



# NEGÓCIOS ACESSÍVEIS

Confira aqui oportunidades para atrair mais clientes

Especialistas em pequenos negócios / 0800 570 0800 / [ms.sebrae.com.br](https://ms.sebrae.com.br)

**SEBRAE**

# NEGÓCIOS ACESSÍVEIS



Sebrae

Negócios Acessíveis/Sebrae- 1ed. - Campo Grande: Sebrae, 2017.

33p.

ISBN 978-85-93463-01-3

CDU: 370

## SEBRAE/MS

### Conselho Deliberativo

- Associação das Microempresas do Estado do Mato Grosso do Sul - AMEMS
- Banco do Brasil - BB S.A.
- Caixa Econômica Federal - CAIXA
- Federação das Indústrias do Estado de Mato Grosso do Sul - FIEMS
- Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul - FUNDECT
- Federação do Comércio do Estado de Mato Grosso do Sul - FECOMÉRCIO
- Federação das Associações Empresariais de Mato Grosso do Sul - FAEMS
- Federação de Agricultura e da Pecuária do Estado de Mato Grosso do Sul - FAMASUL
- Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE
- Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica - SEGOV

### Presidente do Conselho Deliberativo do SEBRAE/MS

Edison Ferreira de Araújo

### Diretor Superintendente

Cláudio George Mendonça

### Diretora Técnica

Maristela de Oliveira França

### Diretor Operacional

Tito Manuel Sarabando Bola Estanqueiro

### Gerente da Unidade de Marketing e Comunicação

Luiz Henrique Gonçalves Ishikawa

### Gerente da Unidade de Competitividade Empresarial

Rodrigo Maia Marcelo Pirani

### Equipe Técnica

Ellen da Silva Coelho Doreto

Regiane Dedé de Oliveira

Vanessa Schmidt

Vitor Gonçalves Faria

### Empresa de Pesquisa

Foco Opinião e Mercado

### Diagramação e Revisão

Contexto Mídia



# FALA DO PRESIDENTE



A acessibilidade começou a ser discutida no Brasil em 1985, com a chegada da lei que obriga a colocação do símbolo internacional de acesso em locais e serviços públicos. De lá pra cá, surgiram muitas outras leis tratando do assunto, visando ao acesso facilitado às pessoas que têm alguma deficiência a todo tipo de local.

Hoje, passados mais de 30 anos, porém, ainda sentimos que tirar do papel as condições que garantam segurança e autonomia a essas pessoas ainda não é uma prática tão comum. Muitos lugares, negócios e estabelecimentos ainda têm barreiras que impedem acesso e trânsito dos que possuem alguma limitação.

São edificações, mobiliários, espaços, serviços de transporte, objetos, impossíveis de serem acessados por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. E o resultado disso é sempre a perda.

Perde a pessoa, que precisava daquele atendimento, produto ou serviço e não o conseguiu. Perde o empresário, o estabelecimento, que deixou de atender, vender, ser competitivo pela falta de um investimento não tão grande em algo tão básico. E, para os que precisam chegar até lá, ainda há outra perda: a de não conseguir exercer seu direito e ir e vir.

Precisamos garantir esse direito em nossas empresas, pois isso significa inclusão de cidadãos ao lazer, às compras e a outras atividades que os segmentos da economia proporcionam. E mais do que isso, investir em acessibilidade é garantir aos nossos negócios competitividade, através do compromisso de fazer o que é melhor para todos os nossos consumidores.

Edison Araújo

Empresário. Presidente do Conselho Deliberativo Estadual (CDE) do Sebrae e Presidente da Fecomércio-MS



## INTRODUÇÃO

De acordo com os dados do Censo de 2010, do IBGE, existem no Brasil mais de 46 milhões de pessoas identificadas com deficiência em algum nível. Se considerados apenas os tipos mais severos de deficiência\*, o número de pessoas que possuem pelo menos uma deficiência diminuiu para aproximadamente 13 milhões de pessoas, porém ainda representa 6,68% da população do país.

No estado de Mato Grosso do Sul, em 2010, o número é de 146 mil indivíduos, ou seja, 5,99% da população do MS.

Pode-se perceber que esse é um público significativo e que, muitas vezes, leva consigo outras pessoas nos estabelecimentos que frequentam, fazendo com que a acessibilidade seja um diferencial competitivo na escolha do local, sem dizer da obrigatoriedade, que ganhou forças a partir dos anos 1980 com a lei de acessibilidade e que deve ser cumprida.

