

### Queixa de Discriminação por Deficiência

"É proibido discriminar, direta ou indiretamente, pessoas com base na deficiência e no risco agravado de saúde de acordo com a Lei nº 46/2006.

Neste âmbito, o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) recebe queixas apresentadas, encaminha-as para as entidades competentes e elabora um relatório anual sobre a aplicação da referida lei.»

### Formulário de Queixa Discriminação por Deficiência ou Risco Agravado de Saúde:

<https://www.inr.pt/formulario-de-queixa>

Contactos INR: 21 792 95 00



### Guia Prático: Os Direitos das Pessoas com Deficiência em Portugal

Este guia reúne informação de diversas medidas e apoios visando promover a autonomia e a cidadania das pessoas com deficiência e facilitar a tomada de decisão e a promoção de inclusão. Com uma linguagem clara e acessível, pretende-se assim disponibilizar um instrumento prático que ajude as pessoas que procuram respostas nesta área, por forma a saberem onde se dirigir e o que fazer, face a uma dúvida ou dificuldade.

*"Todas as pessoas têm características próprias que as distinguem entre si. A diferença é, assim, uma característica das pessoas, logo, das sociedades humanas. O reconhecimento de que todas as pessoas são iguais em direitos, mas consideradas e respeitadas nas suas diferenças, é uma condição das sociedades inclusivas, livres e democráticas, em que Portugal se inclui. Em Portugal, de acordo com os Censos de 2011, cerca de 11% das pessoas residentes manifestam algum tipo de limitação física, intelectual ou sensorial que as inibem de uma participação nas diversas dimensões da vida e da cidadania em iguais circunstâncias com as demais. Deste modo, cumpre a toda a sociedade em geral e aos poderes públicos, em particular, criar, manter e desenvolver condições para a participação e desenvolvimento de todas as cidadãs e cidadãos."*

GUIA PRÁTICO DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA,  
INSTITUTO NACIONAL PARA A REABILITAÇÃO

## Balcão da Inclusão Nazaré

Gabinete de Ação Social  
Biblioteca Municipal da Nazaré  
contacto: 931 114 672 | 262 562 388  
email: [balcao.inclusao@cm-nazare.pt](mailto:balcao.inclusao@cm-nazare.pt)  
\*atendimento mediante marcação

3 de dezembro de 2021



## ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA





# Orientações Gerais

- **Seja cordial e atencioso, trate as pessoas como GOSTARIA DE SER TRATADO/A.**
- **Trate a pessoa com deficiência como qualquer outra pessoa.**
- **Não subestime as possibilidades nem superestime as dificuldades.**
- **Verifique primeiro se a pessoa quer a sua ajuda e como pode ajudar.**
- **Nunca estacione ou pare em lugares de estacionamento reservados a pessoas com deficiência.**

## Pessoa com Deficiência Intelectual

Aja naturalmente, trate a pessoa com respeito e consideração e fale com ela de acordo com a sua idade, se for uma criança trate-a como criança, se for um adulto trate-a como adulto.

Não subestime a sua inteligência nem a superproteja, ajude apenas quando for realmente necessário.

Procure dar instruções objetivas e claras.

Respeite o ritmo das pessoas e tenha atenção a ouvi-las.

Não confunda deficiência intelectual com doença mental.



## Pessoa Cega ou com Deficiência Visual

**Não utilize a palavra *invisual*, pois etimologicamente significa *não visível*.**

Ao iniciar um atendimento identifique-se, faça a pessoa perceber que se dirige a ela e ofereça apoio, ajude apenas com a autorização da pessoa, e da forma que ela lhe indicar.

Ao conduzir uma pessoa cega ofereça o seu braço dobrado de modo a que ela coloque a mão na zona do cotovelo. Ao longo de percurso explique e identifique antecipadamente os obstáculos ou pontos de referência.

É importante ler em voz alta todos os documentos envolvidos, caso seja necessária assinatura disponibilize o guia. Caso se ausente informe a pessoa.

Se a pessoa tiver cão guia não o acaricie nem dê alimentos e lembre-se que ele tem a responsabilidade de guiá-la.



## Pessoa Surda ou com Deficiência Auditiva

**Não utilize a palavra *surdo-mudo*, as pessoas surdas não conseguem ouvir a sua própria fala para poderem controlar o seu som pelo ouvido.**

Fique frente a frente com a pessoa, e fale diretamente com ela, mesmo que traga um intérprete de Língua Gestual Portuguesa - LGP.

Caso tenha dificuldade em comunicar pode recorrer à escrita ou a algum gesto para reforçar a comunicação. Se a pessoa surda não dominar a LGP pode recorrer a alguma aplicação com transmissão escrita.



## Pessoa com Deficiência Motora ou com Mobilidade Condicionada

Quando atender uma pessoa sentada em cadeira de rodas sente-se para ambos ficarem com os olhos ao mesmo nível.

Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir autorização à pessoa.

Procure acompanhar o ritmo da pessoa quer ela se desloque em cadeira de rodas, com bengala ou com muletas, pois estes não são meros objetos, fazem parte do espaço corporal da pessoa, por isso respeite esse espaço.

**"Um território desenvolvido, é um território inclusivo, em que todos e todas têm os mesmos direitos e garantias, em que todos e todas podem exercer uma cidadania ativa livre, consciente e informada."**