 <p>PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara</p>	Departamento de Atenção à Saúde Telefone: (41) 3590 3705 (Sessão de Saúde da Pessoa com Deficiência) saude.idoso@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Seção de Saúde da Pessoa com Deficiência
			Código: POP PCD04
	ATENDIMENTO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL		Revisão:
	Elaborador: Vivian Portz M. de Paula	Revisor:	Data da elaboração: 14/11/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 03

1. INTRODUÇÃO

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, documento internacional da Organização das Nações Unidas (ONU), instituído e aprovado no Brasil como emenda constitucional, em 2008, estabelece que “pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas”.

Deficiência Visual: Redução ou ausência da capacidade visual em ambos os olhos, podendo ser dividida em: Cegueira: há perda total da visão ou pouca capacidade de enxergar. Algumas pessoas utilizam o Sistema Braille para leitura e escrita, porém, foi constatado que nem todos os cegos sabem braille, preferindo se comunicar pelos meios digitais, principalmente se a cegueira é adquirida na idade adulta. **Baixa visão:** caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após o tratamento ou correção. As pessoas com baixa visão podem ler textos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais.

Geralmente as pessoas mudam seu comportamento quando estão diante de uma pessoa com deficiência. Algumas por medo, ou falta de informação, tratam a pessoa com deficiência com indiferença ou fingem que não estão ali. Outro extremo é o tratamento exageradamente gentil, superprotetor.

Trate a pessoa com deficiência como faria com qualquer outra pessoa, ou seja, com respeito, atenção e bom senso.

Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa. As pessoas com deficiência têm o direito, podem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.

Sempre que quiser ajudar, ofereça ajuda. Espere sua oferta ser aceita, antes de ajudar. Pergunte a forma mais adequada para fazê-lo. Não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio.


Às vezes, uma determinada atividade pode ser melhor desenvolvida sem assistência.

O relacionamento com o cliente com deficiência deve ser o mesmo realizado a uma pessoa sem deficiência. A diferença é que no primeiro caso deve-se observar alguns requisitos, considerando-se a deficiência da pessoa, a fim de que não haja constrangimentos e o atendimento seja personalizado.

2. EXECUTORES

- ✓ Todos os profissionais dos serviços de saúde da Prefeitura Municipal de Piraquara.

3. OBJETIVOS

 <p>PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara</p>	Departamento de Atenção à Saúde Telefone: (41) 3590 3705 (Sessão de Saúde da Pessoa com Deficiência) saude.idoso@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Seção de Saúde da Pessoa com Deficiência
			Código: POP PCD04
	ATENDIMENTO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL		Revisão:
	Elaborador: Vivian Portz M. de Paula	Revisor:	Data da elaboração: 14/11/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 03


- ✓ Propiciar equidade no atendimento entendendo os impedimentos característicos inerentes a diversidade de todo cidadão.
- ✓ Reduzir os obstáculos formados pelas barreiras sociais impostas pelas atitudes e preconceitos.

4. MATERIAIS

- ✓ Atitudinais.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- ✓ Para iniciar o atendimento ou conversa, toque em seu braço, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude o cliente com deficiência visual, sem perguntar antes como deve fazê-lo.
- ✓ Ao conversar com o cliente com deficiência visual, fale em tom de voz normal.
- ✓ Sempre que se ausentar do local, informe ao cliente, caso contrário ele ficará falando sozinho. O contrário também é válido, ao se aproximar de um grupo em que haja alguém cego, informe sobre sua chegada, para que sua presença seja percebida.
- ✓ Nunca acaricie ou dê alimentos ao cão-guia por mais tentador que seja, lembre-se de que esses cães têm a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga. O cão nunca deve ser distraído do seu dever de guia. De acordo com seu treinamento, qualquer recompensa é uma forma de avisá-lo que está em seu momento de folga. Lembre-se o cão está em trabalho, guiando seu dono.
- ✓ A Lei nº 11.126/2005 assegura à pessoa com deficiência visual o direito de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhadas de seu cão-guia.
- ✓ Ao conduzir o cliente com deficiência visual, ofereça seu braço (cotovelo) ou ombro. Pergunte qual lado ele prefere se apoiar. Não o agarre, nem puxe pelo braço ou pela bengala.
- ✓ Ao guiar o cliente com deficiência visual e tendo a necessidade de passar por lugares estreitos, como portas e corredores, posicione seu braço para trás, de modo que a pessoa cega possa segui-lo.
- ✓ Ao explicar uma direção para o cliente com deficiência visual, indique distância e pontos de referência com clareza: “tantos metros à direita, à esquerda”, “dez degraus a sua frente”. Evite termos como: “por aqui” e “por ali”. Informe sobre os obstáculos existentes, como degraus, desníveis e outros. Assim ele não ficará perdido.
- ✓ Lembre-se: cuide para que as portas estejam fechadas se o cliente com deficiência visual caminhar pelo ambiente. Avise-o sobre armários aéreos, evitando acidentes.
- ✓ Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”. As pessoas cegas usam-nas com naturalidade.

 <p>PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara</p>	Departamento de Atenção à Saúde Telefone: (41) 3590 3705 (Sessão de Saúde da Pessoa com Deficiência) saude.idoso@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Seção de Saúde da Pessoa com Deficiência
			Código: POP PCD04
	ATENDIMENTO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL		Revisão:
	Elaborador: Vivian Portz M. de Paula	Revisor:	Data da elaboração: 14/11/2023
Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 03	

6. OBSERVAÇÕES

- ✓ Ao atender o cliente com deficiência visual, se ele estiver acompanhado, converse com ele. Não pergunte ao acompanhante aquilo que o seu cliente possa responder ou que seja para ele.

7. HISTÓRICO DE REVISÃO DO POP

Nº da Revisão	Item	Alteração	Data da alteração

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gabrilli, M. Manual de Convivência – Pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida. 2ª edição; 2010.

SEDPCD, Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Cartilha Acessibilidade em Telecentros; 2013.

SMDSC, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania. Prefeitura Municipal de Unai/MG. Manual dos Direitos da Pessoa com Deficiência; 2010.

SMPED, Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida. Prefeitura de São Paulo/SP. Dicas de relacionamento com as pessoas com deficiência; 2012.