Esta cartilha destina-se a orientar o empresário para atender melhor as pessoas com algum tipo de deficiência e também mostrar um pouco do perfil desse público no Estado de Mato Grosso do Sul, pensando assim na adequação do seu negócio e no cumprimento da lei. Para a elaboração desta Cartilha, o Sebrae MS realizou uma pesquisa inédita com pessoas que possuem necessidades especiais, em Campo Grande, MS, identificando o perfil deste público. Além da pesquisa, foram coletadas algumas informações importantes como: legislação, dicas e vivências, que auxiliarão estrategicamente o empresário na adequação do seu negócio, quanto à acessibilidade.

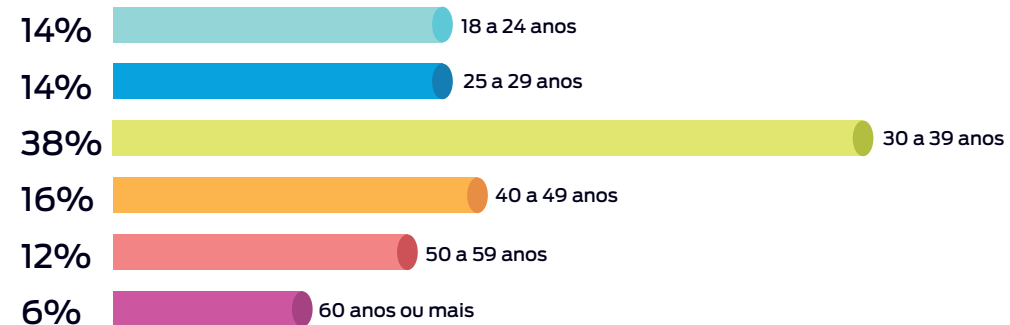
\*enquadrados nas categorias "Não consegue de jeito algum" e "Consegue com grande dificuldade"

# PERFIL DAS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS



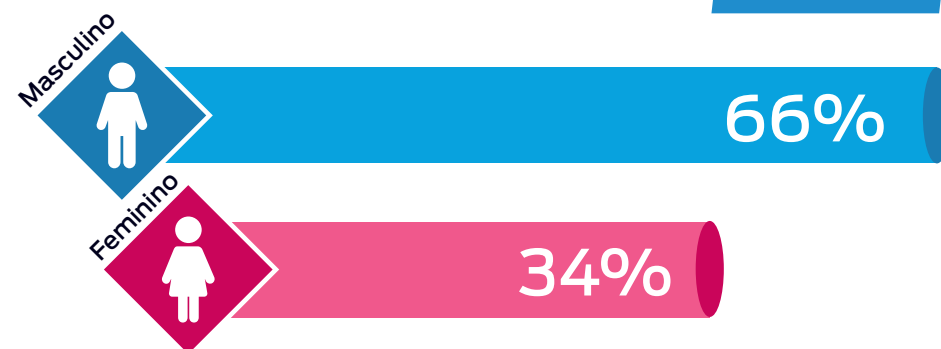
\* Deficiência Severa.

## Faixa Etária



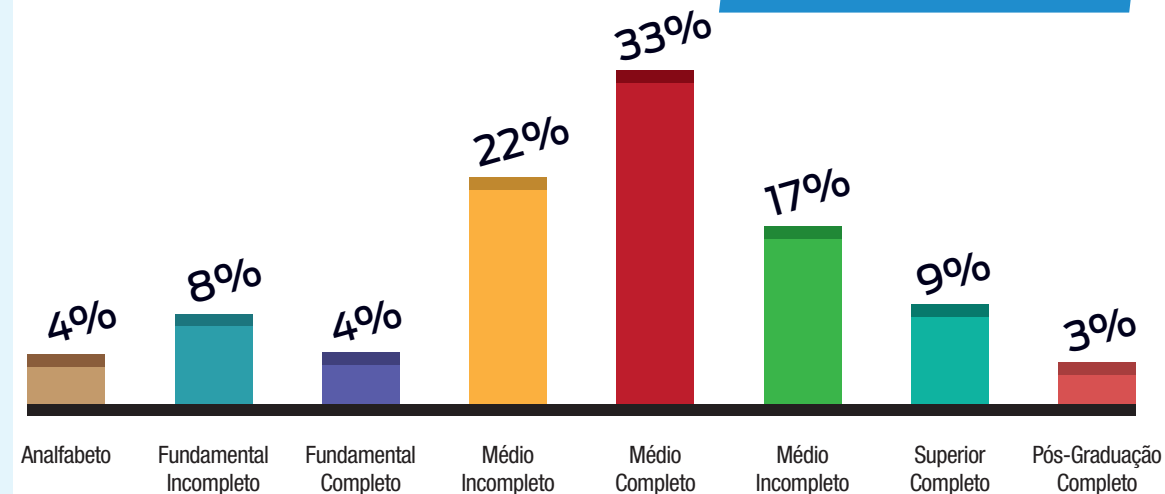
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015

