

ATENDA TODOS OS USUÁRIOS DE FORMA EFICIENTE

Este folheto tem por objetivo orientar 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.

A primeira dica para evitar possíveis constrangimentos é perguntar para a pessoa com deficiência, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, qual é a melhor forma de atendê-la. 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.



Mantenha a pessoa sempre confortável e em segurança, fique sempre por perto e nunca a deixe sozinha.



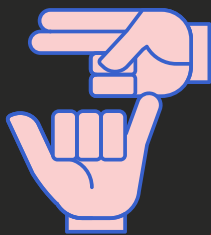
Pessoas surdocegas

- Deixe a pessoa surdocega apoiar-se em seu antebraço ao andar;
- Alerta sempre que houver portas, escadas ou veículos;
- Tente ser bem claro na sua forma de se comunicar e combine com ela um sinal para ser identificada.



Pessoas com deficiência visual e cegas

- Faça com que ela perceba a sua presença e identifique-se;
- Seja objetivo ao explicar direções;
- Ao acompanhar, dê-lhe o braço ou ombro e sempre caminhe na frente da pessoa;
- Avise-a dos possíveis obstáculos;
- Não deixe a pessoa falando sozinha e comunique-se com o tom de voz normal;
- Os cães-guias têm a responsabilidade de guiar seu dono, então, nunca os distraia;
- Fique atento: o cão-guia é autorizado a entrar em qualquer lugar, com exceção de UTIs e centro de queimados.



Pessoas com deficiência auditiva e surdas

- Ao desejar comunicar-se com uma pessoa surda, chame a atenção dela por meio de sinalização com as mãos ou tocando no braço dela.

⚠ Atenção: A Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo (Anoreg/SP) disponibilizou a todos os cartórios associados um sistema de intérprete de Libras por videoconferência, que visa oferecer ao cidadão com deficiência auditiva mais autonomia para utilizar os serviços ofertados



Pessoas com paralisia cerebral

- Respeite sempre o ritmo do usuário. Essas pessoas, normalmente, são vagarosas no que fazem, seja no andar, no falar ou em outras situações;
- Você precisará de paciência. Ouça-a com atenção e, se não entender a fala, peça que repita para você pausadamente;
- Não a trate como uma criança ou incapaz.



Pessoas com deficiência física

- Procure acompanhar o passo da pessoa;
- Se você achar que ela está com dificuldades, ofereça ajuda e pergunte como deve prosseguir;
- Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa;
- Sempre que for falar com uma pessoa cadeirante, procure ficar de frente e no mesmo nível do seu olhar;
- Peça permissão para movimentar a cadeira de rodas.

Com informações do SEBRAE

Extra: A Anoreg/SP preparou diversas cartilhas de apoio aos cartórios com informações sobre atendimento ao público em geral, acessibilidade, atendimento à pessoa com deficiência, entre outros. Acesse anoregsp.org.br e clique em publicações.



Associação dos Notários e Registradores do Estado de São Paulo



Cartórios do Estado de São Paulo