3.Comunicação com as pessoas com deficiência para dar resposta aos seus pedidos de informação:

No caso de pessoas com deficiência auditiva:

1)Língua gestual: Proporcionar um ambiente suficientemente iluminado, olhando-se pessoas surdas de frente e assegurando que não existe nenhum obstáculo durante a comunicação com as mesmas;

2)Língua verbal: Proporcionar um ambiente suficientemente iluminado, dar atenção ao ritmo da fala, forma bucal clara e ambiente sossegado;

3)Conversa escrita: Utilizar palavras simples de fácil compreensão;

4)Outras/ Utilização de formas diversas: Expressão facial, gestual/ linguagem corporal, desenhos ou exemplos;

5)Manter-se paciente e respeitar qualquer modo de comunicação utilizado pelos utentes;

6)No caso de haver necessidade do serviço de tradução em língua gestual, pode-se para o efeito tomar a iniciativa de contactar o Centro de Prestação de Serviços para Surdos, através do n.º de telefone 28261658.

No caso de pessoas com deficiência intelectual:

1)Durante as conversas, falar devagar e usar frases curtas, linguagem concisa, desenvolvendo de forma concreta e exacta e procurando descrever mais detalhadamente no que se refere, por exemplo, a cores e vestuário. Tratando-se de instruções/informações complicadas, é preciso expressar o conteúdo com faseamentos, podendo-se recorrer ao uso de livros com desenhos, gráficos e gestos para expressar a ideia, tudo isto, para efeitos de assegurar a compreensão do conteúdo por parte dos utentes;

2)Presumir que os utentes dispõem da capacidade de compreensão e comunicação;

3)Tratar os utentes adultos de forma adequada à sua idade;

4)Respeitar os utentes de forma idêntica à praticada com as demais pessoas.

No caso de pessoas com deficiência mental:

1)Não participar na discussão dos fenómenos de ilusão auditiva e de ilusão sensorial das pessoas com deficiência, nem discutir com as mesmas o que estas poderão ouvir de forma ilusória;

2)Não olhar fixamente os deficientes mentais durante muito tempo;

3)Usar uma linguagem breve e concisa, evitando frases muito compridas;

4)Evitar contacto físico inadequado com os utentes;

5)Concentrar-se no atendimento aos utentes, evitando sussurrar ou murmurar com os colegas, brincar ou dar gargalhadas, de modo a prevenir que os utentes se sintam constrangidos e inseguros;

6)Manter-se concentrado na comunicação, ter paciência e aceitar, com uma atitude de ouvir calmamente, mas sem comentários.

4.Apoio às pessoas com deficiência no preenchimento de formulários:

Pessoas com deficiência motora:

1)Ajudar os utentes no preenchimento de formulários, caso os mesmos não saibam escrever, permitindo-lhes usar um sinete em vez da assinatura.

Pessoas com deficiência visual:

1)Para os deficientes com visão diminuída, podem ser preparados formulários com letra/caracteres maiores e usar lupas para que os mesmos consigam ver melhor o respectivo conteúdo;

2)Para as pessoas com deficiência visual completa, ler cada ponto do conteúdo do formulário e ajudá-las no seu preenchimento, bem como no acto de assinar documentos, auxiliá-las a colocar o cartão de assinatura no espaço reservado à assinatura.

殘疾人權利公約
CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES

Técnicas de prestação de serviços às pessoas com deficiência

澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

殘疾人權利公約
CONVENTION ON THE RIGHTS OF
PERSONS WITH DISABILITIES

A Convenção entrou internacionalmente em vigor na República Popular da China, incluindo na sua Região Administrativa Especial de Macau, em 31 de Agosto de 2008.

De acordo com a Convenção, entende-se por pessoas com deficiência todas as pessoas que padecem a longo prazo de deficiências físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais.

Objectivo
Promover e assegurar a todas as pessoas com deficiência o gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais e protegê-las, com vista à sua participação e inclusão social em igualdade de condições com as demais pessoas, sob premissa do respeito e não discriminação.

Princípios fundamentais
- O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, nomeadamente a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas;
- A não-discriminação;
- A plena e efectiva participação e inclusão na sociedade;
- O respeito pela diferença e a aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
- A igualdade de oportunidades;
- A acessibilidade;
- A igualdade entre homens e mulheres;
- O respeito pelas capacidades evolutivas das crianças com deficiência e pelo direito destas em preservar a sua identidade.

(Para leitura da totalidade do conteúdo da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, os interessados podem visitar o website do Instituto de Acção Social: www.ias.gov.mo).

Orientações para o bom atendimento das pessoas com deficiência

1.Ambiente físico adaptado para:

Pessoas com deficiência motora

1)O balcão de recepção deve ser de baixa altura, com espaço suficiente na sua parte inferior para acolher convenientemente pessoas em cadeira de rodas;

2)Criar rampas de acesso para os utentes em cadeira de rodas;

3)Criar botões próprios nos painéis de controlo dos elevadores para o uso dos utentes em cadeira de rodas, a fim de facilitar o seu acesso aos pisos dos edifícios.

Pessoas com deficiência visual

1)Instalar dispositivos sonoros nos painéis digitais de atendimento e nos corrimãos das escadas rolantes;

2)Instalar sistemas de voz nos elevadores para indicar os pisos e botões com o número em relevo de cada piso;

Pessoas com deficiência auditiva

1)Instalar painéis digitais para indicar a ordem de atendimento;

2)Instalar dispositivos luminosos, tais como, campainhas luminosas, sistemas luminosos de alerta urgente para os utentes tomarem conhecimento, de eventuais incidentes;

3)Colocar altifalantes nos balcões para comunicar com as pessoas com capacidade auditiva diminuída;

4)Instalar sistemas FM em articulação com os aparelhos auditivos para facilitar a comunicação com os utentes;

5)Proporcionar uma rede de WIFI gratuita para que as pessoas surdas possam comunicar em língua gestual através de um sistema visual.

6)Criar um sistema de registo rápido de palavras, designadamente, nas palestras, actividades, consultas, etc.

2.Encaminhar os deficientes:

Os trabalhadores da linha da frente devem tomar a iniciativa de se dirigir aos utentes e perguntar-lhes sobre as suas necessidades, no que se refere a:

Pessoas com deficiência motora

1)Poder preparar cadeiras de rodas para as pessoas que necessitam.

2)No atendimento, o trabalhador deve utilizar mesas baixas ou aproximar-se dos utentes em cadeira de rodas para lhes prestar o serviço directamente.

Pessoas com deficiência visual

1)Encaminhar os utentes, mantendo-os um pouco na retaguarda do lado esquerdo ou direito, permitindo-lhes que possam agarrar-se ao braço do trabalhador a fim de que este os guie;

2)Levar os utentes ao local onde estes se vão sentar e permitir-lhes que toquem o encosto do assento, para que os mesmos possam sentar-se por si próprios.