso, também deve ser oferecido material informativo em letras grandes. Atualmente, todos os computadores oferecem um amplo espectro de possibilidades de tamanhos de impressão, de modo que as preferências individuais podem ser facilmente atendidas.

Se as informações estiverem dispostas em cartazes, painéis ou etiquetas, a distância do observador é maior e então o uso de letras grandes torna-se ainda mais importante. Muitos museus, arquivos e bibliotecas usam tipos tamanho 30 ou maior em cartazes e painéis para todos os visitantes, o que é uma boa prática.

- *Braille e Moon*

Há cerca de 18 mil leitores de braille no Reino Unido e por volta de 1500 leitores de Moon. A RNIB fornece informações sobre serviços de transcrição para braille e Moon, e pode guardar cópias eletrônicas de textos em formato braille e imprimi-las a pedido. Isso evita o armazenamento de documentos em braille, que facilmente perdem o relevo. Na grande maioria das vezes, algumas poucas cópias do material em braille são suficientes para começar.

- *Áudio*

Pessoas com deficiência visual que não lêem em letras grandes, braille ou Moon muitas vezes contam com material informativo sonoro. Documentos curtos podem ser gravados em fitas de áudio se for providenciado um gravador ou se um funcionário quiser usar o seu próprio. Fale claramente, leia o índice de títulos no início e também os números das páginas.

A Confederação dos Serviços de Informação Falada [Confederation of Talking Information Services (COTIS)] oferece orientação mais detalhada, o que é muito útil se você estiver propenso a fazer gravações com frequência.

Há várias agências de transcrição de áudio. A qualidade das vozes e gravações varia, assim como os preços e os prazos de entrega. Alguns serviços são gratuitos. Muitas associações locais de pessoas com deficiência visual possuem equipamentos de gravação.

Para informações simples, uma voz de qualidade profissional não é essencial, mas é muito importante que ela não seja

enfadonha. Peça amostras de gravação e informações sobre os padrões de qualidade.

- *Eventos*

Visitas táteis e descrição de objetos ou slides são maneiras de dar a pessoas com deficiência visual informações sobre as exposições, mostras e palestras (veja RNIB: [www.rnib.org.uk](http://www.rnib.org.uk)).

#### PESSOAS SURDAS-CEGAS

Muitas pessoas com perda tanto auditiva quanto visual usam um ou mais dos meios apresentados acima para acessar informações. Para mais informações e orientação, consulte Deafblind UK (DBUK) ([www.deafblind.org.uk](http://www.deafblind.org.uk)), Sense ([www.sense.org.uk](http://www.sense.org.uk)) ou RNIB.

Pessoas surdas-cegas (às vezes chamadas de pessoas com dupla perda sensorial) têm necessidades bastante variadas. Portanto, é sempre melhor perguntar a cada indivíduo como ele prefere se comunicar. Pessoas surdas-cegas podem ser:

- usuários de aparelhos auditivos e leitores de letras grandes;
- leitores de braille e usuários de alfabeto de surdos-cegos;
- usuários de BSL, que usam programas de computador de acesso; e
- leitores de lábios e de letras tamanho padrão com uso de uma lente de aumento.

Algumas maneiras de se superar obstáculos:

- *Ambiente e Eventos*

Pode-se melhorar o serviço providenciando corrimãos, assim como mapas e sinalização táteis. Podem ser usadas diferentes texturas (alguns lugares usam diferentes aromas) para indicar mudanças de área. Usos criativos do tato, olfato e paladar podem melhorar o acesso a exposições e eventos. Por tato deve-se entender também o uso de vibrações, movimentos e correntes de ar.

- *Comunicação face a face*

Em geral, falar claramente com a pessoa e ter papel e caneta hidrográfica preta ao alcance das mãos é suficiente. Algumas pessoas usam o alfabeto manual de surdos-cegos e podem estar acompanhados de seus próprios intérpretes. Um método que todos podem usar é o alfabeto em caixa alta, que consiste no uso de letras maiúsculas “escritas” com o dedo na mão da pessoa surda-cega. Em todo caso, o alfabeto manual de surdos-cegos permite uma comunicação mais rápida (se o surdo-cego estiver usando a fala para responder) e pode ser aprendido em não mais do que uma hora.

- *Apoio à comunicação e orientação*

A maioria das pessoas surdas-cegas precisa de ajuda de outras pessoas para acessar informações e atividades.

- *Auxílios e equipamentos de comunicação*

A quantidade de recursos tecnológicos disponíveis para ajudar pessoas surdas-cegas a suprir seus requisitos é crescente. Para mais informações, contate o centro de tecnologia especializado da DBUK.



### 3.3 ACESSO PARA TODOS

#### ACESSO FÍSICO À INFORMAÇÃO

Muitas vezes o papel do espaço físico no acesso à informação é subestimado. Pessoas baixas, usuários de cadeira de rodas ou pessoas que tenham qualquer grau de dificuldade de mobilidade podem enfrentar obstáculos para chegar ao local onde se encontra a informação.

Material armazenado em prateleiras muito altas ou muito baixas, ou em áreas de difícil acesso, é inacessível a certas pessoas. Outras podem ter dificuldade de levantar ou abaixar volumes grandes.

Alguns podem sentir-se incapacitados de visitar o edifício, de modo que não poderão ver os objetos expostos, usar a biblioteca de referência ou arquivo, ou ainda escolher materiais para empréstimo.

Algumas maneiras de se superar obstáculos:

- se você tiver estantes de prateleiras muito altas, use apenas as prateleiras do meio;
- mantenha as passagens desobstruídas;
- deixe bastante espaço entre prateleiras, vitrines e móveis;
- disponha diferentes tipos de cadeiras e mesas por perto;
- ofereça ajuda de funcionários para pegar itens que sejam pesados ou difíceis de manusear;
- providencie formatos alternativos como disquetes, fitas de áudio, *website*;
- serviço postal, entrega em domicílio, acesso *on-line*, bibliotecas móveis e caixas de empréstimos podem ajudar a levar o acesso a pessoas que não podem visitar suas instalações.

## REDIGIR E APRESENTAR INFORMAÇÕES DE MANEIRA INCLUSIVA

Sentenças e palavras longas e complexas e palavras que não possam ser ilustradas tendem a criar obstáculos para a maioria das pessoas. Expressões idiomáticas da língua inglesa podem ser um obstáculo para as pessoas que têm o inglês como uma segunda língua. O uso de jargão e siglas cria obstáculos intelectuais.

Se escrevermos da maneira como normalmente falamos, nossos textos serão entendidos muito mais facilmente. Para isso:

- escreva em inglês claro;
- use sentenças curtas e palavras comuns;
- seja preciso e vá direto ao assunto;
- use pronomes pessoais e uma linguagem amigável;
- apresente o conteúdo em linhas gerais antes de começar;
- dirija-se diretamente ao leitor, como se estivesse falando com ele;
- use uma estrutura clara;
- use índice e números de páginas; e
- escreva as siglas por extenso na primeira vez que usá-las.

O programa *Microsoft Word* fornece informações sobre o nível de leitura e acessibilidade do documento. Essa pode ser uma boa ferramenta auxiliar na redação de textos claros.

A apresentação pode fazer uma grande diferença na acessibilidade do documento:

- quebre os blocos de texto em itens, usando também símbolos e ilustrações;
- use maiúsculas e minúsculas com função gramatical, não como elementos de *design*;

- não ultrapasse o limite de sessenta a setenta caracteres por linha;
- deixe espaços entre linhas e parágrafos, e espaço suficiente entre as palavras;
- evite dividir palavras no final das linhas, acrescentando hífen a palavras que não são compostas, por exemplo: operação;
- alinhe o texto à esquerda e não à direita;
- preste atenção em onde as sentenças começam na página. Começar uma sentença no final de uma linha dificulta sua leitura;
- prefira o uso de negrito em vez de itálico para dar destaque.

#### PESSOAS COM DIFICULDADE DE APRENDIZAGEM

As necessidades de informação de pessoas com dificuldade de aprendizagem variam. Escrever da maneira como sugerimos anteriormente pode ajudar. As próprias pessoas com dificuldade de aprendizagem ou as pessoas que trabalham com elas, incluindo o responsável, os pais e professores, poderão dar orientação mais específica, para suprir requisitos individuais. Orientações sobre como redigir textos para pessoas com dificuldade de aprendizagem estão disponíveis na Mencap ([www.mencap.org.uk](http://www.mencap.org.uk)).

A organização Change ([www.changepeople.co.uk](http://www.changepeople.co.uk)) também fornece orientação sobre como produzir material informativo tanto para pessoas com dificuldade de aprendizagem como para pessoas com deficiências sensoriais. Incluem-se aí o uso de inglês claro, símbolos e figuras.

- *Símbolos*

Há vários sistemas de símbolos gráficos em uso. Dois exemplos são o Blissymbols e Picture Communication Symbols (PCS) Rebus.

Há ainda programas de computador baseados em símbolos especificamente desenvolvidos para serem usados por pessoas com necessidades especiais de comunicação e/ou dificuldades de aprendizagem.

Os usuários, seus auxiliares ou professores poderão dizer qual sistema de símbolos usam. Muitas vezes eles produzem seus próprios materiais, sozinhos ou em colaboração com outros, inclusive os serviços da sua instituição, arquivo ou biblioteca. Há cursos que ensinam como se comunicar com o uso de símbolos e sinais. Pode-se encontrar mais informações sobre o uso de símbolos em Communication Matters ([www.communicationmatters.org.uk](http://www.communicationmatters.org.uk)).

#### PESSOAS COM DISLEXIA

Para muitas pessoas, ler se torna uma habilidade automática que requer apenas um pequeno esforço consciente. No entanto, alguns leitores disléxicos, como qualquer pessoa com histórico de dificuldade de leitura, podem precisar de muita concentração para interpretar um texto e lembrar-se do que leram. As sugestões apresentadas neste capítulo ajudam a tornar textos mais fáceis de ler para pessoas com dislexia.

