

# Manual de acesso

## ao Sistema ANOREG/SP de Atendimento aos Deficientes Auditivos

---



**Sistema de Atendimento  
a Deficientes Auditivos**  
Lei Federal nº 13.146/15

## **Carta do presidente**

A marginalização aos portadores de deficiência ou alguma necessidade especial é um processo antigo presente na sociedade brasileira, manifestado pela falta de respeito, atendimento ou atitudes preconceituosas.

Cabe a todos a reversão desse quadro e a luta pela inclusão social dessas pessoas através da aplicabilidade das leis vigentes, da inclusão escolar, de mais oportunidades no mercado de trabalho, dentre outras.

A implantação do Sistema de Atendimento a Deficientes Auditivos demonstra a busca constante da Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo (Anoreg/SP) por novas tecnologias que promovam a inclusão e a melhor experiência aos cidadãos, além de fazer valer e promover o respeito à dignidade humana.

É preciso tratar a inclusão dos deficientes com responsabilidade, com foco em uma oportunidade de crescimento social e não como uma mera obrigação jurídica.

**Leonardo Munari**  
Presidente da Anoreg/SP



## Expediente

### Manual de acesso ao Sistema ANOREG/SP de Atendimento aos Deficientes Auditivos

Agosto de 2017

Publicação: Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo

#### Diretoria

**Presidente:** Leonardo Munari de Lima

**1º Secretário:** Demades Mario Castro

**2º Secretário:** Daniel Lago Rodrigues

**Diretor de Notas:** Carlos Fernando Brasil Chaves

**Diretor de Protesto:** José Carlos Alves

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

Karine Maria Famer Rocha Boselli

**Diretor de Registro de Imóveis:** Francisco Ventura de Toledo

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

Paulo Roberto de Carvalho Rego

**1º Tesoureiro:** George Takeda

**2º Tesoureiro:** André de Azevedo Palmeira

#### Conselho Fiscal

**Titulares:** Odélio Antonio de Lima –

Oscar Paes de Almeida Filho – Alexandre Augusto Arcaro

**Suplentes:** Raquel Silva Cunha Brunetto –

Marília Ferreira de Miranda – Izaías Gomes Ferro Junior

**Sede:** Rua Quintino Bocaiúva, 107 8º andar São Paulo/SP

CEP: 01004-010 Telefone: (11) 3111-6363

Homepage: [www.anoregsp.org.br](http://www.anoregsp.org.br) – E-mail: [anoregsp@anoregsp.org.br](mailto:anoregsp@anoregsp.org.br)

**Jornalista Responsável:** Alexandre Lacerda Nascimento

**Edição de arte e Projeto gráfico:** Victor Cruz

**Impressão:** JS Gráfica

# Manual de acesso ao Sistema ANOREG/SP de Atendimento aos Deficientes Auditivos

**Uma organização que contempla a diversidade fornece um diferencial competitivo. Saber lidar com as diferenças é fundamental para o sucesso e a sustentabilidade de qualquer negócio. Tratar a inclusão de pessoas com deficiência nos cartórios de maneira consciente é vislumbrar uma oportunidade de crescimento social e econômico.**

Com o objetivo de melhorar o relacionamento dos cartórios com os cidadãos e em cumprimento com a Lei nº 10.436, decretada e sancionada em 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a garantia “por parte do Poder Público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil” e à Lei nº 13146/15, que institui a inclusão da pessoa com deficiência, a Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo (ANOREG/SP) em parceria com a Associação dos Registradores Imobiliários de São Paulo (Arisp), Associação dos Registradores de Pessoas Naturais do Estado de São Paulo (Arpen-SP), Colégio Notarial do Brasil (CNB-SP) e Instituto de Estudos de Protestos de Títulos do Brasil - São Paulo (IEPTB/SP) lança o Sistema ANOREG/SP de Atendimento aos Deficientes Auditivos.

Para facilitar a capacitação de sua equipe de atendimento às pessoas com deficiência, esse manual traz dicas básicas de como se relacionar de forma cooperativa e integrada e um passo a passo de acesso ao novo Sistema de Atendimento aos Deficientes Auditivos.

