

# Manual de Atendimento à Pessoa com Deficiência

ANOREG/SP



Associação dos Notários  
e Registradores do  
Estado de São Paulo



# Expediente

A cartilha “**Manual de Atendimento à Pessoa com Deficiência**” é uma publicação da Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo (ANOREG/SP) voltada aos notários e registradores do Estado. É proibida a reprodução total ou parcial dos textos sem autorização da diretoria.

## **Presidente**

Leonardo Munari de Lima

Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais do 2º Subdistrito da Sede da Comarca de Ribeirão Preto

## **1º Secretário**

Demades Mario Castro

3º Tabelião de Notas e de Protesto de Letras e Títulos da Comarca de Bauru

## **2º Secretário**

Daniel Lago Rodrigues

Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Taboão da Serra

## **Diretor de Notas**

Carlos Fernando Brasil Chaves

7º Tabelião de Notas da Comarca de Campinas

## **Diretor de Protesto**

José Carlos Alves

1º Tabelião de Protesto de Letras e Títulos de São Paulo

## **Diretor de Registro Civil das Pessoas Naturais**

Karine Maria Famer Rocha Boselli

Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais do 18º Subdistrito – Ipiranga – Comarca da Capital

## **Diretor de Registro de Imóveis**

Francisco Ventura de Toledo

17º Registrador de Imóveis de São Paulo

## **Diretor de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas**

Paulo Roberto de Carvalho Rego

1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca da Capital


## **Endereço**

Rua Quintino Bocaiúva, 107 8º andar – Centro – São Paulo – SP

Cep: 01004-010 – Tel. (11) 3111-6363

# Índice

Carta do Presidente	5
Apresentação	6
Público-alvo	6
Informações iniciais	7
Atendimento à pessoa com deficiência física e motora	8
Atendimento à pessoa com deficiência auditiva	9
Atendimento à pessoa com deficiência visual	11
Atendimento à pessoa com deficiência intelectual	13
Referências	14



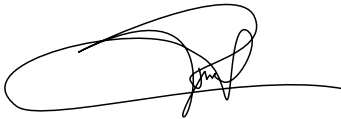
## Carta do Presidente

Tão importante quanto atender bem ao público, seja por telefone como pessoalmente, é a atenção com o atendimento à pessoa com deficiência, assim como a disponibilização de acessibilidade, características essenciais de um estabelecimento focado em disseminar o respeito a todos e a inclusão.

É preciso tratar a inclusão das pessoas com deficiência com responsabilidade, como forma de uma oportunidade de crescimento social e não como uma mera obrigação jurídica.

Cabe a todos a reversão do quadro discriminação e luta pela inclusão social por meio da aplicabilidade das leis vigentes.

A publicação do Manual de Atendimento à Pessoa com Deficiência Anoreg/SP demonstra a busca constante da Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo pelo aprimoramento que reflete em uma melhor experiência dos cidadãos com os serviços cartorários.



**Leonardo Munari**

Presidente da Anoreg/SP

# Apresentação

Este manual tem por objetivo orientar corretamente sobre o atendimento à pessoa com deficiência que utiliza o serviço dos cartórios, a fim de que a comunicação seja de maneira eficiente, levando em conta as especificidades do público que tem impedimentos de longo prazo de natureza física, intelectual ou sensorial.

É imprescindível que escreventes, notários e registradores estejam sempre atualizados sobre os procedimentos e serviços realizados nas unidades, e que busquem manter uma postura adequada que respeite as especificidades do público.

O manual busca mobilizar conhecimentos e habilidades necessárias à abordagem ativa e receptiva; introduzindo uma linguagem eficaz no atendimento prestado em todos os cartórios do Estado de São Paulo, criando assim uma identidade personalizada no relacionamento voltado especificamente para as pessoas com deficiência.

## Público-alvo

Este manual é destinado a escreventes, notários e registradores que atuam dentro dos cartórios do Estado de São Paulo.

## Informações iniciais

A Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em 2008<sup>1</sup>, definiu que pessoa com deficiência é toda aquela que apresenta perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de uma atividade, considerada normal para o ser humano. Vale ressaltar que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.

Para início, é importante abordar que a nomenclatura correta a ser utilizada é “pessoa com deficiência”. Não há necessidade de o atendente fazer de conta que a deficiência não existe. Ao se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela.

Durante o atendimento, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte; e lembre-se: quando quiser alguma informação, dirija-se diretamente à pessoa com deficiência e não a seus acompanhantes. No entanto, evite perguntas indiscretas e comentários desnecessários.