Algumas pessoas com dislexia preferem receber informações em fitas de áudio ou em material impresso em letras grandes.

A Associação Britânica de Dislexia [British Dyslexia Association] ([www.bda-dyslexia.org.uk](http://www.bda-dyslexia.org.uk)) publicou um guia bastante útil para se escrever de maneira acessível.

### 3.4 **PUBLICIDADE E MARKETING DE SEUS SERVIÇOS**

#### PUBLICIDADE INCLUSIVA

Inclua em todo o seu material publicitário:

- número de telefone e fax;
- endereços de e-mail e *website*;
- número de *textphone*; e
- breves informações sobre acesso a portadores de deficiência, usando símbolos de acesso padrões.

#### GUIAS DE ACESSO

Um guia de acesso com informações objetivas sobre o acesso que sua instituição oferece pode permitir que portadores de deficiência façam suas próprias escolhas.

Todos os funcionários dos serviços ligados a recepção, atendimento ao público e informação devem ter cópias do guia de acesso. Ele também deve estar disponível no seu *website*.

#### MARKETING

- *Publicidade*

Como parte do plano de acesso à informação, pode-se perguntar a todas as pessoas cadastradas no banco de dados em quais formatos elas preferem receber informações, e dispor-se a fornecer, a pedido, material em formatos alternativos.

Para divulgar seus serviços aos portadores de deficiência, é possível usar diferentes meios como rádio, televisão (teletextos destinados a pessoas surdas e programas de rádio destinados a pessoas com deficiência visual), fitas de áudio, jornais locais falados e vídeos com legendas ou língua de sinais.

- *Planejamento de eventos*

A divulgação de eventos deve incluir informações sobre o acesso. Se usar formulários de inscrição ou reserva, pergunte sobre requisitos de acesso específicos, para poder providenciar o que for necessário com antecedência.

- *Contatos com a comunidade*

Algo que realmente ajuda é tomar a iniciativa de comunicar aos portadores de deficiência e organizações comunitárias o que sua instituição faz e como isso pode ser acessível a eles.

Contatos com grupos, clubes e organizações locais de portadores de deficiência ou surdos, darão mais espaço para anunciar seus serviços. Talvez seja útil perguntar diretamente a eles como preferem ter acesso às informações.

A publicação *Marketing e Públicos Portadores de Deficiência: Guia para as Artes* [Marketing and Disabled Audiences: A Guide for the Arts] dá orientações em maior profundidade sobre marketing.

- *Informações úteis para incluir em seu guia de acesso*

- descrição geral do(s) edifício(s) e dos serviços;

- informações sobre o acesso nas diferentes partes do edifício;
- informações sobre como chegar ao local e onde estacionar;
- informações sobre eventos;
- que tipo de assistência é oferecido e se é preciso reservá-lo com antecedência;
- quais formatos alternativos existem e quais outros podem ser providenciados;
- que tipo de serviço em domicílio, por correio ou outro serviço à distância é oferecido;
- detalhes sobre serviços e eventos especificamente voltados a portadores de deficiência; e
- informações para contato e localização de diferentes departamentos e filiais (incluindo números de telefone, celular, *textphone*, fax e e-mail) e central de informações.

Para ter um exemplo de guia de acesso, dê uma olhada no *website* [www.goodgalleryguide.com](http://www.goodgalleryguide.com).

## **CONCLUSÃO**

Este capítulo mostrou quão vital é o acesso às informações para se garantir a independência e a dignidade dos usuários, e deu muitos exemplos de melhorias básicas que podem fazer uma grande diferença na vivência que portadores de deficiência têm em museus, arquivos e bibliotecas. Muitas dessas melhorias não são caras.

Nem todas as melhorias podem ser feitas de uma vez. Elas são progressivas e talvez a melhor maneira de ter certeza de que serão implementadas é elaborar uma política e um plano de acesso à informação. Para ser bem sucedido nessa tarefa, deve-se conhecer os usuários e também envolvê-los no processo.

Novas maneiras de tornar as informações acessíveis aos portadores de deficiência estão constantemente sendo desenvolvidas. Entre elas estão a descrição de acervos de museus e arquivos para visitantes com deficiência visual, sistemas de símbolos para pessoas com dificuldade de aprendizagem, vídeos e recursos na internet em Língua Britânica de Sinais. As bibliotecas estão começando a incluir as necessidades de usuários com dislexia em seus planejamentos e na maneira como expõem e divulgam seus acervos.

Muitas das melhorias sugeridas neste capítulo podem beneficiar todos os usuários. Elas podem contribuir para tornar os museus, arquivos e bibliotecas lugares mais inclusivos e dar acesso às riquezas de seus acervos a muito mais pessoas. Esperamos que ele o ajude a tornar seus serviços acessíveis a todos.



## 4 AMBIENTES ACESSÍVEIS

### INTRODUÇÃO

Os obstáculos ao acesso no espaço físico surgem geralmente quando se tem uma visão limitada no que diz respeito à deficiência, quando suas necessidades são desconsideradas, ou então quando se parte de pressupostos incorretos sobre elas. Considere a seguinte situação:

Uma deficiente auditiva que usa aparelho e lê lábios chega a um arquivo. Como qualquer novo usuário, ela precisa cadastrar-se antes de poder fazer sua pesquisa. Como não há nenhum sistema de redução de ruído ambiental (*induction loop*), ela não consegue ouvir as instruções que lhe são dadas. A estampa do papel de parede atrás do balcão de recepção dificulta a visão e, como a iluminação é fraca, ela não consegue focalizar o rosto do recepcionista para ler seus lábios. Também não há material informativo impresso e o recepcionista tem que escrever as informações... as pessoas na fila estão ficando impacientes... tanto o recepcionista quanto a usuária ficam cada vez mais atrapalhados. Ela não entendeu quase nada do que tem que fazer e aonde tem que ir para usar o leitor de microfichas e não há qualquer sinalização para ajudá-la... e talvez conclua que o esforço não valha a pena.

Obstáculos ambientais podem dificultar ou impedir o acesso a edifícios e serviços e deixar os usuários irritados, confusos e cansados, ou mesmo causar ferimentos em casos mais graves. Para prestadores de serviço, o fracasso em remover obstáculos físicos pode resultar em constrangimento, publicidade contrária, perda de apoios e até processos judiciais.

Este capítulo aborda fatores a considerar na remoção de obstáculos e criação de ambientes acessíveis para portadores de deficiência com diversos tipos de necessidades de acesso, de modo que eles possam de fato aproveitar os museus, arquivos e

bibliotecas e contribuir para os seus serviços nas mesmas condições que outras pessoas.

#### 4.1 **REMOVER**

##### **OBSTÁCULOS: LEGISLAÇÃO E ORIENTAÇÃO**

Requisitos legais, regulamentações obrigatórias, normas técnicas, orientações adicionais e códigos de práticas aplicam-se a muitos aspectos do projeto arquitetônico e da construção de espaços acessíveis a portadores de deficiência.

A LEI SOBRE DISCRIMINAÇÃO CONTRA PORTADORES DE DEFICIÊNCIA [DISABILITY DISCRIMINATION ACT (DDA)] DE 1995

Essa lei determina que o prestador de serviços e o empregador têm a obrigação de identificar e remover obstáculos físicos ao acesso sempre que possível. A partir de outubro de 2004, obstáculos físicos deverão ser removidos ou alterados, ou então deverá ser providenciado um meio satisfatório de evitá-los.

A DDA baseia-se no conceito de adaptações satisfatórias. A satisfatoriedade das medidas a serem tomadas deve ser julgada levando-se em conta:

- eficácia;
- praticabilidade;
- o quanto afeta os serviços;
- disponibilidade de recursos internos e externos; e
- quantia de recursos já gasta em adaptações.

A remoção de obstáculos não deve comprometer seriamente a natureza de um serviço ou causar sua retirada ou fechamento. Isso é particularmente importante nos casos de serviços essencialmente vinculados a seus espaços físicos, como edifícios históricos, sítios antigos e monumentos.

## REGULAMENTAÇÃO DE EDIFÍCIOS HISTÓRICOS E TOMBADOS

A DDA não tem precedência jurídica sobre aprovações de planta, alvarás para edifícios e monumentos tombados, e para áreas de conservação. Toda essa documentação é necessária mesmo se as intervenções físicas em edifícios históricos tenham como objetivo remover obstáculos ao acesso. Todavia, a condição de tombamento não significa que adaptações estejam automaticamente proibidas.

O Patrimônio Histórico Inglês [English Heritage] tem incentivado cada vez mais as iniciativas de se melhorar o acesso a edifícios históricos, reconhecendo a necessidade de se equilibrar os requisitos de conservação e acessibilidade. Se um edifício for acessível, sua relevância será reconhecida por mais pessoas e ele será valorizado por uma comunidade mais ampla, o que ajuda a garantir sua sobrevivência.

Bons projetos arquitetônicos e serviços de alta qualidade podem complementar e até realçar as características históricas de um edifício, ao mesmo tempo que criam espaços mais acessíveis. Por exemplo, dependendo da fachada original de um edifício, pode ser viável instalar rampas ou corrimãos adequados ao seu estilo, incorporando-os a uma varanda ou pórtico originais. Em alguns casos, instalações adicionais acessíveis, como banheiros, uma loja ou um café, podem ser melhor localizadas em uma estrutura moderna, separada do edifício histórico.

As soluções de acesso para espaços históricos devem ser projetadas especificamente para cada local e fazer parte de uma estratégia abrangente e de longo prazo para o seu uso e conservação.

Quando planejar melhorias de acesso em edifícios históricos:

- considere primeiro as medidas que evitem ou minimizem a necessidade de alterações;
- evite alterações que afetem negativamente o caráter especial de um edifício;
- planeje alterações reversíveis sempre que possível; e
- consulte os órgãos de conservação e planejamento competentes ainda num estágio inicial, para garantir que o seu plano de acesso para o edifício possa ser desenvolvido juntamente com eles.