## Sexo



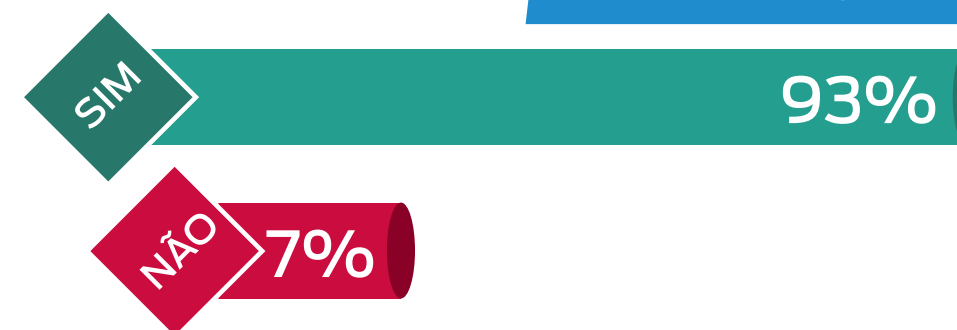
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015

## Escolaridade



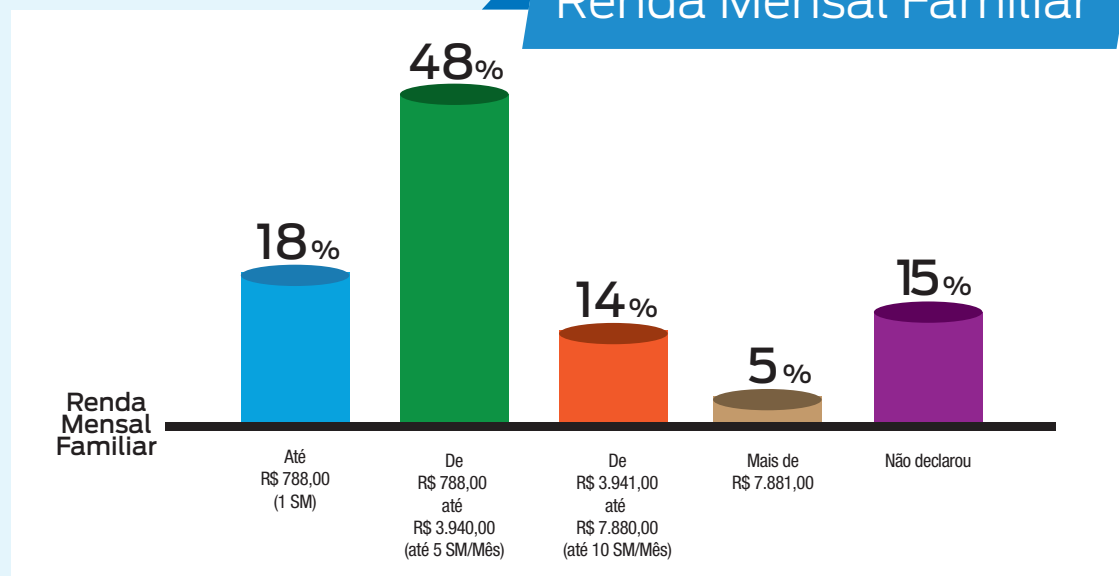
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015

## Renda Própria



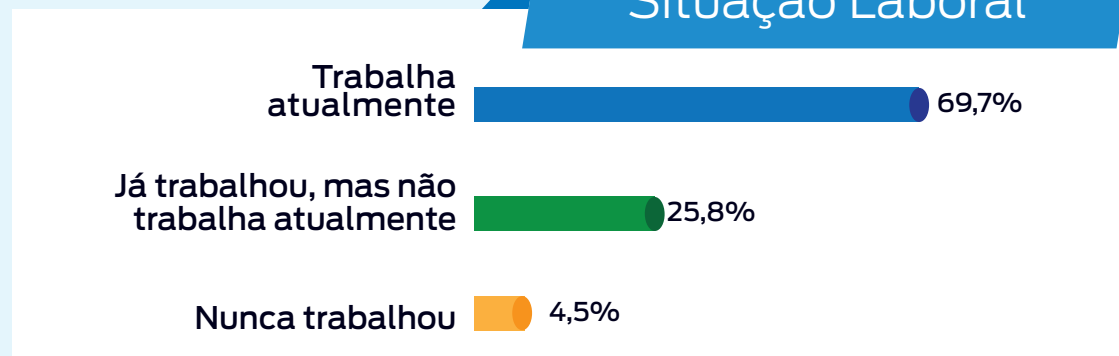
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015

