

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO  
PARA PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA (Inspirado no  
CNMP- Todos por um Brasil  
Acessível e Manual da  
Ouvidoria do CNMP)  
2ª PROMOTORIA DE  
JUSTIÇA EM CAETÉ**



O artigo 1º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência estabelece: “Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.”

JUSTIFICATIVA Antes de começarmos a exigir dos órgãos externos a capacitação, devemos começar pela nossa Casa, porque a filosofia do exemplo é aquela que permanece, enquanto as palavras se perdem no tempo e espaço. O conhecimento é indispensável para que o atendimento na Promotoria de Justiça, desde à recepção até o gabinete do Promotor de Justiça seja acolhedor.



## DEFICIÊNCIA FÍSICA

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções. (O Art. 70 do Decreto nº 5.296/2004 deu nova redação ao Artigo 4º do Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999).

## DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Perda bilateral, total ou parcial de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferidos por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. (O Art. 70 do Decreto nº 5.296/2004 deu nova redação ao Artigo 4º do Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999).

## DEFICIÊNCIA VISUAL

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. (O Art. 70 do Decreto nº 5.296/2004 deu nova redação ao Artigo 4º do Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999).

## FERRAMENTAS DE ACOLHIMENTO

Toda a equipe necessita saber que, ao atender uma pessoa que utiliza cadeiras de rodas:

1) Não deve segurar nem tocar na cadeira de rodas, porque é extensão do corpo da pessoa.

2) Se você desejar, ofereça ajuda, mas não insista.

3) Não tenha receio de usar palavras como caminhar ou correr.

4) Ao acompanhar uma pessoa que utiliza cadeira de rodas, preste atenção para eventuais barreiras arquitetônicas.

5) Ao conversar com alguém que utiliza uma cadeira de rodas, sente-se, se possível, de modo a ficar no mesmo nível do seu olhar.

6) Ao ajudar uma pessoa que depende de cadeira de rodas a descer uma rampa ou degraus é preferível usar a “marcha a ré”.

Assim, evita-se que ela perca o equilíbrio e caia para frente.

Pessoa com deficiência física – uso de muletas

- Acompanhe o ritmo da pessoa;
- Tome cuidado para que você não tropece nas muletas;
- Deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa.



## DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- a) comunicação;
- b) cuidado pessoal;
- c) habilidade social;
- d) utilização dos recursos da comunidade;
- e) saúde e segurança;
- f) habilidade acadêmica;
- g) lazer;
- h) trabalho.

## DEFICIÊNCIA MENTAL

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência introduz a deficiência de natureza mental a qual está relacionada à saúde mental da pessoa (popularmente conhecida como doença mental).

A concepção de deficiência mental está ligada às funções mentais do corpo e que podem gerar transtornos mentais.

O Poder Público caracterizará a deficiência mental, observada a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

## DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA

Associação de duas ou mais deficiências.



## Pessoa com Deficiência Visual

1) Antes de iniciar o atendimento, é importante que você se identifique. A pessoa precisa perceber que você está falando com ela. Para isso, toque levemente em seu braço. Isso já resolve a questão;

- 2- Caso seja necessário guiá-la, ofereça seu cotovelo ou seu ombro. É importante que ela escolha onde é mais confortável.

3) Sempre avise com antecedência a existência de obstáculos no trajeto;

- 4) Não precisa aumentar seu tom de voz durante o atendimento, salvo se ela também possuir alguma deficiência auditiva;