#### NORMAS TÉCNICAS, REGULAMENTAÇÕES E APROVAÇÃO LEGAL PARA EDIFÍCIOS

As normas técnicas e regulamentações relacionadas ao acesso a portadores de deficiência aplicam-se tanto a novos edifícios quanto a reformas. É obrigatório estar de acordo com a Regulamentação de Edifícios 2000: Acesso e Instalações para Portadores de Deficiência [Building Regulations 2000: Access and Facilities for Disabled People]. Também existe material de apoio, como documentos oficiais e normas técnicas, que fornecem orientação detalhada sobre como respeitar os requisitos [veja [www.bsi-global.com](http://www.bsi-global.com)]. Contudo, as orientações do Documento Oficial Parte M podem ainda ser cumpridas de maneiras alternativas, caso em que se deve apresentar uma declaração explicando por que se usou uma abordagem diferente.

- British Standard (BS) 8300: 2001 Projeto de edifícios e maneiras de suprir as necessidades de portadores de deficiência;
- Documento Oficial de Regulamentação de Edifícios M: Acesso e uso de edifícios [Building Regulations Approved

Document M: Access to and use of buildings] 2004.

Podem ser requeridos a aprovação dos proprietários e locadores do imóvel, a aprovação de planta ou o alvará para edifícios ou monumentos tombados.

#### REGULAMENTAÇÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA

A DDA não tem precedência jurídica sobre a Regulamentação de Saúde e Segurança e não exige a realização de qualquer adaptação que possa pôr em risco a saúde ou a segurança de qualquer pessoa. Em todo caso, isso não é uma desculpa para se evitar a remoção ou a alteração de obstáculos ao acesso ou para se restringir o uso de um serviço por portadores de deficiência. As adaptações ao espaço físico e aos serviços devem basear-se em avaliações de riscos apropriadas. Evita-se assim que alterações sejam feitas com base em idéias preconcebidas e incorretas no que diz respeito às necessidades e capacidades dos portadores de deficiência.

#### 4.2 **OBSTÁCULOS AO ACESSO ENCONTRADOS NO AMBIENTE**

##### RESTRIÇÕES CAUSADAS POR OBSTÁCULOS

O ambiente pode apresentar obstáculos físicos, sensoriais e intelectuais ao acesso e restringir ou impedir o seguinte:

- *Movimentação de entrada ou no entorno de um edifício*

Por exemplo: num museu, há um lance de escadas entre o piso principal das salas de exposição e as coleções arqueológicas. Os degraus não têm contrastes de cor nas quinas, o que os torna perigosos para pessoas com deficiência visual. Há apenas um corrimão no lado esquerdo, logo, as pessoas com um lado esquerdo mais fraco não têm apoio quando estão subindo, e

não há alternativa de acesso a usuários de cadeira de rodas. Isso faz com que a área de exposição arqueológica seja inacessível a uma grande parcela dos usuários.

- *Localização e orientação no entorno de um edifício ou local*

Por exemplo: foi colocada, num grande espaço de exposição, uma sinalização com fundo de metal prateado sobre muros de concreto. Os sinais podem ser difíceis de enxergar por causa da falta de contraste. Não há diferenciação de cores entre os vários pisos, tampouco uma planta de apoio com elementos táteis. Esse é um ambiente de orientação muito difícil para usuários com deficiência visual.

- *Uso de acervos e serviços*

Por exemplo: uma biblioteca organiza regularmente palestras e ciclos de atividades sobre a história local em seu próprio auditório, mas não dispõe de sistema de redução de ruído ambiental (*induction loop*), de modo que os eventos são inacessíveis a muitos usuários de aparelho auditivo.

Os obstáculos surgem quando as necessidades dos portadores de deficiência são desconsideradas na fase de elaboração do projeto arquitetônico ou quando são planejadas reformas ou melhorias.

Dificuldades de acesso ou obstáculos podem ocorrer em:

- vias de acesso a edifícios;
- entradas e saídas;
- estacionamentos;
- áreas de recepção;

- pontos de informação ou de serviços;
- espaços para reuniões, pesquisa ou exposições;
- salas de atividades educativas;
- escritórios e áreas restritas a funcionários;
- banheiros e áreas de alimentação;
- lojas e estoques; e
- serviços móveis e de extensão.

Esses obstáculos ocorrem em todos os aspectos do ambiente físico, como:

- arquitetura e estrutura;
- localização;
- *design*, materiais e acabamentos de equipamentos e mobiliários;
- sinalização;
- acústica e amplificação sonora;
- acuidade visual (afetada por iluminação, contrastes em cores e em tons e decoração);
- mudanças de nível;
- portas internas e externas; e
- distribuição e uso do espaço.

#### COMO IDENTIFICAR OBSTÁCULOS

Há muitas maneiras de se identificar obstáculos ambientais existentes ou potenciais, e também de se monitorar a eficácia das melhorias implementadas. Por exemplo:

- *Avaliações pelos portadores de deficiência*, obtidas por meio de comentários ou reclamações informais ou por consulta formal.

- O *Instrumental de Acessibilidade* [Disability Toolkit] do Resource pode ser útil.
- Uma *auditoria de acessibilidade* permite identificar obstáculos existentes e potenciais em um espaço físico (e outros aspectos dos serviços) numa visão mais estratégica. Geralmente, envolve uma inspeção no local e uma avaliação de acessibilidade baseada em critérios pré-definidos. Os critérios devem ser estabelecidos a partir dos requisitos da DDA, regulamentações e normas técnicas pertinentes, exemplos de boas práticas e projetos que suprem as necessidades de portadores de deficiência, e ainda considerações práticas como, por exemplo, os recursos disponíveis.

Para identificar obstáculos ambientais existentes e potenciais enfrentados pelos portadores de deficiência, deve-se ter as seguintes áreas como prioritárias:

- entrada no edifício;
- saída de emergência segura;
- saúde e segurança dentro e no entorno do edifício; e
- banheiros.

#### 4.3 **BOAS PRÁTICAS PARA O ACESSO**

##### PROJETO ARQUITETÔNICO UNIVERSAL E ACESSÍVEL

O uso de edifícios, serviços e acervos de museus, arquivos e bibliotecas deve ser acessível a todos, seja como visitantes, empregados ou voluntários. Adaptações exclusivas, como entrada ou recepção separada para portadores de deficiência, devem ser evitadas sempre que possível. Pode-se chegar a uma melhor solução usando princípios inclusivos no projeto arquitetônico.



Projetos arquitetônicos inclusivos ou universais são aqueles que levam em consideração os requisitos comuns a todos os usuários, e então são adaptados ou incluem soluções arquitetônicas para também dar conta de requisitos específicos, como os dos portadores de deficiência. Essas soluções também podem beneficiar outros usuários. Por exemplo, vias planas no acesso a um edifício e em toda sua extensão beneficiam não apenas pessoas com dificuldades de locomoção mas também pessoas que estejam fazendo entregas ou com carrinhos de bebê.

Se a inclusão e a acessibilidade forem levadas em conta na fase de projeto de um novo edifício – ou quando se fizer uma reforma, montar uma exposição ou instalar outra área de prestação de serviços –, o projeto não ficará mais caro do que qualquer outra solução arquitetônica, e a qualidade estética não precisará ser comprometida.

Princípios arquitetônicos inclusivos podem ser adotados mesmo em edifícios tombados, de modo a conseguir o melhor nível de acesso possível. Por exemplo:

- Como parte de programas de manutenção de rotina, introduza no projeto de decoração contrastes de cor ou tons em batentes de portas, caixilhos de janelas e rodapés, para tornar o ambiente mais acessível a pessoas com deficiência visual.
- Nas reformas de salas de exposição ou espaços de pesquisa, assegure-se de que as vitrines estejam a uma altura acessível para usuários de cadeira de rodas, o que também beneficiará pessoas de baixa estatura e crianças.

## O QUE CONSIDERAR

Este capítulo cobre apenas os principais requisitos a se considerar na criação de ambientes acessíveis a pessoas com dificuldades de locomoção, sensoriais ou cognitivas.

- *Vias de acesso e entradas*

Visitantes ou funcionários portadores de deficiência não devem encontrar limitações para entrar no edifício juntamente com outros usuários e mover-se facilmente entre as diferentes áreas do local, como edifícios, estacionamentos, jardins e espaços de atividade externos. É preciso providenciar rotas planas, livres de obstáculos e riscos, desde o limite externo do local até as entradas principais, tanto de visitantes quanto de funcionários.

- *Estacionamento*

Devem-se identificar áreas de estacionamento específicas e pontos de embarque/desembarque de transporte público acessíveis, tanto para visitantes quanto para funcionários, distantes não mais de 50 metros de suas respectivas entradas principais aos edifícios. Catracas e máquinas de ingressos devem ser posicionadas de maneira adequada e na altura apropriada para que usuários de cadeira de rodas consigam utilizá-las e para que também sejam acessíveis a pessoas com deficiências sensoriais. Os principais requisitos para áreas de estacionamento são:

- áreas específicas para visitantes e funcionários portadores de deficiência, sinalizadas por pintura no chão e placas apropriadas;
- espaço suficiente para que portadores de deficiência



Elementos que não possam ser removidos devem ser claramente identificados com fitas de cores contrastantes ou uma barreira sólida (detectável com uma bengala) e um piso texturizado, para auxiliar a identificação por cegos.

- *Rampas e escadas externas*

Nem sempre é possível ter uma via de acesso plana, de modo que pode ser necessário instalar rampas e escadas externas. As rampas são acessíveis a muitas pessoas com deficiência de mobilidade, mas nem sempre são a opção mais fácil e segura para portadores de deficiência capazes de andar. Se o grau de inclinação de uma rampa for maior do que 1:20, devem-se providenciar degraus fáceis de transpor.