## Renda Mensal Familiar



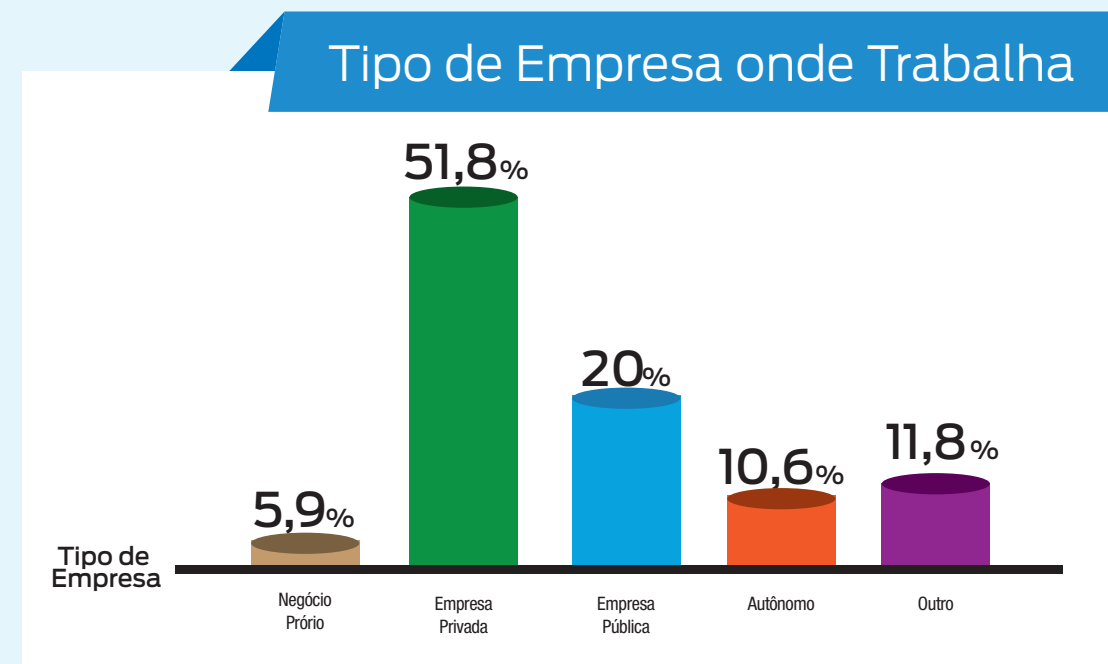
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015

## Situação Laboral



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015

## Tipo de Empresa onde Trabalha



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado - Outubro 2015



# POR ONDE COMEÇO PARA ADAPTAR MINHA EMPRESA?

---

## LEGISLAÇÕES

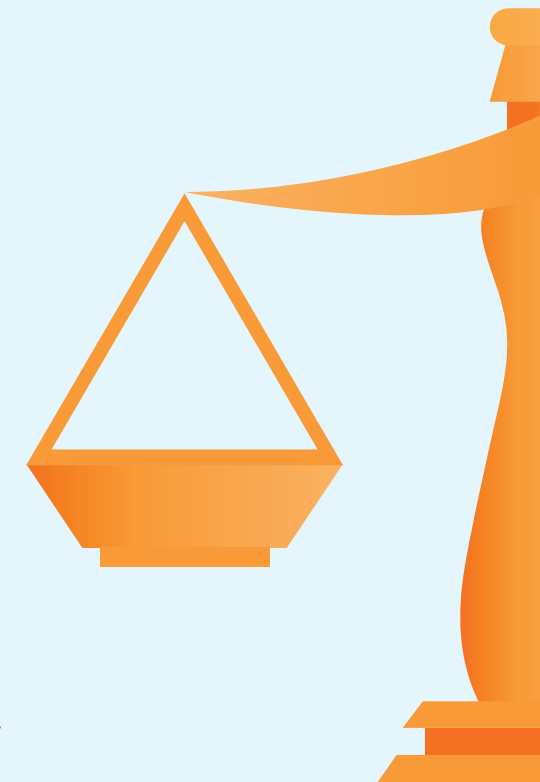
**Lei 13.143/15** - considera acessibilidade a garantia da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida a “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida”.