De acordo com os padrões das normas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é obrigatória a destinação de 2% dos assentos para acomodação de pessoas com deficiência visual e de pessoas com mobilidade reduzida, incluindo obesos, em locais de recepção, estando devidamente sinalizados.

Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior. Por causa da deficiência, uma pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades, mas por outro lado, pode ter extrema habilidade para fazer outras.

No atendimento, o respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de informações e manifestações de vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se de que ali está uma pessoa.

<sup>1</sup> A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo foram ratificados pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, em conformidade com o procedimento previsto no § 3º do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, em vigor para o Brasil, no plano jurídico externo, desde 31 de agosto de 2008, e promulgados pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, data de início de sua vigência no plano interno.



## Atendimento à pessoa com deficiência física e motora

Uma pessoa com deficiência física ou motora é alguém que possui uma limitação ou incapacidade em um ou mais membros do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física.

Para o atendimento a esse público é importante saber que é incômodo para uma pessoa sentada ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais que alguns minutos com uma pessoa em cadeira de rodas, sente-se, para que você e ela fiquem no mesmo nível.

O acesso até a recepção deve ser amplo, e oferecer opções de rampas ou plataformas com níveis adequados. Os balcões de informações deverão ser adaptados com mobiliário compatíveis com a altura e a condição física de pessoas em cadeira de rodas, tudo conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

A cadeira de rodas, as bengalas e as muletas são parte do espaço corporal da pessoa com deficiência, por isso fica a orientação, nunca se apoie em uma cadeira de rodas ou a toque sem pedir. Também não a empurre sem permissão.

Ao conduzir alguém em uma cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente. Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, apoiando para que a descida seja sem solavancos. Corredores mais largos sem barreiras facilitam o acesso do cadeirante.

Algumas pessoas com deficiência assinam de maneira diferente, com os pés, com a boca, com a caneta apoiada entre os ombros e o maxilar inferior. Aos cartórios cabe garantir a plena acessibilidade a essas pessoas e possibilitar que elas assinem sem qualquer constrangimento ou óbice. A maneira diferente como a pessoa assina não é condição para negar ou criar óbices no reconhecimento de suas assinaturas.





## Atendimento à pessoa com deficiência auditiva

A deficiência auditiva reflete a perda, parcial ou total, da audição do som de 41 decibéis (dB) ou mais.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Por isso, durante o atendimento, se houver dificuldades para compreender o que está sendo dito, não se envergonhe em pedir para que a mensagem seja repetida.

Quem está prestando atendimento pode tentar repetir o que acha que foi dito e o deficiente auditivo pode confirmar se está correto com um “sim” ou um “não”. Caso seja necessário, comunique-se através de bilhetes. O método não é importante. O importante é a comunicação no atendimento.

Vale apenas mensurar que não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar ouvindo.

Muitos deficientes auditivos sabem utilizar a Língua Brasileira de Sinais (Libras). Se o atendente souber alguma linguagem de sinais, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, ela o avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas.

Quando quiser se comunicar com uma pessoa surda, e ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela.

No atendimento seja expressivo ao falar de forma clara e objetiva, pronunciando bem as palavras. Os gestos, as expressões faciais e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.

Ao conversar com o deficiente auditivo, use um tom de voz normal e fale na velocidade habitual, não ser que lhe peçam para falar mais alto ou mais devagar, porém nunca grite. O atendente deve se manter de frente para pessoa, para que a boca esteja bem visível, porque muitos deficientes auditivos fazem leitura labial.

Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual, pois se desviar o olhar, a pessoa surda pode entender que a conversa terminou. Mesmo que a pessoa surda esteja acompanhada de um intérprete, dirija-se a ela, não ao intérprete.

## Sistema de Libras

Os cartórios paulistas possuem, desde janeiro de 2016, o Sistema de Atendimento em Libras, disponível para acesso pelo site da ANOREG/SP. Ao realizar o login no sistema, o cartório se conectará automaticamente a uma central de intérpretes de Libras, que visualizará os sinais do cidadão, fará a interpretação e repassará a mensagem para o atendente, que a ouvirá pelos fones de ouvido ou caixas de som.

A comunicação entre o atendente e o intérprete será realizada por meio de microfone e caixas de som ou fones de ouvido, e a troca de mensagens em Libras entre o intérprete e o cidadão será por meio da câmera de vídeo e monitor. Tudo o que for dito pelo atendente também será comunicado ao deficiente visual.

Para que o cartório acesse o sistema precisará de um computador com câmera de vídeo e caixa de som ou fone de ouvido/microfone com conexão mínima de 4MB de internet (1MB de upload). O sistema foi desenvolvido para funcionar em desktops, notebooks, tablets e celulares com conexão mínima 3G. Para acesso ao sistema é necessário ser associado a ANOREG/SP



## Atendimento à pessoa com deficiência visual

A deficiência visual é definida como a perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da visão.