As normas técnicas BS8300:2001 e o Documento Oficial M 2004 fornecem critérios mais detalhados para o projeto e a construção de rampas e escadas seguras e acessíveis [ver [www.bsi-global.com](http://www.bsi-global.com)]. Entretanto, os requisitos básicos são:

- áreas de descanso e espaço adequado a manobras para que usuários de cadeira de rodas consigam abrir portas ou parar sem deslizar de volta na rampa;
- indicações visuais e táteis da existência de uma superfície inclinada e de sua direção;
- indicações visuais e táteis nas extremidades dos lances de escadas e quinas de degraus claramente identificadas; e
- corrimãos confortáveis e fáceis de segurar, que proporcionem apoio seguro em ambos os lados de rampas de inclinação maior do que 1:20 e lances de mais de dois degraus.

- *Entradas*

A entrada principal de visitantes ou de funcionários deve ser acessível a todos. Se isso não for possível, deve-se adaptar uma entrada secundária ou providenciar uma entrada alternativa acessível. Se por sua vez não for possível adaptar as entradas de modo a torná-las totalmente acessíveis, deve-se providenciar uma campainha claramente identificada, numa altura adequada a usuários de cadeira de rodas, para que eles possam pedir auxílio. Pode-se então utilizar uma rampa móvel. Outras características básicas de entradas acessíveis são:

- sinalização clara e bom contraste entre elementos estruturais e decorativos da entrada e da fachada do edifício;
- uma área plana, medindo pelo menos 1,50 x 1,50 m, que não seja a área de abertura da porta de entrada, e uma soleira plana, de modo a oferecer aos usuários de cadeira de rodas uma via de acesso livre e espaço para manobras;
- um sistema de abertura de portas cujo mecanismo de operação possa ser localizado por pessoas com deficiência visual, esteja numa altura acessível a usuários de cadeira de rodas e possa ser usado por pessoas com deficiência auditiva e da fala;
- espaço suficiente nas antecâmeras para que um usuário de cadeira de rodas possa mover-se fora da área de movimento da primeira porta e empurrar a porta seguinte ou inverter sua posição para puxá-la. Deve haver iluminação suficiente para auxiliar as pessoas com deficiência visual a distinguir espaços internos e externos e ambientar-se a eles; e
- se houver um capacho, ele deve ser claramente visível e embutido no piso ou firmemente fixado para que não

escorregue. Deve ser feito de um material absorvente (não usar fibra de coco) e sobre o qual os usuários de cadeira de rodas possam passar facilmente, dando uma volta completa da roda sobre o capacho.

- *Portas*

As portas podem representar um grande obstáculo ao acesso para muitos portadores de deficiência. Devem-se considerar aspectos como o mecanismo de abertura, acessórios, visibilidade e dimensões para que elas sejam fáceis e seguras de usar. A solução mais acessível para uma ampla gama de pessoas são as portas deslizantes automáticas, que, além disso, reduzem o espaço necessário nas antecâmeras de entrada. Os requisitos básicos das portas são:

- largura suficiente para a passagem de pessoas com cadeira de rodas ou com cão-guia;
- um espaço ao lado da abertura da porta para que os usuários de cadeira de rodas possam manobrar e posicionar-se para usar a maçaneta e abrir a porta;
- janelas que permitam enxergar através de portas pesadas (para evitar colisões) e portas de vidro com marcação apropriada;
- acessórios de portas claramente contrastados, para que sejam fáceis de usar por pessoas com dificuldades de coordenação nas mãos, e numa altura acessível a usuários de cadeira de rodas (90 – 110 cm);
- para portas elétricas, o botão de operação deve ser claramente visível e ter um elemento distintivo tátil, numa altura acessível a usuários de cadeira de rodas. Se uma porta operada manualmente for a única opção, ela deve ser fácil de usar e abrir para fora; e

- claras instruções de uso, tais como sinais de empurrar/puxar ou setas, indicando a direção de abertura de portas automáticas, portas com dobradiças ou deslizantes.

- *Circulação interna*

As pessoas não devem encontrar dificuldade para localizar serviços ou instalações, podendo circular com facilidade, seja num mesmo piso ou entre diferentes pisos. Informações e sinalização acessíveis permitem que as pessoas escolham o melhor caminho e identifiquem os pontos no interior do edifício onde poderão obter mais assistência ou informações durante a visita.

- *Pontos de recepção e prestação de serviços*

A área de recepção dá o tom do serviço. É o tipo de ambiente que tende a ser movimentado e potencialmente confuso para muitas pessoas com deficiência sensorial. A localização ideal para a recepção é perto da entrada principal. Outros requisitos básicos são:

- uma área plana e desobstruída;
- lugares para sentar;
- sinalização e informações claras para facilitar o uso do edifício e dos serviços;
- uma combinação de boa iluminação, contraste e sinalização clara para tornar imediatamente óbvia sua localização. Pelo menos uma parte dos dois lados do balcão deve ter uma altura acessível a visitantes ou funcionários usuários de cadeira de rodas. Se não for possível que todos os pontos de prestação de serviço sejam totalmente acessíveis, pelo menos um, cuja

- localização seja claramente indicada, deve ser acessível a pessoas com deficiência tanto física quanto sensorial;
- minimizar o eco ou o vazamento de sons de outras áreas para auxiliar pessoas com deficiência auditiva a obter informações sonoras;
  - um sistema de amplificação auditiva no balcão de recepção principal, adequadamente sinalizado e com instruções de uso; e
  - boa iluminação, que não ofusque rosto e mãos, e uma parede visualmente lisa e limpa atrás do balcão de recepção, para facilitar a comunicação entre funcionários e pessoas que leiam lábios ou com deficiência visual.

• *Portas internas*

Os obstáculos criados por portas internas são semelhantes àqueles mencionados para as portas de entrada externas. Idealmente, deve haver o mínimo possível de portas internas nas áreas públicas do edifício. Portas que precisem ficar fechadas para controle de incêndio devem ter mecanismos elétricos de abertura ou fechar-se automaticamente e, preferentemente, mecanismos de fechamento que só sejam ativados em emergências.

• *Corredores e passagens*

Corredores e passagens devem permitir uma fácil orientação e o movimento livre entre as diferentes áreas do edifício.

Devem ser:

- desobstruídos e largos o suficiente para permitir a passagem e manobras de cadeiras de rodas;
- planos, com piso de material antiderrapante;



- bem iluminados, com contraste entre paredes, piso, teto e qualquer elemento embutido nas paredes;
- de boa acústica, sem eco e sem abafar demais os sons; um bom ambiente acústico pode ser criado pela escolha cuidadosa de materiais e acabamentos.

• *Movimento vertical*

Os requisitos de rampas, escadas e degraus internos com os respectivos corrimãos são semelhantes aos mencionados anteriormente para os seus correspondentes externos. Um elevador de passageiros é o meio mais acessível para as pessoas se moverem entre os andares de um edifício. Se não for possível instalar esse tipo de elevador, alternativas podem ser um elevador-plataforma ou um elevador-plataforma específico para transportar usuários de cadeira de rodas em escadas. Independente de qual tipo seja escolhido, deve ser adequado ao seu propósito e levar em conta que há regulamentações de instalação. Há alguns requisitos básicos comuns aos elevadores:

- botões de controle com um elemento distintivo tátil, localizados numa altura acessível a usuários de cadeira de rodas;
- contraste entre botões, portas e sinalização e as paredes em torno para auxiliar pessoas com deficiência visual;
- sinalização visual e sonora, no interior dos elevadores, do andar em que o elevador está e da direção em que está se movendo;
- paredes com superfícies não-reflexivas e não-reverberantes, com um acabamento fosco e macio;
- tempo e espaço suficientes para usuários de cadeira de rodas e pessoas com cães-guias entrarem e saírem dos elevadores; e
- um sistema de comunicação de emergência acessível.

- *Localização e orientação*

Mensagens sonoras, odores, superfícies texturizadas, plantas e guias sonoros podem ajudar pessoas com deficiência visual a encontrar seu caminho pelo edifício. Em todo caso, uma sinalização acessível transmite informações para a maioria dos visitantes.

A sinalização na recepção ou área de entrada deve definir um estilo consistente e acessível para todo o restante do edifício, sendo usada para transmitir informações sobre localização, direções e pontos estratégicos, identificação e segurança. As saídas de emergência acessíveis devem ser claramente indicadas nas plantas e pela sinalização.

Em edifícios grandes, a sinalização, complementada por uma planta com elemento tátil, pode ajudar visitantes com deficiência visual, entre outros, a encontrar os melhores caminhos até áreas ou instalações específicas, como saídas de emergência, elevadores, áreas de descanso e banheiros.

- *Rotas de fuga de emergência*

O Documento Oficial para Regulamentações de Edifícios B - Segurança contra Incêndios fornece informações detalhadas sobre requisitos básicos de métodos de evacuação em caso de incêndio. As rotas de fuga acessíveis a portadores de deficiência precisam ser consideradas nas estratégias de evacuação, e os funcionários devem ter treinamento para fornecer assistência adequada. Deve-se buscar consultoria específica junto ao corpo de bombeiros local [ver BS 5888 Parte 8 ([www.bsi-global.com](http://www.bsi-global.com)) e Planos de Evacuação em Emergências (Personal Emergency Egress Plan)]. Algumas considerações básicas são:

- no piso térreo, rotas de saída de emergência planas, acessíveis a usuários de cadeira de rodas;
- indicação clara das rotas de fuga acessíveis;
- meios para que os portadores de deficiência evacuem os pisos superiores - elevadores à prova de incêndio, escadarias protegidas, corredores ou antecâmaras e áreas de refúgio claramente identificadas, com saída para a rota de fuga e um mecanismo de comunicação pelo qual os portadores de deficiência possam esperar por ajuda; e
- sistemas de alarme acessíveis a surdos, pessoas com dificuldade auditiva ou surdos-cegos (por exemplo alarmes visuais, ou vibratórios e sonoros).