**Lei 10.098/00** - Lei Nacional que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mediante a eliminação de barreiras e obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

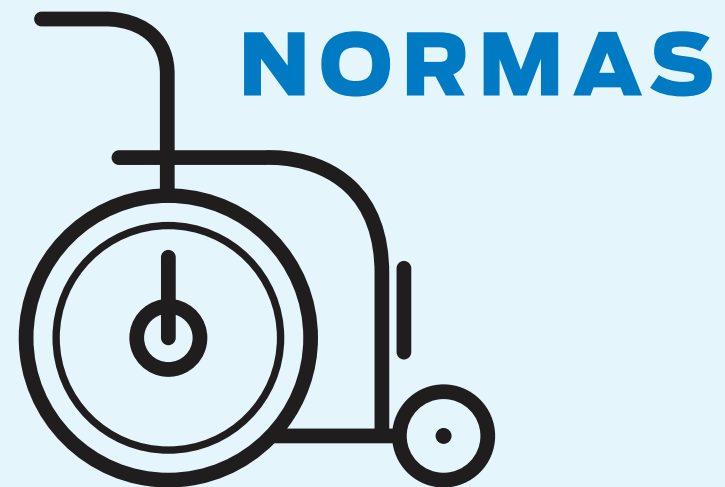
**Lei 10.048/00** - estabelece prioridade de atendimento às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**Lei 11.126/05** - aborda o direito do cego de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.

**Lei 3.670/1999** - Lei Municipal com a finalidade de adequar logradouros, edifícios, mobiliários e espaços urbanos de uso público, propiciando melhor acessibilidade a todas as pessoas, especialmente, àquelas que possuam algum tipo de deficiência.





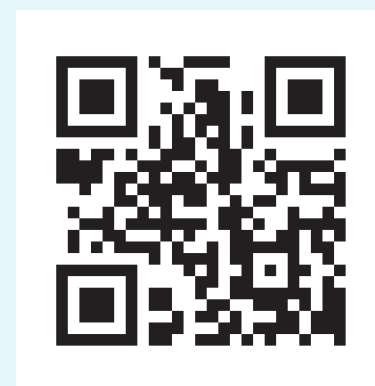


## COLOCANDO AS LEIS NA PRÁTICA

***NBR 9050 - Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos*** - estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

Essa Norma traz todas as especificações técnicas para tornar o ambiente acessível, tanto externa, quanto INTERNAMENTE.

ACESSE A LISTA DE LINKS COM AS LEIS, ESTATUTOS, DECRETOS E NORMAS COM ESTE QR CODE:



<http://migre.me/v764t>

# DICAS PARA TODAS AS PESSOAS

// A acessibilidade, além de ser uma obrigação legal das empresas, tem se tornado hoje um diferencial competitivo, pois facilita a vida de todos os usuários daquele serviço. Quem não gosta de andar por corredores largos sem se esbarrar em outras pessoas? Quem não gosta de ser bem atendido e que esse atendimento satisfaça suas necessidades? A acessibilidade é isto: tornar o ambiente mais agradável para todos. Os empresários que não se adaptarem perderão um grande mercado consumidor.

Vitor Faria,  
analista técnico do Sebrae/MS.



**Evite perguntas indiscretas** - Prestar um bom atendimento aos clientes com necessidades especiais é muito simples. Basta tratá-los como as demais pessoas. Evite perguntas indiscretas e constrangedoras, como: “O que aconteceu para você ficar assim?”

**Ofereça liberdade de escolha** - As pessoas com necessidades especiais, normalmente, podem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas. Evite, portanto, dizer-lhes o que devem fazer. Pergunte gentilmente o que querem e como desejam fazê-lo. Respeite a liberdade de escolha.

**Tenha cuidado para não ofender** - Evite usar expressões pejorativas para se referir às pessoas com necessidades especiais (“aquele ceguinho”, “o aleijado”, por exemplo, são ofensivas). Chame-as pelo nome. Se não souber, pergunte-lhes gentilmente.

**Evite ignorar** - Quando quiser alguma informação de uma pessoa com necessidade especial, dirija-se diretamente a ela, e não ao acompanhante, se houver algum.

