

CARTILHA

ORIENTAÇÃO PARA

ATENDIMENTO ÀS

PESSOAS COM

DEFICIÊNCIA



CORPO DELIBERATIVO

PRESIDENTE

Conselheiro Flávio Kayatt

VICE-PRESIDENTE

Conselheiro Iran Coelho das Neves

CORREGEDOR-GERAL

Conselheiro Marcio Campos Monteiro

OUVIDOR

Conselheiro Osmar Domingues Jeronymo

DIRETOR DA ESCOEX

Conselheiro Sérgio de Paula

CONSELHEIROS

Conselheiro Waldir Neves Barbosa

Conselheiro Ronaldo Chadid

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS

COORDENADOR

Conselheiro Substituto Leandro Lobo Ribeiro Pimentel

SUBCOORDENADORA

Conselheira Substituta Patrícia Sarmento dos Santos

CONSELHEIRO SUBSTITUTO

Célio Lima de Oliveira

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

PROCURADOR-GERAL DE CONTAS

Procurador João Antônio de Oliveira Martins Júnior

PROCURADOR-GERAL ADJUNTO

Procurador Matheus Henrique Pleutim de Miranda

CORREGEDOR-GERAL

Procurador de Contas Joder Bessa e Silva

CORREGEDOR-GERAL SUBSTITUTO

Procurador de Contas Bryan Lucas Reichert Palmeira

ELABORAÇÃO E COORDENAÇÃO

OUVIDORIA

Osmar Domingues Jeronymo

Alvaro Scriptori Filho

Sinomar Tiago Rodrigues

SECRETARIA DE SERVIÇOS ESPECIAIS

Carlos Alberto Negreiros Said Menezes

Ana Cristina Rezende F. Bressa

PROJETO GRÁFICO

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

Alexsandra Barbosa de Oliveira

Mayra Nemir Neves

Leandro Juliano Ledesma Fonseca

Aurélío Marques

APRESENTAÇÃO

PREZADO(A) LEITOR(A)

O Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul (TCE-MS) disponibiliza a Cartilha de Boas Práticas para Atendimento às Pessoas com Deficiência, com o objetivo de fornecer orientações para um atendimento eficaz, acessível e inclusivo, não apenas no âmbito desta Corte de Contas, mas também como referência para a promoção dos direitos e da cidadania em toda a sociedade.

Com informações sobre legislação, conceitos de acessibilidade, inclusão e práticas recomendadas, buscamos contribuir para que todas as pessoas, independentemente de suas condições, tenham seus direitos respeitados e possam exercer plenamente sua autonomia, participação e dignidade.

Nesta cartilha, você encontrará informações sobre as especificidades de cada deficiência, além de orientações sobre as necessidades, os direitos e as formas adequadas de atendimento às pessoas com deficiência.

A inclusão é um compromisso contínuo e exige a colaboração, o respeito e o engajamento de todos. Por isso, a leitura deste material é recomendada a todos os membros, servidores, colaboradores e demais profissionais que atuam no TCE-MS.

Neste sentido, o TCE-MS valoriza a capacitação contínua dos servidores, dos setores envolvidos no atendimento direto ao público, fortalecendo uma atuação cada vez mais acessível, inclusiva, respeitosa e adequada às diferentes necessidades das pessoas com deficiência. O Tribunal também busca promover e apoiar o aperfeiçoamento contínuo de servidores, nas áreas de acessibilidade e mobilidade urbana, necessária para desenvolver e apoiar as ações institucionais.

A elaboração deste material integra as ações da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul, no exercício de 2026, reafirmando o compromisso deste órgão com administração pública acessível, inclusiva e voltada à garantia dos direitos das pessoas com deficiência.

Conselheiro Osmar Domingues Jeronymo
OUVIDOR DO TCE-MS



BASE LEGAL



Lei Federal n. 13.146/2015 (LBI): O Estatuto da Pessoa com Deficiência assegura a plena participação na sociedade.



Constituição Federal (arts. 5º e 203): Garantem a igualdade e a assistência social inclusiva.



Lei Federal n. 10.098/2000: Estabelece normas gerais para a promoção da acessibilidade arquitetônica e comunicacional.

"A acessibilidade é um direito fundamental que permite o exercício de todos os outros direitos."



ALGUMAS DEFINIÇÕES

**Acessibilidade**

Condição para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos e comunicação, por pessoa com deficiência.

**Inclusão Social**

Conjunto de ações que combatem a exclusão e oferecem oportunidades iguais de acesso a bens e serviços, para todos na sociedade.

**Deficiência**

Impedimentos de longo prazo de natureza física, mental ou sensorial que, sob barreiras, obstruem a participação plena na sociedade, conforme art. 2º, da Lei Federal n. 13.146/2015.



IDENTIFICANDO BARREIRAS

 **Arquitetônicas:** Obstáculos físicos que impedem a circulação (portas estreitas, falta de rampas).

 **Comunicacionais:** Falta de sistemas de informações visuais, braile ou auditivos.

 **Sociais:** Fatores que geram exclusão baseada em preconceitos.

 **Atitudinais:** Comportamentos que impedem o acesso (ex: ocupar vagas preferenciais).







TEA (AUTISMO)

Deficiência na comunicação e interação social, com padrões restritos e repetitivos de comportamento.

Por se tratar de uma deficiência invisível, muitas pessoas autistas preferem usar alguma forma de identificação de sua deficiência (cordões).