• *Áreas de alimentação e lojas*

Muitas vezes não se dá a devida atenção à acessibilidade das áreas de alimentação e lojas, quando são gerenciadas por terceiros. Os requisitos básicos são:

- acesso desimpedido a vitrines e prateleiras e a balcões de atendimento mais baixos para usuários de cadeira de rodas;
- nas áreas de alimentação, mobiliário disposto de maneira a permitir que pessoas com deficiência visual se orientem, com diferentes opções de assentos e com espaço suficiente para acomodar usuários de cadeira de rodas e seus acompanhantes;
- louças, talheres e outros acessórios adequados às necessidades de pessoas com uma ampla gama de deficiências, inclusive dificuldades de coordenação das mãos; e
- etiquetas dos objetos das lojas e cardápios impressos claramente em letras grandes.

- *Banheiros*

Os banheiros devem ser acessíveis a todos. Deve haver uma cabine de banheiro unissex acessível a usuários de cadeira de rodas, seguindo os critérios e normas técnicas para medidas, acessórios e leiaute apresentados na BS8300:2001 [[www.bsi-global.com](http://www.bsi-global.com)].

Banheiros comuns também podem ser adaptados de modo a ser mais acessíveis a portadores de deficiência capazes de andar. Pessoas com deficiência sensorial, dificuldade de aprendizagem, perda de sensibilidade tátil, problemas de coordenação e usuários de cadeira de rodas têm requisitos específicos, como:

- portas de cabines de banheiros e torneiras fáceis de usar por pessoas com força limitada e dificuldades de coordenação das mãos;
- uma cabine maior com corrimãos para pessoas que usam bengalas;
- contraste em cores e tons entre acessórios, paredes, pisos e portas, e superfícies não-reflexivas e antiderrapantes para auxiliar usuários com deficiência visual;
- portas com um mecanismo de emergência que permita abri-las para fora e de fora se necessário;
- alarmes de incêndio com sinais sonoros e visuais para pessoas com deficiência sensorial;
- sinalização claramente visível; e
- um cordão para comunicação de emergência e um sistema de alarme que chame a atenção de funcionários para prestar assistência.

- *Acesso a coleções e serviços*

Quando se trata de oferecer acesso, há bastante espaço para soluções criativas e específicas, muito mais do que poderíamos apresentar nesta publicação.

Pode ser preciso repensar o uso do espaço interno de seu edifício. O melhor é que coleções, serviços e instalações usados com maior intensidade estejam localizados nas partes mais acessíveis do edifício, perto da entrada principal. O espaço nas áreas exclusivas para funcionários também deve ser acessível a funcionários portadores de deficiência.

- *Eventos e atividades*

Para que manifestações, espetáculos, palestras, narrações de histórias ou outros eventos educacionais sejam totalmente inclusivos, todas as pessoas precisam ter uma visão desobstruída em apresentações visuais, acesso a informações sonoras e visuais e opções de assentos adequadas a diferentes necessidades.

Pontos a se considerar:

- pode-se facilmente providenciar assentos alternativos para usuários de cadeira de rodas e seus acompanhantes ou pessoas com cães-guias deixando-se espaço no final das fileiras em vários níveis da platéia. Alguns lugares também devem ser reservados para pessoas que necessariamente precisem sentar-se nas primeiras fileiras;
- os campos de visão devem ser desobstruídos;
- leve a acústica em consideração e tenha equipamento de amplificação sonora à disposição; e
- providencie infra-estrutura de apresentação acessível a palestrantes portadores de deficiência.

- *Pesquisa*

Quando estão pesquisando informações ou objetos, as pessoas precisam de um lugar silencioso para trabalhar, com boa iluminação natural, que pode ser complementada com focos de iluminação artificial. Também podem precisar de acesso a prateleiras, reservas técnicas, arquivos e materiais de pesquisa.

Os funcionários devem fornecer assistência adequada se necessário. Contudo, há requisitos básicos relacionados à acessibilidade do ambiente físico, alguns dos quais indicados abaixo:

- o mobiliário não deve obstruir o caminho de usuários com deficiência de mobilidade e deve ser claramente identificável por pessoas com deficiência visual;
- prateleiras, reservas técnicas, mesas e computadores devem ser baixos o bastante para permitir o acesso de usuários de cadeira de rodas e pessoas de baixa estatura;
- sinalização, guias de prateleiras e etiquetas devem ser impressos em letras grandes e nítidas, com um bom contraste com o fundo;
- devem-se providenciar diferentes tipos de assento; e
- devem-se providenciar tomadas elétricas acessíveis para *laptops*, luminárias e outros aparelhos.

- *Interpretação*

Listamos a seguir alguns exemplos de como os visitantes e usuários podem ter acesso a informações, acervos e suas interpretações:

- exposição de objetos em duas e três dimensões, imagens e informação impressa;
- exposições interativas;

- apresentações audiovisuais;
- guias sonoros; e
- atividades externas e de extensão.

Algumas das questões essenciais a se considerar são:

- fixação de objetos na parede numa altura que permita a observação por todos (0,75 – 2 m de altura, sendo que objetos pequenos e com detalhes devem estar entre 1,20 e 1,60 m);
- iluminação que não crie sombras, reflexos ou ofuscamento;
- objetos expostos em vitrines e acompanhados de textos devem ser colocados sobre um fundo bem contrastado e inclinados na direção do observador;
- vitrines facilmente identificáveis, com acesso desobstruído;
- objetos interativos devem ter instruções de uso e mecanismos fáceis de ver, entender e usar;
- boa acústica, sistemas de redução de ruído no ambiente (*induction loops*) e nos auscultadores de telefones (*inductive couplers*), legendas em apresentações audiovisuais, e impressos com tipos nítidos; e
- diferentes tipos de assentos.

Todo material gráfico deve ser impresso em letras grandes e nítidas e também estar disponível em formatos alternativos. Guias sonoros são uma boa solução para tornar informações acessíveis a visitantes com deficiência visual.

Serviços móveis e atividades de extensão também podem ser acessíveis a uma ampla gama de portadores de deficiência. Por exemplo, bibliotecas móveis e veículos com exposições podem ser adaptados para permitir o acesso de usuários de cadeira de

rodas; também podem ser providenciados sistemas de redução de ruído ambiental (*induction loops*) para auxiliar usuários com deficiência auditiva. Os espaços de atividades externas, como palestras ou exposições itinerantes, devem ser cuidadosamente escolhidos, levando-se em conta a acessibilidade e a infraestrutura.

#### 4.4 **POLÍTICA E PRÁTICA**

##### COMO PLANEJAR AMBIENTES COM BOA ACESSIBILIDADE

Para se criar ambientes acessíveis é preciso que as necessidades de um amplo espectro de portadores de deficiência sejam identificadas, que haja um compromisso em suprir essas necessidades e que a implementação dos requisitos seja bem planejada e gerenciada. Isso se aplica tanto a projetos de novos edifícios como a reformas ou adaptações realizadas com o intuito de solucionar algum problema de acessibilidade identificado.

Independente do tamanho do projeto, o programa arquitetônico é fundamental no processo de criação de ambientes acessíveis. Se a acessibilidade fizer parte do projeto desde o seu princípio, a probabilidade de surgirem obstáculos será bastante reduzida, minimizando o risco de se precisar fazer alterações caras no futuro. Eventuais conflitos que possam surgir entre idéias arquitetônicas ou de *design* e os requisitos de acessibilidade podem ser evitados se forem contratados *designers*, arquitetos e construtores que tenham uma abordagem inclusiva e um histórico de trabalhos realizados em projetos acessíveis. Eles devem demonstrar conhecimento das normas técnicas e regulamentações pertinentes, e boa-vontade em obter mais treinamento se necessário.

Se a construção de um edifício ou uma grande reforma não forem viáveis, os obstáculos ambientais poderão ser



gradualmente removidos por meio de programas de manutenção de rotina. Deve-se identificar o trabalho a ser feito e elaborar um plano de ações prioritárias, incluindo custos e cronograma e definindo responsabilidades. Isso permitirá o monitoramento dos progressos e servirá como prova de que se está trabalhando pela remoção dos obstáculos, caso o serviço seja questionado ante a DDA.

Outros obstáculos ambientais ao acesso podem ser evitados se a acessibilidade for incorporada a todas as práticas e políticas, que devem ser regularmente revistas à luz de comentários e observações das pessoas afetadas.

## **CONCLUSÃO**

Para eliminar obstáculos à acessibilidade e criar um ambiente acessível é preciso, antes de tudo, ser proativo. Identifique os obstáculos por meio de auditoria e também perguntando aos portadores de deficiência quais as suas necessidades. Busque consultoria especializada nessas questões e elabore um plano de ação, com cronograma, custos e alocação de responsabilidades.

Monitore cuidadosamente tanto o projeto quanto a obra, para assegurar que sejam realizados dentro dos padrões adequados, e inclua a acessibilidade no programa dos próximos projetos. Especialmente em projetos novos, é importante obter uma avaliação e consultoria quanto à acessibilidade. Esta não compromete o *design* e a arquitetura; ao contrário, faz com que eles sejam aprimorados.

Avalie as mudanças introduzidas e reavalie o seu ambiente regularmente. As expectativas, os sistemas e a tecnologia mudam, de modo que podem ter surgido novas soluções para problemas que antes pareciam insolúveis.

Não importa quanto esforço se tenha feito no sentido de se superar os obstáculos no ambiente físico, é pouco provável que as necessidades de cada usuário tenham sido previstas e supridas. A contribuição dos funcionários é essencial, tanto para auxiliar portadores de deficiência nos pontos ainda problemáticos quanto para recolher comentários e informações a serem usadas como base para futuras medidas ou melhorias.

## 5 EMPREGO EM TODOS OS NÍVEIS

### INTRODUÇÃO

A busca de emprego não é nada fácil para os portadores de deficiência. Todos os estudos mostram as dificuldades que eles enfrentam para se qualificar, candidatar-se a empregos, fazer entrevistas e ser selecionados.

