

MANUAL

de
Atendimento
em Linguagem Simples
da



... Central de ...
Acessibilidade
e Informação ao Cidadão

Sumário

1. Apresentação;
2. O uso da linguagem simples;
3. Quem é a pessoa com deficiência?
4. Como ajudar?
5. Legislação;
6. Calendário inclusivo;
7. Contatos importantes!

Apresentação

Elaborado com o propósito de oferecer orientações e sugestões, este manual de atendimento destina-se a auxiliar servidores e magistrados do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá a proporcionar um atendimento eficaz e humanizado, com foco na acessibilidade aos cidadãos.

A Central de Acessibilidade e Informação ao Cidadão, como nova unidade, tem como missão assegurar o acesso efetivo à justiça para as Pessoas com Deficiência, priorizando a coordenação e implementação de planos, programas, projetos e ações destinados a promover a acessibilidade, inclusão e oferecer suporte biopsicossocial e institucional.

Além disso, visa contribuir para o desenvolvimento de ações, sensibilização e capacitação do pessoal, visando conscientização, promoção de direitos e um atendimento adequado a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Símbolos de acessibilidade

O uso da Linguagem Simples

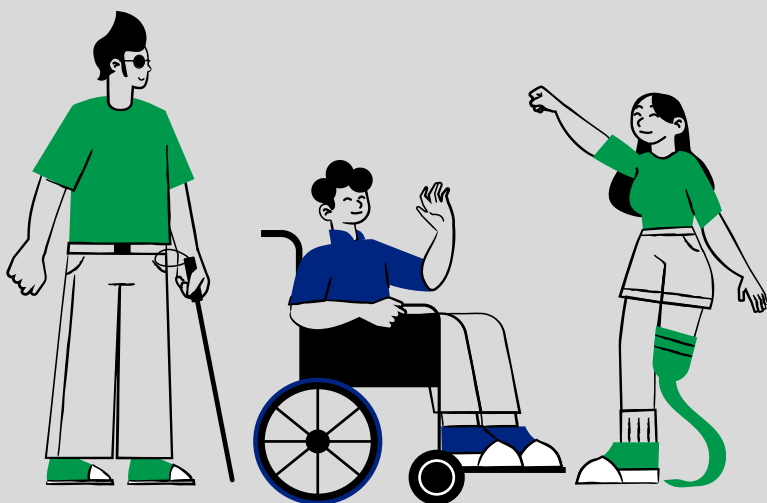
Como ferramenta chave para a inovação em atendimento humanizado, a central de acessibilidade e informação ao cidadão do TJAP faz o uso da linguagem simples para atender a sociedade de forma eficaz e clara, simplificando termos técnicos para não haverem dúvidas quanto ao que foi solicitado, assim, priorizando a compreensão da pessoa que usa o serviço.



Quem é a PcD?

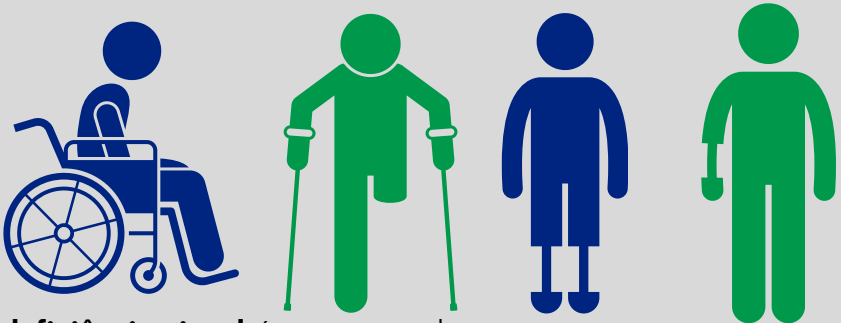
A **Pessoa com deficiência** é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Esta pessoa comumente enfrenta barreiras que a impedem de conseguir o efetivo auxílio jurisdicional, contudo, a central de acessibilidade surge para eliminar as barreiras e assegurar o acesso à justiça de maneira mais compreensível e objetiva com o uso da linguagem simples.



Quem é a PcD?

As **deficiências físicas** são transmutações completas ou parciais de um ou mais segmentos do corpo humano, que acarretam o comprometimento da mobilidade e da coordenação geral, podendo também afetar a fala, em diferentes graus.



A **deficiência visual** é caracterizada como o comprometimento total ou parcial da capacidade visual de um ou ambos os olhos, podendo existir o grupo da visão subnormal ou de baixa visão, quando a perda é leve, moderada, severa ou profunda e provoca uma diminuição das respostas visuais, mesmo após tratamento e/ou correção óptica, e o grupo da cegueira, quando há ausência total da resposta visual.



Quem é a PcD?

A **deficiência auditiva** é a perda total ou parcial da detecção de sons. Podendo ocorrer na forma condutiva: a interferência ocorre do condutivo para a orelha externa, na forma sensorio-neural: é uma lesão nas células ciliadas da orelha interna ou do nervo auditivo que impossibilita a detecção de sons, e Mista: ocorre quando há alteração na condução do som até o órgão terminal sensorial.



A **deficiência intelectual** é considerada um distúrbio de neurodesenvolvimento, na qual são condições neurológicas que aparecem precocemente na infância, antes de sua maturidade, contudo não prejudicam o desenvolvimento do funcionamento pessoal, social, acadêmico e/ou profissional, podendo a pessoa ter uma vida independente.



Quem é a PcD?