No momento de prestar atendimento ao deficiente visual, identifique-se, faça-o perceber que você está falando com ele. É importante ler para o deficiente visual todos os documentos envolvidos, que serão expedidos ou autenticados. Quando ele for fazer um pagamento, por exemplo, confirme o tipo e o valor. Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares.

Para indicar um lugar onde o deficiente visual possa se assentar, primeiro coloque a mão dele sobre o encosto e informe se o assento tem braço ou não. Deixe que ele se sente sozinho.

Ofereça seu cotovelo, ou se você for muito mais baixo do que ele, ofereça seu ombro para que ele apoie a mão. Guie-o em uma velocidade moderada. Se tiver que passar em um corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço ou ombro para trás, de modo que a pessoa cega possa continuar seguindo você.

É imprescindível avisar antecipadamente a existência de degraus, escadas rolantes, pisos escorregadios, buracos e obstáculos durante o trajeto.

Na hora de explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível.

Quanto ao cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guia com brincadeiras e alimentos. Lembre-se de que esse cão tem a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga, ele jamais deve ser barrado.

Sempre que você atendente, se afastar, avise a pessoa cega, pois ela pode não perceber a sua saída.

O fato da pessoa não enxergar não é condição para exigência de termo de curatela. Muito pelo contrário, a exigência de curatela pelo simples fato da pessoa não enxergar pode ser considerada discriminação em razão da deficiência, tipificada no art. 88, da Lei 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI). A essas pessoas devem ser garantidas condições de acessibilidade para o pleno exercício de seus direitos.

## Tabela de custas em Braille ou arquivo sonoro

Os notários e registradores deverão manter nas serventias uma versão da tabela de emolumentos em alfabeto Braille ou em arquivo sonoro (áudio-arquivo).

Para a criação das tabelas de custas e emolumentos em Braille recomenda-se a consulta à Fundação Dorina Nowill para Cegos e ao Instituto Benjamin Constant, pois as duas instituições já adotam as normas sistematizadas pela Comissão Brasileira do Braille (CBB).

Em relação aos arquivos sonoros, os áudios podem ser solicitados com as seguintes associações:

Tabelas de Custas e Emolumentos do Registro Civil: Associação dos Registradores de Pessoas Naturais do Estado de São Paulo (Arpen-SP);

Tabelas de Custas e Emolumentos dos Tabelionatos de Notas: Colégio Notarial do Brasil – Seção São Paulo (CNB-SP).

A recusa de adaptações razoáveis e de tecnologias assistivas também configuram crime de discriminação em razão da deficiência, punível nos termos do art. 88 da Lei 13.146/2015 (LBI).

## Atendimento à pessoa com deficiência intelectual

A deficiência intelectual compromete o funcionamento do intelecto significativamente e traz limitações associadas às áreas de habilidades adaptativas, tais como: a comunicação; o cuidado pessoal; as habilidades sociais; a saúde; a segurança, entre outras.

Quando você estiver atendendo alguém com capacidades intelectuais limitadas, seja paciente. Dê tempo a ele para processar o que você disser e responder. Você deve utilizar frases curtas e simples. Se você estiver em uma área com muita gente e várias distrações, considere mudar o atendimento para um local tranquilo.

Proceda com naturalidade ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual.

Se um adulto tem uma deficiência intelectual, trate-o como um adulto. Cumprimente e despeça-se normalmente, como faria com qualquer pessoa, mas não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo em algumas ações.

“A deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa, inclusive para casar-se e constituir união estável” (artigo 6º da Lei 13.146/2015 (LBI)). Não cabe, portanto, aos cartórios deliberarem sobre o que as pessoas podem ou não fazer, se dotadas de plena capacidade.

## Referências

**Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

<http://www.ibdd.org.br/publicacoes.asp?t=>

**Rede Lucy Montoro**

<http://www.redelucymontoro.org.br/>

**Ministério dos Direitos Humanos**

<http://www.sdh.gov.br/>

**Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência**

<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/>

**Instituto Mara Gabrilli**

<http://www.img.org.br/>





**Associação dos Notários  
e Registradores do  
Estado de São Paulo**

Rua Quintino Bocaiúva, 107 8º andar São Paulo/SP  
CEP: 01004-010 Telefone: (11) 3111-6363  
[www.anoregsp.org.br](http://www.anoregsp.org.br)  
E-mail: [anoregsp@anoregsp.org.br](mailto:anoregsp@anoregsp.org.br)