Recentes pesquisas indicam que os portadores de deficiência constituem de 12 a 16% da população em idade de trabalho. Um milhão de portadores de deficiências querem trabalhar, mas estão desempregados. Em média, a probabilidade de estarem sem emprego é sete vezes maior. Eles se candidatam a no mínimo duas vezes mais empregos, conseguem menos entrevistas e têm também uma probabilidade menor de serem selecionados para o trabalho após a entrevista.

Compreensivelmente, os portadores de deficiência são pessimistas quanto a suas chances de encontrar trabalho. Eles acreditam que há discriminação em muitas fases do processo seletivo. Pesquisas entre os empregadores confirmam essa crença, mostrando que estes conhecem pouco sobre seu potencial, ou quais as implicações de empregá-los.

“Os empregadores não conseguem ver além da minha cadeira de rodas – isso cria um obstáculo, eles são incapazes de ir além da deficiência e enxergar minha capacidade e experiência.”

“Os portadores de deficiência têm que ser duas vezes melhores do que qualquer outra pessoa para que sejam sequer considerados na disputa por um emprego.” Portadores de deficiência em busca de emprego citados em *Ready, Willing and Disabled* (publicado por Scope, 2003).

Há muitos obstáculos potenciais na busca por trabalho. O Fórum de Empregadores para Deficiência [Employers Forum

on Disability (EFD)] declara que “A exclusão de portadores de deficiência está enraizada no medo e nos estereótipos” (em *Unlocking Potential*, publicado por EFD, 2001). Isso pode levar a preconceitos que criam obstáculos: esperar que os portadores de deficiência sejam capazes de realizar apenas alguns tipos de trabalho, querer que eles fiquem longe do atendimento ao consumidor ou acreditar que empregá-los será caro, e que serão lentos e propensos a ficar doentes.

Os portadores de deficiência em busca de emprego demonstram que os obstáculos também podem ser internalizados. Eles descrevem uma falta de confiança em suas próprias capacidades, desanimando-se com o fraseado de certos anúncios de emprego e receando repetidas rejeições, o que abate ainda mais sua autoconfiança.

Por outro lado, empregadores que superam os obstáculos e empregam portadores de deficiência relatam inúmeros benefícios: não apenas produtividade, lealdade e boa assiduidade, mas também a abertura de novas perspectivas, maior conscientização de saúde e segurança, aumento do moral e um melhor atendimento ao público.

“O benefício obtido com o desempenho e a contribuição de funcionários portadores de deficiência superam de longe o custo relativamente barato das adaptações (muitas vezes financiadas pelo governo) que podem ser necessárias. O conhecimento das necessidades e expectativas de um setor crescente do mercado combinado com um aumento do moral e um aprimoramento dos sistemas de gerenciamento de pessoal são benefícios ao alcance das empresas que sejam boas empregadoras de portadores de deficiência” (em *Unlocking Potential*, publicado por EFD, 2001).

Este capítulo explora os passos práticos a serem dados para garantir que os portadores de deficiência tenham uma oportunidade justa de contribuir para a sua organização, seja como funcionários, voluntários ou outros tipos de colaboradores. Aborda os apoios disponíveis e o efeito de se empregá-los em sua organização e aponta alguns dos mal-entendidos que criam obstáculos.

Muitas das orientações aqui fornecidas auxiliam empregadores a cumprir suas obrigações ante a Lei sobre Discriminação contra Portadores de Deficiência [Disability Discrimination Act (DDA)], no que se refere ao processo seletivo, a contratação e a manutenção no emprego.

**5.1 EMPREGAR  
PORTADORES DE  
DEFICIÊNCIA: O  
QUE ISSO  
SIGNIFICA**

Empregar portadores de deficiência não é o mesmo que empregar não portadores de deficiência. Exige uma reflexão, um planejamento e um cuidado específicos. Talvez seja necessário pensar cuidadosamente sobre o espaço de trabalho, buscar apoio de agências externas e aprender mais sobre outros aspectos da vivência de tais indivíduos. Em todo caso, esse processo é bastante frutífero. Diversas fontes podem fornecer auxílio tanto financeiro quanto de informação. Os outros funcionários muitas vezes acham que o espaço de trabalho melhora com a presença de funcionários portadores de deficiência. Talvez seja até mesmo possível oferecer melhores serviços aos seus visitantes e clientes.

**POSTURAS**

As posturas podem ter que mudar na organização, talvez para melhor, quando se emprega um portador de deficiência. Uma recente pesquisa da Scope identificou importantes obstáculos ao emprego de portadores de deficiência, inclusive medo do

desconhecido (nesse caso, o desconhecimento sobre deficiência por causa da falta de contato) e preocupações sobre como os colegas e o público poderiam reagir.

A melhor maneira de mudar esse tipo de postura é aumentar o contato com portadores de deficiência. Isso acontece quando estes ganham espaço na sociedade, sobretudo por meio do trabalho, e outras pessoas têm que interagir com eles – seja para solicitar um serviço, pedir informações ou realizar suas próprias tarefas.

Se existir a preocupação quanto às posturas de seus funcionários, providencie treinamento em igualdade para todos. Isso também irá melhorar sua postura em relação a visitantes e clientes portadores de deficiência. Os funcionários podem ser incentivados a assumir a responsabilidade pela acessibilidade no espaço de trabalho, e pela maneira como um colega portador de deficiência é tratado, tanto por outros colegas quanto por membros do público.

#### ALGUNS PRECONCEITOS COMUNS

- *Portadores de deficiência estão sempre doentes*

Deficiência não é doença, e os portadores de deficiência muitas vezes estão acostumados a cuidar melhor de sua saúde, reduzindo o impacto desta sobre suas carreiras. O Fórum de Empregadores para Deficiência (EFD) declara que eles tendem a ter uma melhor assiduidade, permanecer mais tempo na mesma organização e sofrer menos acidentes de trabalho. Há provas de que o número de licenças médicas pode ser reduzido também entre os demais colegas (*Unlocking Potential*, EFD, 2001).

- *Portadores de deficiência são mais lentos no trabalho*

Todos os novos empregados começam num ritmo mais lento. Um funcionário portador de deficiência num espaço de trabalho que tenha sido adaptado adequadamente é tão produtivo quanto qualquer outro. Também não há comprovação de que os colegas tenham que atender a excessivos pedidos de ajuda por parte deles.

- *Portadores de deficiência só podem fazer certos serviços*

Embora as oportunidades educacionais sejam limitadas para eles, há portadores de deficiência habilitados a todo tipo de serviço. Entre eles existem os com nível universitário, experiência profissional, pesquisadores e especialistas.

- *O público não vai gostar de encontrar um portador de deficiência*

Os membros do público, como qualquer pessoa, são influenciados pela falta de contato. O fato de o encontrarem num cargo profissional, ou como alguém que tenha as informações de que eles precisam, pode ensiná-los a respeitar e entender melhor a deficiência.

- *Empregar um portador de deficiência é caro*

Não necessariamente. Para alguns destes funcionários, os ajustes no espaço de trabalho são mínimos. Quando houver necessidade de custos maiores – para adaptações, melhorias ou intérpretes, por exemplo – há planos governamentais, como Acesso ao Trabalho [Access to Work\* ([www.employers-forum.co.uk](http://www.employers-forum.co.uk))], que ajudam nos custos.

\* Agência britânica de apoio ao emprego de portadores de deficiência.

## IMPACTO NA ORGANIZAÇÃO

O emprego de portadores de deficiência terá um impacto positivo em sua organização. O EFD aponta os seguintes benefícios: aumento do moral dos funcionários e do espírito de equipe; melhoria da acessibilidade e da imagem pública; habilidades na solução de problemas trazidas à equipe pelos funcionários portadores de deficiência.

Uma equipe que tenha um portador de deficiência reflete melhor o perfil demográfico da comunidade à qual presta serviços e inclui melhor os diversos pontos de vista representativos dessa comunidade.

Empresários da indústria e do comércio observam um aumento da conscientização em questões de saúde e segurança devido à presença de funcionários portadores de deficiência, além de uma melhora no atendimento ao consumidor e o reconhecimento por parte de clientes que notaram a diversidade da força de trabalho empregada.

Outros funcionários podem ter que mudar seu comportamento quando um empregado que é, ou se torna, portador de deficiência faz parte da equipe. A curto prazo, pode-se ter que gerenciar isso por meio de treinamento e cuidadosa supervisão. Um membro da equipe portador de deficiência precisa de apoio enquanto os colegas estão em processo de incorporar novas maneiras de fazer as coisas – talvez quanto a estratégias de comunicação, uso do estacionamento, práticas em reuniões ou turnos de trabalho.



## ACESSO FÍSICO

As atuais condições de acesso físico do seu edifício jamais podem servir como único argumento para se considerar uma pessoa inadequada a um serviço.

Tendo selecionado um candidato, ou quando um funcionário que tenha se tornado portador de deficiência estiver pronto a retornar ao trabalho, talvez seja preciso fazer algumas adaptações físicas. Isso deve ser decidido em consulta ao próprio funcionário (que provavelmente já terá adquirido experiência em casa ou em outros espaços de trabalho). Em todo caso, deve-se ter o cuidado de obter dele ou dela a informação sobre tudo de que realmente precisa, pois algumas pessoas podem mostrar-se reticentes quanto a definir uma “lista de compras” de suas necessidades. Para uma avaliação completa das alterações necessárias, contrate um consultor ou auditor de acessibilidade.

A maioria das adaptações para o acesso é fácil e barata de implementar. Entre elas, estão: melhorar a iluminação; instalar sinais visuais de incêndio, portas e telefones; reservar uma vaga no estacionamento. Em muitos espaços de trabalho, as adaptações implementadas para atender as necessidades de funcionários portadores de deficiência também beneficiam os colegas e os visitantes.

Para os casos em que as alterações são mais caras, há planos governamentais de apoio que ajudam a cobrir os custos. O Acesso ao Trabalho [Access to Work] financia adaptações ou assistência pessoal quando são necessárias para que um funcionário realize seu trabalho. O profissional que presta consultoria ao Access to Work muitas vezes pode também

aconselhar quanto às medidas necessárias, fornecedores e custos.