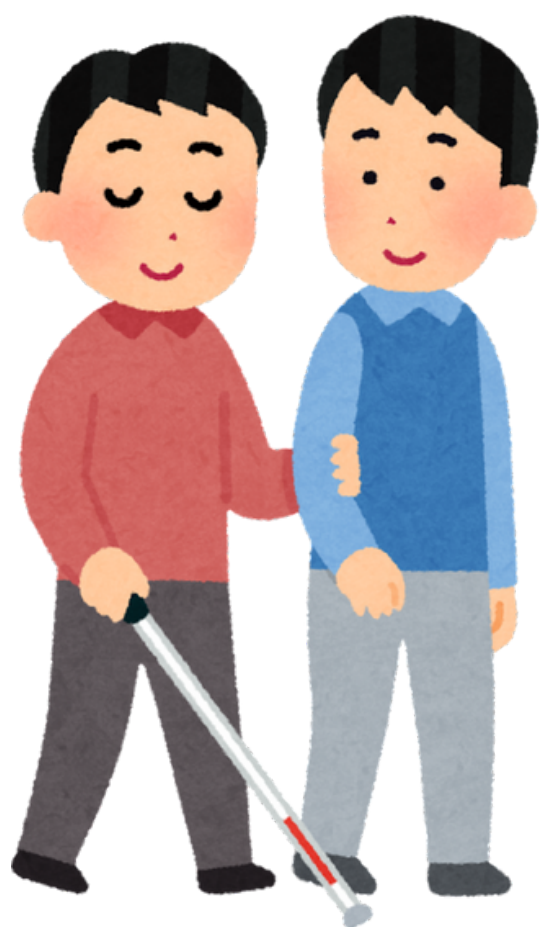
- 5) Quando for responder algum questionamento, não gesticule;

6) Quando for se ausentar, avise-a para que ela não fique falando sozinha;

7) Caso ela possua um cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guiar. É importante que você lembre que esse cão está trabalhando, e que a responsabilidade dele é a de ser os olhos do seu dono.

8) Só ajude no caso em que a pessoa com deficiência visual concordar. Sempre pergunte antes de agir. Caso não saiba como ajudá-la, peça explicações de como fazer.

9) Em lugar muito estreito para caminhar lado a lado, ponha seu braço para trás, de modo que a pessoa com deficiência visual possa lhe seguir.



## Pessoa com deficiência auditiva

1) Procure falar de maneira clara, palavra por palavra, sem exageros.

2) Seja expressivo. As expressões faciais são importantes para que entenda o que você quer comunicar.

3) Se quiser falar com uma pessoa com deficiência auditiva, chame sua atenção através de sinais ou tocando sua mão ou braço.

4) Ao conversar, mantenha contato visual, caso você olhe para o lado, a pessoa com deficiência visual pode pensar que a conversa terminou.

5) Se sentir dificuldades para entender a fala de uma pessoa com deficiência auditiva, peça para ela repetir o que disse.

6) Se você ainda não entender, peça-lhe para escrever.

Caso a pessoa com deficiência auditiva esteja acompanhada por um intérprete, fale diretamente à pessoa com deficiência e não ao intérprete.

7) Fale com velocidade normal, não ser que lhe peça para falar mais alto ou mais devagar.

8) Fale diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela.

9) Faça com que sua boca fique visível para facilitar a leitura labial.

10) utilizar a ferramenta do site do MPMG para linguagem de libras, porque há, inclusive, um tradutor, a fim de que a pessoa compreenda a linguagem





## Adaptações ambientais

i1- Divulgação em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;

Assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;

2- Mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas

3- Utilização do site do MPMG para auxiliar com a comunicação em libras- Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS);

4- Atendimento para pessoas surdocegas prestados por guias-intérpretes e/ou parcerias com instituições ;

5- Admissão de entrada e permanência de cão-guia, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal.



## PROJETO APRENDER, ENTENDER PARA ACOLHER

1. Exposição do Manual do CNMP - todos por um Brasil mais Acessível e Manual de atendimento da Ouvidoria
2. Disponibilização e revisitação do Dicionário Antidiscriminatório para evitar termos que possam ser gatilhos para as vítimas;
- 3- Disponibilização sobre a ficha de atendimento previamente e possibilidade de preenchimento posterior
- 4- Transcrever a ação educacional através de protocolo de atendimento da 2ª PJ