## Fique ligado

- **A maioria das pessoas surdas não é muda.** Com o auxílio de especialistas, muitas vezes, elas conseguem desenvolver a linguagem oral;
- **A surdez não é uma forma de deficiência mental.** Grande parte dos deficientes auditivos balançam as mãos e utilizam o corpo para se comunicar, ações necessárias que, à primeira vista, podem ser associadas à deficiência mental, mas que não comprometem sua capacidade intelectual;
- A visão é o sentido primordial da comunicação para o surdo. Enquanto estiver conversando, **mantenha sempre o contato visual**;
- **Facilite a leitura labial.** Fale de forma articulada, em tom normal de voz, sem exageros, distinguindo palavra por palavra;
- Faça o atendimento em um **local iluminado** para que não haja dificuldade na visualização de sua boca;
- **A Língua Brasileira de Sinais – Libras tem estrutura e gramática própria**, o que a diferencia da língua portuguesa falada e escrita e dificulta o desempenho dos surdos em atividades em que se exige a utilização da palavra escrita como base da comunicação;
- Posicione-se à frente da pessoa e **chame a sua atenção**, seja sinalizando com a mão ou tocando seu braço;
- **A voz de uma pessoa com deficiência auditiva geralmente é diferente**, pois o som emitido não é escutado por ela. Caso haja dificuldade de compreensão, mantenha-se calmo e peça para que ela repita;



- Porte-se com **naturalidade** ao atender uma pessoa com deficiência;
- **Seja paciente.** O maior desafio para a pessoa com deficiência auditiva é a comunicação. Respeite o ritmo da pessoa, sem atropelá-la ou tentar adivinhar o fim da sua frase. Espere o tempo que for necessário. O importante é deixá-la à vontade para se comunicar;
- **Contenha a curiosidade** e não pergunte a razão da pessoa ser deficiente auditiva;
- Situações embaraçosas poderão ocorrer, supere-as com **delicadeza, espontaneidade e bom humor.**

## Recomendações técnicas

O atendimento ao deficiente auditivo também é prioritário. É recomendado que exista um local específico e bem iluminado que deverá ser identificado com o adesivo símbolo do atendimento ao deficiente auditivo.

No local, deverá existir um computador com câmera e caixa de som ou fone de ouvido com conexão mínima de 4MB de internet. O sistema foi desenvolvido para funcionar em desktops, tablets e celulares com conexão mínima 3G.

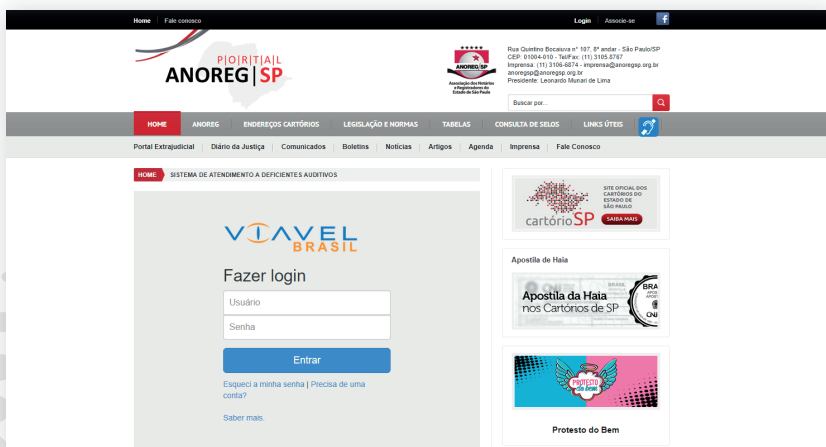


# Passo a passo para o acesso ao Sistema de Atendimento aos Deficientes Auditivos

1. O Sistema de Atendimento aos Deficientes Auditivos pode ser acessado pelo site [www.anoregsp.org.br](http://www.anoregsp.org.br), no lado superior direito, no ícone de identificação ao deficiente auditivo.



2. Digite o usuário e a senha de acesso ao sistema (informações enviadas na carta de apresentação):





**3.** Confirmado o acesso, aparecerá a tela de boas-vindas, solicitando que um número de telefone seja digitado caso a conexão seja interrompida. Em cerca de dez segundos o intérprete que auxiliará o atendimento estará disponível:



**4.** Disponha a tela para o cidadão conversar com o operador que, posteriormente, interpretará as informações para o atendente. Tudo o que for dito pelo atendente também será comunicado ao deficiente auditivo.



Para evitar conversas truncadas, evite falar durante o momento da interpretação.

## Suporte

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Anoreg/SP:

E-mail: [anoregsp@anoregsp.org.br](mailto:anoregsp@anoregsp.org.br)

Telefone: (11) 3111-6363

Gestor



**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)

Patrocinadores