**5.2 COMO ATRAIR  
CANDIDATOS  
PORTADORES DE  
DEFICIÊNCIA**

O maior obstáculo enfrentado pelos portadores de deficiência que buscam trabalho é o processo seletivo. Muitas vezes empregadores declaram que suas vagas estão disponíveis a todos, mas nenhum portador de deficiência se candidata. A razão para isso normalmente está na maneira como o cargo foi anunciado e/ou descrito ou na maneira como as entrevistas e o processo seletivo foram organizados. Pode-se incentivar os portadores de deficiência a considerar a possibilidade de trabalhar na organização, e ampliar o leque de talentos disponíveis, adotando uma postura mais aberta e flexível no processo seletivo.

**APOIO À COLOCAÇÃO PROFISSIONAL**

Várias organizações trabalham para oferecer oportunidades de trabalho a portadores de deficiência por meio de apoio à colocação profissional ou de planos de introdução no mercado de trabalho. Elas podem ajudar a encontrar a pessoa adequada a um trabalho específico, ao mesmo tempo em que dão apoio a alguém para encontrar emprego.

**COMO DESCREVER E ANUNCIAR O CARGO**

Existem muitas fontes de orientação sobre um processo seletivo justo. Em todo caso, querendo ser aberto a candidatos portadores de deficiência, é preciso atentar para algumas questões específicas.

- *Descrição do cargo e requisitos pessoais*

Nessa etapa, confira se não há requisitos que poderiam ser redigidos de outra maneira para assegurar um tratamento não discriminatório.

- *Onde anunciar*

Além dos seus meios habituais, entre em contato com o Centro de Trabalho [Jobcentre\*] e notifique a equipe do Serviço de Portadores de Deficiência que existe uma vaga. Essa equipe pode fazer a notícia circular entre aqueles que buscam emprego. Há diferentes meios para se anunciar nacional, local ou regionalmente – boletins de internet, malas diretas ou boletins informativos –, de modo a alcançar diretamente portadores de deficiência e Surdos.

- *Usar o plano “two ticks”*

Esse plano, administrado pelo Jobcentre Plus, exige que os inscritos se comprometam com um processo seletivo justo. Ao colocar o logo do plano em seu anúncio, você comunica aos candidatos portadores de deficiência que concorda em adequar-se aos padrões do plano. Mais informações podem ser obtidas no Jobcentre mais próximo.

- *Disponibilização de informações*

Todas as informações (descrição do cargo etc.) devem ser disponibilizadas em diferentes formatos, inclusive e-mail e

\* Consultores de Emprego para Portadores de Deficiência do Jobcentre Plus, agência britânica de colocação.

material impresso em letras grandes. É preciso rapidamente descobrir como passar as informações para braille ou fita de áudio. Qualquer pessoa que entre em contato por qualquer meio deve encontrar formatos alternativos disponíveis.

- *Formulário de candidatura*

Assegure-se de que o formulário tenha espaço suficiente para as respostas (no caso de pessoas que tenham uma caligrafia grande ou imprecisa). As perguntas devem ser impressas em tipos tamanho 12 (no mínimo), e deve haver uma versão em formato maior à disposição. O formulário também deve estar disponível para *download* na internet, podendo ser preenchido em um computador pessoal e enviado por e-mail.

- *Esquema de trabalho flexível*

O fato de os serviços poderem ser compartilhados, de que parte do trabalho possa ser feita em casa ou de que os horários de trabalho sejam flexíveis pode fazer diferença quanto à possibilidade de algumas pessoas se candidatarem. Se essa flexibilidade existe, diga isso no material do processo seletivo.

#### EXEMPLOS DE REQUISITOS POTENCIALMENTE DESANIMADORES

- *Carteira de motorista obrigatória*

Uma pessoa que não seja capaz de dirigir, mas que possa usar taxis pagos pelo Access to Work, pode ser igualmente capacitada ao serviço. Anuncie que precisa de alguém que possa “transitar pela localidade/região”.

- *Boa comunicação ao telefone*

Muitos surdos e pessoas com dificuldade auditiva podem ser dissuadidos por essa expressão. Uma maneira justa de anunciar é dizer que precisa de “boa comunicação”.

- *Boa comunicação escrita e oral*

Um usuário de BSL, ou alguém com limitações na fala, pode ser um grande comunicador, com o apoio de facilitadores pagos pelo Access to Work. Peça “boa comunicação”.

- *Nível de educação ou graduação*

Portadores de deficiência que tenham enfrentado limitações nas oportunidades de educação podem ser inteligentes e competentes. Se não for necessária qualificação profissional, peça experiência e qualidades como curiosidade, capacidade de aprender rápido ou motivação.

- *Boa saúde*

Essa é uma colocação subjetiva, que pode fazer as pessoas sentirem que precisam justificar suas deficiências. Um exame de saúde pode ser parte do processo seletivo (para todos os candidatos), mas não deve constar no formulário de candidatura ou nos requisitos pessoais.

#### PRÉ-SELEÇÃO: SEJA JUSTO

Quando fizer a pré-seleção, lembre-se de ter algumas questões em mente para garantir um tratamento não discriminatório.

- *Formação e qualificação*

Alguns portadores de deficiência encontram bem menos oportunidades. Depois de observar as qualificações, procure também elementos que comprovem que as pessoas desenvolveram experiência, demonstraram interesse ou adquiriram habilidades pessoais que possam ter relevância para o cargo.

- *Procure capacitação*

Portadores de deficiência podem desenvolver certas habilidades a partir de suas experiências de vida. Coordenar uma equipe de auxiliares pessoais ou intérpretes pode ser uma habilidade gerencial, por exemplo.

- *Interrupções na carreira*

Acidentes, tratamentos cirúrgicos, doenças, desemprego, assistência a terceiros e maternidade também podem fazer parte do histórico pessoal de um portador de deficiência. Procure saber se as interrupções na carreira são justificadas, mas não pressuponha que um intervalo entre dois empregos significa necessariamente falta de motivação.

- *Má apresentação do formulário*

Má caligrafia, assinatura tremida ou impressão desuniforme podem resultar de deficiências. Isso não necessariamente significa que a pessoa não possa fazer o serviço.

## ENTREVISTAS: DICAS PARA UMA ABORDAGEM JUSTA

- Pergunte aos candidatos se eles têm requisitos de acessibilidade para a entrevista, como intérpretes de BSL ou inglês por meio de sinais ou outro tipo de apoio à comunicação, facilidade de acesso ou horários específicos.
- Pode-se obter apoio do Access to Work para suprir necessidades de acesso em entrevistas, de modo a assegurar que os candidatos tenham oportunidades justas.
- Reserve intérpretes e especialistas em apoio à comunicação com grande antecedência – é mais fácil cancelar depois de passado o prazo do que conseguir um intérprete em cima da hora.
- Agende as entrevistas de maneira a ser justo com pessoas que venham de mais longe ou que peçam para marcar um horário fora do expediente ou no horário de almoço. Dessa maneira, eles podem conseguir providenciar transporte, facilitadores ou outros tipos de assistência pessoal.
- Escolha um local acessível para as entrevistas – e assegure que haja instalações acessíveis, inclusive banheiros, à disposição.
- Evite fazer perguntas sobre a deficiência ou necessidades de acesso na entrevista. Pode-se tratar dos requisitos de acesso depois de feita a seleção.

## CANDIDATOS NÃO SELECIONADOS

O livro *Ready, Willing and Disabled* lembra-nos que “rejeições seguidas abatem a auto-confiança de qualquer um”. Disponha de tempo para dar aos candidatos que não foram selecionados um retorno sobre seus pontos fortes na entrevista, e abra a possibilidade para um futuro relacionamento com sua organização, seja como voluntário, funcionário ou outro tipo de colaboração, caso sinta que eles precisem de mais experiência.

### 5.3 O FUNCIONÁRIO

#### PORTADOR DE

#### DEFICIÊNCIA

### PREPARAÇÃO PARA COMEÇAR O TRABALHO

Durante o aviso prévio de um emprego anterior, ou antes que um funcionário comece a trabalhar, é preciso reunir-se com ele pelo menos uma vez para discutir possíveis mudanças a serem feitas no espaço de trabalho. Mudanças pequenas – arrumação, reposicionamento das mesas ou reserva de uma vaga no estacionamento – normalmente podem ser feitas antes que o funcionário comece a trabalhar. Se as mudanças só começarem a ser feitas quando o funcionário portador de deficiência iniciar o seu trabalho, poderão fazer com que ele se sinta “inconveniente”, o que contribuirá para que a fase de adaptação e começo do trabalho seja mais difícil.

Assim que a contratação for confirmada, entre em contato com um Consultor de Empregos para Portadores de Deficiência [Disability Employment Advisor (DEA)] no Jobcentre Plus, que pode prestar consultoria e ajudar a acionar o Access to Work. Será preciso fazer uma avaliação quanto à necessidade de serviços ou equipamentos. O objetivo do Access to Work [[www.employers-forum.co.uk](http://www.employers-forum.co.uk)] é apoiar o funcionário, mas o plano também auxilia os empregadores cobrindo uma porcentagem dos custos de acesso, inclusive o de transporte do e para o trabalho.

### SERVIÇOS DE APOIO

Se é provável precisar de intérpretes, tomadores de nota ou equipamento adicional para proporcionar acesso, pesquise onde esses serviços podem ser obtidos na região e quais os procedimentos para agendá-los e contratá-los. Também nesse caso é possível que o DEA seja capaz de aconselhá-lo. É possível também perguntar ao novo funcionário se ele tem alguma preferência ou se já dispõe de contatos úteis.



## MUDANÇAS NA MANEIRA DE TRABALHAR

Todos os seus funcionários precisam entender quais mudanças na maneira de trabalhar serão implementadas para viabilizar o acesso. Algumas mudanças podem ser:

- Elaborar um protocolo da reunião, de modo a dar tempo para interpretação, tomada de notas e pausas para facilitadores.
- Manter espaços de circulação livres – nada de caixas no elevador ou corredor, e nada de esfregão e balde no banheiro.
- Introduzir o uso de avisos por e-mail pela recepção, para convocar funcionários para reuniões, deixando de depender apenas do telefone, pois assim se dá acesso igualitário a um funcionário surdo.