Atenção:

1. A decisão pelo uso de uma identificação é da própria pessoa autista e a não utilização, não pode impedir o exercício de seus direitos.
2. Respeite o uso de cordões! Eles sinalizam necessidades específicas de atendimento ou suporte em deficiências não aparentes.



OS CORDÕES DA INCLUSÃO



**CORDÃO
GIRASSOL**

Deficiência
oculta



**CORDÃO
AUTISMO**

Pessoa com
autismo



**CORDÃO
ROXO**

Epilepsia



**CORDÃO
AMARELO**

Deficiência
intelectual
ou múltipla



**CORDÃO
VERMELHO**

Dificuldade de
comunicação



**CORDÃO
VERDE**

Ansiedade



**CORDÃO
LARANJA**

TDAH



**CORDÃO
ROSA**

Sensibilidade
sensorial



BOAS PRÁTICAS



Deficiência Física:

- ✓ Dirija-se diretamente à pessoa, não apenas ao acompanhante.
- ✓ Fique no mesmo nível do olhar do cadeirante ao conversar.
- ✓ Nunca movimente a cadeira ou muletas sem permissão.

Atenção: Não escore em cadeira de rodas.

Exemplos Práticos →

Atendimento: atenda em mesas com altura acessível que garantam conforto e autonomia (ex: Balcão de recepção).

Mobilidade: mantenha rampas e corredores desobstruídos e verifique portas automáticas.

Apoio discreto: pergunte "Como posso ajudar?" antes de agir, respeitando o ritmo da pessoa.





BOAS PRÁTICAS



Deficiência Visual:

- ✓ Identifique-se ao chegar e anuncie quando for sair.
- ✓ Para guiar, ofereça o braço; não puxe a pessoa.
- ✓ Seja minucioso ao indicar caminhos (não use "ali" ou "lá").
- ✓ Não alimente ou acaricie o cão-guia em serviço.



Exemplos Práticos

Ao indicar, use referências fixas: "à direita, há uma rampa após a porta principal".

Respeite o cão-guia; ele está trabalhando e não deve ser distraído.



Deficiência Auditiva:

✓ Fale de frente para a pessoa, palavra por palavra, sem exageros, permitindo a leitura labial.

✓ Mantenha o tom de voz normal; gritar não ajuda.

✓ Use Libras ou escrita se houver dificuldade de compreensão.

✓ Tocar levemente no braço é aceitável para chamar atenção.





BOAS PRÁTICAS



Deficiência Intelectual:

✓ Dirija-se sempre à pessoa com deficiência intelectual, ainda que exista um acompanhante.

✓ Pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo para aprender; repita quantas vezes forem necessárias; respeite o ritmo de cada um; interaja na velocidade do interlocutor e tenha paciência.

✓ Utilize linguagem e instruções simples e diretas.

✓ Não seja superprotetor: deixe que a pessoa com deficiência intelectual faça ou tente fazer sozinha, as tarefas designadas.

✓ Não use diminutivos, não a infantilize.

✓ Sempre que possível, mostre modelo ou demonstre as tarefas que quer ver executadas.

✓ Explique quais são os comportamentos adequados, no ambiente de trabalho.

✓ Em advertência, seja firme, mas nunca severo: pessoas com deficiência intelectual costumam ser suscetíveis.





BOAS PRÁTICAS



Transtorno do Espectro do Autismo:

✓ Você deve agir naturalmente, ao dirigir-se a uma pessoa com TEA.

✓ Trate com respeito e consideração, independente da sua faixa etária.

✓ Cumprimente e despeça dela normalmente.

✓ A pessoa com TEA deve ser alocada, nos ambientes menos barulhentos.

✓ Crie rotinas para ela, pois se sente mais segura.

✓ Evite movimentos e mudanças bruscas. Toda adaptação deve ser gradativa.

✓ É importante não invadir o espaço pessoal, chegando perto demais ou sendo insistente.





TERMINOLOGIA

A LINGUAGEM CORRETA PROMOVE A DIGNIDADE. CONFIRA O QUE EVITAR E UTILIZAR:

EVITE

- Portador/Especial
- Pessoa normal
- Surdo-mudo
- Deficiente visual
- Cadeirante / Aleijado
- Sofre de / Vítima de

UTILIZE

- Pessoa com deficiência
- Pessoa sem deficiência
- Surdo / Def. Auditivo
- Cego / Baixa visão
- Pessoa com def. física
- Tem a condição X

CONCLUSÃO

Adotar boas práticas, não é apenas uma questão de cumprir a legislação, mas também de demonstrar um compromisso genuíno, com a inclusão social e a equidade. Lideranças que promovem esses valores, fortalecem ambientes de trabalhos colaborativos, proporcionando segurança psicológica e permitindo que mais pessoas sintam-se acolhidas, valorizadas e respeitadas.

Ao facilitar a acessibilidade, as instituições não apenas melhoram o bem-estar de suas equipes, mas também reforçam sua responsabilidade social e contribuem para criar um ambiente mais justo e inclusivo.

A inclusão melhora a experiência de todas as pessoas, no trabalho, promove a saúde, o bem-estar e um ambiente mais acolhedor. Investir em acessibilidade é investir na humanidade, é transformar a sociedade para melhor.

“Preconceito é opinião sem conhecimento.” - Voltaire

Conselheiro Flávio Kayatt
PRESIDENTE DO TCE-MS

OUVIDORIA



0800-647-2266 - (67) 3317- 1523

ouvidoria@tce.ms.gov.br

Av. Des. José Nunes da Cunha,
bloco 29 - Campo Grande/MS