**Ajude só quando for necessário** - Quando quiser ajudar, ofereça-se. Mas espere sua oferta ser aceita. Se a pessoa aceitar, procure perguntar qual a forma mais adequada para auxiliá-la. Não se ofenda se a sua ajuda for recusada. Nem sempre as pessoas com necessidades especiais precisam de ajuda. Às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.

**Mantenha o bom humor** - Se ocorrer alguma situação embaraçosa, use uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor para resolvê-la. Isso nunca falha.

# DICAS PARA DEFICIENTE FÍSICO OU COM MOBILIDADE REDUZIDA

/// *A você que não se preocupa em cumprir requisitos básicos para tornar sua empresa acessível, eu digo que muitos clientes estão querendo comprar e você está simplesmente demonstrando que não precisa deles.*

Frederico Rios,  
cadeirante, blog *Acessibilidade na Prática*



## PERGUNTAR É PRECISO

**Posso ajudar?** Algumas pessoas que utilizam cadeira de rodas preferem movimentá-la sozinhas, pelos mais variados motivos: por não gostarem de ser conduzidas por outros, porque simplesmente são independentes, ou por não se sentirem suficientemente seguras quando conduzidas por um estranho. Por isso, mesmo nos casos em que ela pareça estar precisando de auxílio, pergunte antes, para poder se certificar de que deseja ser ajudada. Se a pessoa estiver realmente precisando de apoio, ela aceitará a sua ajuda de imediato.

**Como?** Após a sua oferta de ajuda ser aceita, faça uma nova pergunta, do tipo: "O que eu devo fazer?" Ou: "Como eu posso ajudar?" Evite auxiliar sem antes perguntar como deve proceder. Assim, a pessoa lhe passará as instruções e recomendações necessárias para que você aja da maneira correta, evitando possíveis enganos.

**Conduza uma cadeira com cuidado** - Ao conduzir uma pessoa na cadeira de rodas, tome uma dose extra de cuidado. Preste atenção para não esbarrar nas pessoas à frente nem no mobiliário. Ao ajudar uma pessoa em cadeira de rodas a descer uma rampa ou um degrau, faça-o de marcha a ré ou com a frente da cadeira suspensa (empinada), para evitar que ela perca o equilíbrio por excessiva inclinação e caia. Para subir ou descer mais de um degrau, é melhor pedir ajuda para mais uma pessoa.

**Respeite o ritmo de cada um** - Se você estiver acompanhando uma pessoa com necessidades especiais que ande devagar, com o auxílio ou não de muletas, andadores ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.

**Olhe no olho** - Sabe aquela sensação desagradável de assistir ao filme na primeira fila do cinema? Para qualquer pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais do que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, procure sentar-se também, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

**Ajude, mas não se apoie** - A cadeira de rodas representa uma extensão do corpo da pessoa que a usa. Apoiar-se ou encostar-se na cadeira, sem a permissão do usuário, pode ser considerada uma atitude de invasão. Evite apoiar-se em pessoas que utilizam muletas, bengalas ou andadores. Esse tipo de atitude, além de provocar desconforto, pode fazer com que a pessoa se desequilibre.

## ESTRUTURA

### PERCORRA TODA A EMPRESA OBSERVANDO SE:

- As áreas de circulação estão sinalizadas com o Símbolo Internacional de Acesso.
- Os trajetos para as diversas áreas da empresa estão livres de obstáculos (escadas) para o acesso das pessoas que utilizam cadeira de rodas.
- A disposição de mobiliários garante área para a circulação plena de cadeirantes.
- Há reserva de vagas no estacionamento para pessoas portadoras de deficiência ambulatoria e sinalização com placas para identificá-las.

### LEMBRETE:

Não esqueça de verificar o nível de acessibilidade e a existência de banheiros adaptados para todos os setores ou áreas da empresa, e não somente no local em que as pessoas irão trabalhar, dando atenção a sala de seleção e treinamento, refeitório, grêmios recreativos, salas de reuniões, dentre outros (veja infográfico anexo à cartilha).

# DICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

“A primeira coisa que acho fundamental é o conhecimento, a qualificação para lidar com pessoas com deficiência. Estamos criando profissionais mecanizados para atender todo mundo da mesma maneira; quando, na verdade, o diferencial está no ser humano, que deveria ser preparado para compreender as peculiaridades de cada um.”

Benilce Araújo,  
técnica da Biblioteca, Estúdio e Rádio Web do ISMAC.  
Deficiente visual.