É possível alterar sua maneira de trabalhar para integrar seu novo funcionário, sem custos adicionais. Lembre-se de pensar também no contato social – escolhendo, para o almoço, um restaurante acessível ou mais silencioso.

## GERENCIAMENTO E ORIENTAÇÃO

Um portador de deficiência pode ser beneficiado com o apoio de um orientador para o seu desenvolvimento. Pode ser um funcionário portador de deficiência de outro setor (com mais experiência na organização), um consultor autônomo ou um representante de uma organização de apoio. O acompanhamento do orientador deve acontecer durante o horário de trabalho. As reuniões devem ser confidenciais, e o orientador deve pedir permissão ao funcionário antes de passar qualquer consideração ao empregador.

Independente de haver ou não um orientador, o gerente diretamente superior ao funcionário deve dispor de tempo para reuniões de avaliação que incluam um tempo claramente delimitado para se discutir como estão sendo tratadas as questões de acessibilidade. Essas discussões devem ser separadas das discussões referentes a trabalho, realizações e metas, para evitar qualquer impressão de que a acessibilidade ou a deficiência estejam interferindo na avaliação do desempenho.

5.4 **MANTER O  
FUNCIONÁRIO NO  
EMPREGO**

Um terço dos portadores de deficiência que encontram emprego ficam novamente sem trabalho no ano seguinte. Dentre os funcionários que se tornam portadores de deficiência, um em cada seis perde o emprego durante o ano seguinte. Os empregadores precisam atentar aos fatores que podem levá-los a deixar, ou serem convidados a deixar, um emprego. Os tribunais trabalhistas tratam cada vez mais de demissões injustas, perseguições e falhas na oferta de treinamento, promoção e outros benefícios – sempre relacionados à discriminação contra portadores de deficiência.

**FLEXIBILIDADE E ATENÇÃO**

Mesmo que se planeje cuidadosamente a introdução de um novo funcionário ao trabalho, novas circunstâncias podem surgir logo nos primeiros meses. As razões para isso podem ser: o funcionário adquiriu confiança para pedir apoio em questões com as quais estava tentando lidar sozinho; ele conhece melhor suas necessidades depois de ter se familiarizado com o serviço; ou que se constate necessidades de apoio complementares.

O processo de gerenciamento deve incluir avaliações que permitam a funcionários e empregadores discutir o que não está funcionando e o que se pode fazer para melhorar. Se

houver problemas – por exemplo, com relação às atitudes de um colega –, o funcionário deve ser informado de como o assunto será tratado, para que se sinta confiante pelo apoio recebido.

Flexibilidade para fazer pequenas mudanças no serviço pode contribuir para que o funcionário dê o melhor de si.

#### MANUTENÇÃO DE FUNCIONÁRIOS QUE SE TORNAM PORTADORES DE DEFICIÊNCIA

Pessoas que se tornam portadoras de deficiência passam por enormes mudanças em suas vidas, tendo que aprender a enxergar a si mesmas, assim como ser vistas pelos outros, de maneira diferente. Um funcionário que retorna ao trabalho depois de tornar-se portador de deficiência precisa de apoio para repensar suas funções e determinar o que precisa e o que não precisa ser mudado em termos de tarefas, horários ou ambiente de trabalho.

Faz sentido manter funcionários que se tornam portadores de deficiência no emprego, uma vez que eles já têm as habilidades para o trabalho e conhecem a organização. O Código de Práticas no Emprego [The Employment Code of Practice] do DfES [Department for Education and Skills] sugere que é razoável que o empregador gaste em ajustes, inclusive retreinamento, pelo menos a quantia que seria necessária para se contratar um novo empregado. Pode-se também obter apoio do Access to Work para assistência pessoal, adaptações ou novos equipamentos necessários para auxiliar o funcionário que seja mantido no emprego.

## 5.5 PARA ALÉM DO EMPREGO

O emprego remunerado permite aos portadores de deficiência dar uma contribuição substancial à organização. Contudo, eles ainda podem desempenhar outros papéis – como voluntários, conselheiros e estagiários. Os mesmos princípios de tratamento justo se aplicam nesses casos.

### VOLUNTÁRIOS

Os portadores de deficiência podem ser admitidos como voluntários para as funções de guia, vigia, recepcionista e muitas outras, tanto quanto qualquer outra pessoa. O voluntariado também pode ser o meio de um portador de deficiência adquirir experiência, de modo a qualificar-se melhor em futuras candidaturas a empregos.

Algumas agências locais de voluntários e organizações nacionais como a Skill – Agência Nacional para Estudantes com Deficiências [National Bureau for Students with Disabilities] – buscam estimular o voluntariado de portadores de deficiência e podem fornecer contatos. Quando for selecionar voluntários, assegure-se de usar redes de portadores de deficiência para divulgar a oportunidade.

### DIRETORES E CONSELHEIROS

Todos os conselhos de organizações se beneficiam com a diversidade de pontos de vista, e o envolvimento de portadores de deficiência nas tomadas de decisão a este nível pode ter um impacto cultural substancial. Portadores de deficiência que são “personalidades” locais freqüentemente são convidados a dar esse tipo de contribuição, o que pode dar margem a que um pequeno grupo tenha influência desproporcional ou à exclusão de portadores de deficiência menos experientes, com menos

visibilidade e menos influentes. Para atraí-los a ser conselheiros, vale a pena investir em seu treinamento.

Conselheiros portadores de deficiência não devem ser considerados apenas como especialistas em assegurar a todos oportunidades iguais, mas chamados a contribuir em suas áreas de conhecimento e capacitação. Reuniões de conselho devem ser acessíveis na escolha do espaço de reunião, na antecedência com que se distribuem as informações, formatos do material impresso, intérpretes e quaisquer outros meios necessários.

#### TRABALHOS TEMPORÁRIOS

Para que jovens portadores de deficiência possam desenvolver aspirações de carreira e adquirir experiência, a oportunidade de conseguir um cargo temporário num museu, arquivo ou biblioteca pode ser inestimável tanto para eles quanto para o departamento que os recebe.

Para identificar estudantes portadores de deficiência interessados em trabalho temporário, entre em contato com unidades de apoio ao aprendizado em escolas convencionais, departamentos de apoio e acessibilidade em faculdades e também escolas especializadas, como por exemplo escolas de Surdos. Clubes de jovens voltados a grupos específicos também podem ajudar. Comunique-lhes as oportunidades específicas e períodos de tempo que você disponibilizou, de maneira que os estudantes possam ir ao encontro das oportunidades. Muitas vezes, pode-se obter apoio ao acesso por intermédio tanto da escola ou faculdade como de serviços de apoio ao emprego dirigidos por organizações como o RNID.

## ESTÁGIOS E COLOCAÇÃO PROFISSIONAL

Pelo programa New Deal, por meio de Jobcentres, pela Scope ou outras organizações sem fins lucrativos, há vários planos para apoiar a colocação profissional de portadores de deficiência, ou programas de estágio especificamente destinados a eles. São oportunidades para darem os primeiros passos na profissão, enquanto o empregador recebe apoio para proporcionar-lhes as condições adequadas.

### **CONCLUSÃO**

É crescente a percepção de que maiores oportunidades de emprego para portadores de deficiência se justificam por razões econômicas, sociais e culturais. Fortes argumentos comerciais foram propostos a partir de pesquisas, e organizações que empregam portadores de deficiência relatam uma série de benefícios, inclusive um melhor atendimento ao consumidor, um moral mais alto da equipe e um conhecimento mais amplo de questões culturais.

Atualmente, o conhecimento necessário para se empregar portadores de deficiência – e para dar-lhes a possibilidade de conseguir emprego – está amplamente disponível, sendo que os pontos principais são claramente indicados no decorrer deste capítulo. Museus, arquivos e bibliotecas têm a obrigação legal de demonstrar a consciência e o compromisso social necessários para tornar realidade as ofertas de oportunidades iguais de emprego para todos.

Publicações da Série Museologia:

1. Plano Diretor
2. Planejamento de Exposições
3. Educação em Museus
4. Segurança em Museus
5. Parâmetros para a Conservação de Acervos
6. Plano para a Certificação de Museus na Grã-Bretanha /  
Da Austrália a Zanzibar
7. Gestão Museológica: Desafios e Práticas
8. Acessibilidade

<i>Titulo</i>	<i>Acessibilidade</i>
<i>Autor</i>	Resource
<i>Tradução</i>	Maurício O. Santos Patricia Souza
<i>Produção</i>	Alexandre Santana Franco
<i>Projeto Gráfico</i>	Marcelo Masuchi Neto
<i>Editoração Eletrônica</i>	Alexandre Santana Franco
<i>Capa</i>	BC & H Design Alexandre Santana Franco
<i>Editoração de Texto</i>	Alice Kyoko Myashiro
<i>Revisão de Texto e Provas</i>	Jonathan Busato
<i>Divulgação</i>	Regina Brandão Adriana M. Andrade Rodrigo S. Falcão
<i>Secretaria Editorial</i>	Eliane dos Santos
<i>Formato</i>	19,5 x 26,8 cm
<i>Mancha</i>	9,5 x 19,3
<i>Tipologia</i>	Aldine 401 BT 10/17
<i>Papel</i>	Cartão Supremo 250 g/m <sup>2</sup> (capa) Offset 90 g/m <sup>2</sup> (miolo)
<i>Número de Páginas</i>	120
<i>Tiragem</i>	3 000
<i>Laserfilm</i>	Edusp
<i>Fotolitos</i>	Liner
<i>Impressão e Acabamento</i>	Lis Gráfica

A Edusp é afiliada à

**ABDR**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIREITOS REPROGRÁFICOS  
CÓPIA NÃO AUTORIZADA É CRIME