

Nº 2/2021 - ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

1. INTRODUÇÃO

- Considerando que a Estrutura de Missão de Promoção das Acessibilidades (EMPA), tem por missão a promoção da acessibilidade, com enfoque no cumprimento no disposto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, estando definidos os seus objetivos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 4/2020, de 5 de fevereiro;
- Considerando que a Acessibilidade Física não é a única “barreira” com que as pessoas portadoras de deficiência se deparam quando recorrem a serviços públicos;
- Considerando que se pretendem serviços públicos com qualidade e igualdade no atendimento a todas as pessoas que o procuram;
- Considerando que neste processo é essencial promover o acolhimento e a comunicação com todas as pessoas;

Entende a EMPA, através da presente Boa Prática, promover o acolhimento e a comunicação no atendimento a pessoas com deficiência auditiva.

2. DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A deficiência auditiva é uma deficiência sensorial que se define pela perda bilateral, parcial ou total da perceção normal dos sons. Varia de leve, que ocorre quando o indivíduo ouve com dificuldades, a profunda, que é a ausência total da audição.

3. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

O Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, na sua redação atual prevê a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público.

Este diploma é aplicável a todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas que prestem atendimento presencial ao público – n.º 1 do artigo 2.º.

Encontram-se excluídos desta obrigatoriedade:

BOAS PRÁTICAS

a) As entidades prestadoras de cuidados de saúde quando, atendendo à natureza dos serviços prestados designadamente, por estar em causa o direito à proteção da saúde e do acesso à prestação de cuidados de saúde, a ordem do atendimento deva ser fixada em função da avaliação clínica a realizar, impondo-se a obediência a critérios distintos dos previstos no presente decreto-lei *supra* identificado;

b) As conservatórias ou outras entidades de registo, quando a alteração da ordem de atendimento coloque em causa a atribuição de um direito subjetivo ou posição de vantagem decorrente da prioridade do registo.

Esta obrigatoriedade não se aplica às situações de atendimento presencial ao público realizado através de serviços de marcação prévia.

Para efeitos do atendimento prioritário entende-se por:

«Pessoa com deficiência ou incapacidade», aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas e que possua um grau de incapacidade igual ou superior a 60 % reconhecido em Atestado Multiusos.

Deverá ser o interessado, que cumpra com os requisitos, a solicitar este direito, uma vez que lhe poderá ser solicitado comprovativo do grau de incapacidade.

4. ACOLHIMENTO E COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Recomenda-se que o local esteja bem iluminado e que preferencialmente exista um intérprete de Língua Gestual Portuguesa.

A pessoa deve ser questionada se precisa de ajuda, através, por exemplo do segurança e/ou rececionista.

Caso exista um sistema de senhas tradicional para organização do atendimento, em que o atendimento se inicie com o chamamento oral do número de senha e em que não haja um painel de monitorização com legendagem, recomenda-se, que seja disponibilizada ajuda (exemplo pelo segurança e/ou rececionista), para o utente se dirigir ao balcão de atendimento.

No atendimento a uma pessoa com deficiência auditiva considera-se como Boa Prática o seguinte:

BOAS PRÁTICAS

- Quando do início do atendimento/diálogo, manter o contacto visual e estar frontalmente para a pessoa;
- Não desviar o olhar (poderá ser entendido que a conversa terminou);
- Concentrar-se no atendimento que está a ser prestado, pelo que não devem estar a ser executadas outras tarefas simultaneamente;
- No caso da pessoa com deficiência auditiva estar acompanhada, dirigir-se sempre à pessoa que solicitou o atendimento;
- Não aumentar o tom de voz, nem falar lentamente a não ser que seja solicitado;
- Utilizar frases curtas e simples;
- Pedir para repetir informação, caso não a entenda inicialmente;
- Recorrer à escrita se tiver dificuldades em compreender o que a pessoa pretende dizer;
- Adotar uma atitude de respeito pelo/a interlocutor/a portador de deficiência, e não recorrer a atitudes paternalistas;
- Evitar gestos excessivos;
- Aguardar qualquer decisão que seja necessária ser tomada pela pessoa.

Na elaboração da presente Recomendação foi ouvido o Conselho Consultivo da EMPA.

VALIDAÇÃO

O Coordenador EMPA

O Conselho Consultivo

_____/____/____

_____/____/____

_____/____/____