**Descreva o trajeto** - Durante o trajeto, avise a pessoa com deficiência visual sobre a existência de degraus, meios-fios, obstáculos arquitetônicos, etc., para evitar acidentes. Procure descrever todo o percurso, para situar melhor quem está sendo guiado. Quando for subir ou descer uma escada, por exemplo, indique o número de degraus, o lado do corrimão e onde ela termina.

**Ajude-a sentar** - Para ajudar uma pessoa com deficiência visual a sentar-se, quando ela assim o solicitar, guie-a até a cadeira e oriente-a sobre a localização do braço ou do encosto. A partir disso, deixe que ela se localize e se sente sozinha. Agora, lembre-se: faça com que ela participe ativamente de todas as etapas do atendimento.

**Converse à vontade** - Não devemos ficar receosos quando nos comunicamos com um deficiente visual. Mas, apesar de existirem palavras que podem ser ditas, como “veja” e “olhe”, pois elas também pertencem ao vocabulário dessas pessoas, use sempre o bom senso. Em vez de dizer: “O senhor já viu a programação de cursos?”, utilize: “O senhor já teve conhecimento sobre a programação de cursos?”.

**Identifique-se sempre** - Sempre se identifique para a pessoa com deficiência visual, quando ela chegar ou quando você se aproximar, para que ela possa reconhecê-lo. Ao se afastar, informe-a para evitar uma situação desagradável. Ela pode não perceber que você saiu e ficar falando sozinha.

**Sorria por meio de gestos** - Não deixe de apertar a mão de uma pessoa com deficiência visual ao encontrá-la ou ao despedir-se. O aperto de mão vai substituir o seu sorriso.

**Fique de olhos abertos** - As pessoas com deficiência visual correm o risco de acidentes por não perceberem obstáculos: podem tropeçar, esbarrar e cair. Os locais de passagem devem estar sempre livres, inclusive calçadas, entradas e estacionamentos.

**Faça um reconhecimento de área** - ofereça à pessoa com deficiência visual o maior número de informações possível sobre o espaço, para que ela possa se localizar e se orientar com maior liberdade nas próximas vezes.

**Evite tocar no cãozinho bonitinho** - Por mais tentador que seja acariciar um cão-guia, lembre-se de que esses cães têm a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga. O cão não pode ser desviado do seu dever de guia.

Fonte: Deficiente Visual: [http://www.deficienteonline.com.br/principais-adaptacoes-para-pessoas-com-deficiencia-visual\\_\\_\\_10.html](http://www.deficienteonline.com.br/principais-adaptacoes-para-pessoas-com-deficiencia-visual___10.html)

## DICAS BÁSICAS

- Nos elevadores, as botoeiras e comandos devem ser acompanhados dos signos em Braille.
- Para um número de parada superior a dois andares, deve também haver comunicação auditiva dentro da cabine do elevador, indicando o andar onde o elevador se encontra parado.
- Implantar software com sintetizadores de voz nos computadores.
- Realizar adaptações na construção do site da empresa, permitindo o acesso dos seus colaboradores e clientes externos (Veja dicas no infográfico anexo à cartilha).





# DICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E FALA

Quando não temos recursos para trabalharmos, sinto que existe uma barreira atrapalhando meu rendimento e a entrega que a empresa espera. É gratificante quando a empresa crê em nossa capacidade e não nos impede de crescer.

Lívia Cunha,  
Deficiente Auditiva - Assistente Sebrae/MS



Fonte: Deficiente Auditivo: [http://www.deficienteonline.com.br/principais-adaptacoes-para-pessoas-com-deficiencia-auditiva\\_\\_\\_11.html](http://www.deficienteonline.com.br/principais-adaptacoes-para-pessoas-com-deficiencia-auditiva___11.html)

**Seja expressivo ao falar** - As expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo, indicando sentimentos de alegria, tristeza, surpresa ou sinceridade substituem plenamente as mudanças sutis de tom de voz, que não são percebidas pelas pessoas com surdez.

**Evite ignorar** - Fale sempre diretamente para a pessoa com surdez, mesmo que ela esteja acompanhada de alguém que faça uso da linguagem dos sinais. Não fazê-lo significa excluir o deficiente auditivo da conversa e, pior, pode ofendê-lo.

**Comunique-se sempre** - Normalmente, a voz de uma pessoa com surdez é diferente, pois ela não escuta o som que está emitindo. Caso você tenha dificuldade para entender, fique à vontade e peça que ela repita. Caso você ainda não entenda, peça que ela escreva. Lembre-se de que o importante é se comunicar.

**Procure despertar a atenção** - Se você quer falar com uma pessoa com surdez, posicione-se à frente dela e chame a sua atenção, sinalizando com a mão ou tocando seu braço.

**Facilite a leitura labial** - Fale em tom normal de voz, de forma bem articulada, distinguindo palavra por palavra, mas não exagere. Falar alto não vai adiantar. Cuide para que a pessoa sempre enxergue a sua boca, pois, se você virar o rosto, ela não vai entender nada e até pode achar que a conversa terminou.



## AS PRINCIPAIS ADAPTAÇÕES SÃO:

- Observar o nível de ruído no local.
- Identificar os sinais sonoros existentes no ambiente de trabalho, para que sejam acompanhados por sinais luminosos.
- Implantar sistema Intranet para comunicação.
- Utilizar pager e celulares, com possibilidade de recebimento e envio de mensagens escritas também auxiliará a pessoa surda.

**Fonte:** *Construindo um Mercado de Trabalho Inclusivo Guia Prático para Profissionais de Recursos Humanos*

**Por:** **Tais Suemi Nambu**

*Presidência da República Secretaria Especial dos Direitos Humanos  
Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de  
Deficiência - CORDE*

<http://www.presidencia.gov.br/sedh>



# DICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

“Eu já passei por preconceito em uma loja. Você vai ser atendido, pede ajuda e o vendedor diz: espera um pouquinho. E você continua esperando a boa vontade da pessoa para te levar no lugar certo e te mostrar onde ficam as coisas.”

Ricardo Lopes,  
colaborador de estabelecimento do  
varejo de roupas. Ex-aluno da APAE



**Evite subestimar** - Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões aparentemente estranhas no rosto. Lembre-se: são pessoas comuns, como você, de inteligência normal, em alguns casos até acima da média.

**Converse à vontade** - Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça gentilmente que ela repita. Em último caso, se você realmente não a entender, lhe ofereça papel e caneta para que ela escreva o que deseja.

**Pense nisso** - As pessoas com deficiência mental tendem a cumprir as tarefas mais lentamente. Mas isso não significa que elas sejam dependentes de outras pessoas para realizá-las. Evite superprotegê-las: deixe-as fazer tudo o que puderem, no ritmo que lhes é próprio. Lembre-se de ajudar apenas com o que for realmente necessário e só quando solicitado.

**Relacione-se normalmente** - Trate as pessoas com deficiência mental como trataria às demais: criança, adolescente, adulto ou idoso.

**Fale com elas** - Procure relacionar-se com elas. Não há razão para não fazê-lo. Cumprimente-as e mantenha um diálogo, sempre que possível.

ACESSE A LISTA DE LINKS COM AS  
LEIS, ESTATUTOS, DECRETOS E  
NORMAS COM ESTE QR CODE:



<http://migre.me/v764t>

# PESSOA COM DEFICIÊNCIA E O DIREITO AO TRABALHO

A Lei 13.146 de 2015 assegura o direito da pessoa com deficiência ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, obrigando os empregadores a oferecer em condições de igualdade de oportunidades (seleção, condições de trabalho e remuneração) com as demais pessoas. Ao realizar a contratação de uma pessoa com deficiência, empregadores deverão disponibilizar um ambiente acessível e inclusivo, podendo utilizar as orientações dessa cartilha para criá-lo. Lembramos que a Lei proíbe qualquer tipo de restrição ou discriminação em todas as fases de seleção e contratação de pessoas com deficiência.



*As empresas não estão preparadas para ter pessoas iguais à gente. Elas têm que ver o que somos capazes de fazer e não simplesmente achar que vão dar uma vaguinha qualquer e já está tudo bem.*

*Elias Marques,  
buscando oportunidades no mercado. Ex-aluno da APAE*



*Todos nós apresentamos limitações, sejam elas de habilidade técnicas, físicas, mentais ou intelectuais. E, se não olharmos para as pessoas focando no potencial que as mesmas podem trazer para a empresa, fica difícil criarmos um negócio acessível.*



*Carlos Darc,  
diretor de Recursos Humanos do Grupo Pereira (bandeiras Comper Supermercados, Fort Atacadista e Atacado Bate Forte)*



**Serviço de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas  
Mato Grosso do Sul**



Especialistas em pequenos negócios / 0800 570 0800 / [ms.sebrae.com.br](http://ms.sebrae.com.br)



*Serviço de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas  
Mato Grosso do Sul*

Especialistas em pequenos negócios / 0800 570 0800 / [ms.sebrae.com.br](http://ms.sebrae.com.br)