O **Transtorno do Espectro Autista (TEA)** é uma síndrome identificada que interfere significativamente na comunicação, na linguagem e na interação social, na qual são realizadas atividades que são únicas para o indivíduo de forma repetitiva e ritualizada, com interesses restritos e fixos, manifestando comportamentos motores ou verbais incomuns.

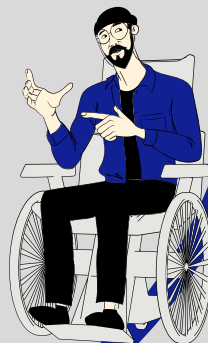


A **Deficiência Múltipla** é a associação, na mesma pessoa, de duas ou mais deficiências primárias (visual, auditiva, física, intelectual, psicossocial), com comprometimentos que acarretam atrasos no desenvolvimento global e na capacidade de adaptação.



Quem é a Pessoa com mobilidade reduzida?

A **Pessoa com mobilidade reduzida** é aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.



Como ajudar?

Para ajudar uma pessoa com deficiência, bem como, qualquer pessoa, pergunte se a pessoa quer ajudar, se você pode ajudá-la e como ajudar.

Deficiência física

- não toque nos equipamentos de locomoção, como cadeira de rodas, muletas, andadores, por serem como uma extensão do corpo da pessoa;

Usuário de cadeira de rodas

- caso seja uma conversa demorada, atente-se de ficar no mesmo nível da pessoa;
- ao conduzir uma cadeira de rodas tenha cuidado;
- Poderão ser usadas palavras como “correr” e “caminhar” normalmente;
- para subir um degrau, incline a cadeira para trás e apoie as rodas da frente sobre o batente;
- para descer um degrau, posicione a cadeira de ré e deixe as rodas dianteiras apoiadas até que as rodas de trás encostem no chão. Só depois você desce também as rodas da frente;
- Para subir ou descer mais de um degrau, levante a cadeira com a ajuda de outra pessoa;
- para descer rampas muito inclinadas, posicione a cadeira de ré para impedir a queda do cadeirante

Usuário de muletas

- acompanhe o ritmo da pessoa;
- Tome cuidado para não tropeçar nas muletas;
- Mantenha as muletas ao alcance das mãos do usuário.

Como ajudar?

Deficiência visual

- identifique-se e apresente-se;
- Pergunte se a pessoa precisa de ajuda;
- ao ajudar uma pessoa cega a sentar-se, direcione suas mãos por trás do encosto da cadeira e informa se esta tem braços;
- Descreva os ambientes;
- Avise os obstáculos que estão no decorrer do caminho;
- Ao se distanciar, avise-o.

Deficiência auditiva

- Verifique se a pessoa utiliza a comunicação como leitura labial ou libras;
- fale frente a frente de maneira pausada;
- não altere o tom de voz;
- seja expressivo, gesticule!
- respeite o uso e outra língua como forma de comunicação;
- Existem surdos oralizados, que podem falar com você.

Deficiência intelectual

- Fale de maneira clara e sucinta;
- Repita informações e assegure-se de que a pessoa entendeu;
- Tenha paciência;
- Trate as com respeito;
- Seja educado e gentil.

Como ajudar?

Caso se trate de pessoa sem deficiência:

- Atente-se a usar a linguagem simples, clara e objetiva para responder ao solicitado;
- Não use jargões jurídicos ou termos técnicos;
- Mantenha o tom de voz baixo e amigável, caso necessário adapte-o para que a pessoa possa compreender;
- Seja cordial e educado.



Como ajudar?

Sempre apresente documentos acessíveis, tanto em forma física quanto virtual. Garanta que as imagens e textos alternativos estejam legíveis e nítidos.

Se houverem trabalhos em vídeo, garanta as que os vídeos estejam legendados e exista a opção com áudioscrição, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Vale ressaltar, o Tribunal de Justiça do Amapá prioriza a capacitação da Equipe, bem como a sensibilização para a diversidade e boas práticas de atendimento para que todos tenham um atendimento humanizado e eficaz.



Legislação

As legislações vigentes que foram criadas para garantir e assegurar os direitos das pessoas com deficiência, bem como promover o exercício destes direitos a estas, são:

1. Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989: Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências;
2. Lei n.º 10.048, de 08 de novembro de 2000: Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências;
3. Lei n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000: Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências;
4. Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002: Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências;
5. Lei n.º 12.764, de 27 de dezembro de 2012: Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990;
6. Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015: Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
7. Lei nº 14.622, de 17 de julho de 2023: Institui o Dia Nacional da Pessoa com Visão Monocular;
8. Resolução 1452/2021-TJAP: Dispõe sobre o Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Amapá 2021-2026 e dá outras providências;
9. Resolução nº 1595/2023-TJAP: Instituir o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão do Poder Judiciário Amapaense.

Calendário inclusivo

JANEIRO

04/01: Dia Mundial do Braille;
27/01: Dia Nacional de Combate e Prevenção da Hanseníase.

FEVEREIRO

25/02: Dia Internacional do Implante Coclear;
26/02: Comissão permanente de defesa dos direitos das pessoas com deficiência da câmara dos deputados;
29/02: Dia Mundial das Doenças Raras.

MARÇO

20/03: Dia Mundial da Audição;
11/03: Dorina Dorwill para Cegos
21/03: Dia Internacional da Síndrome de Down.

ABRIL

02/04: Dia Mundial de Conscientização sobre o Autismo;
07/04: Dia Mundial da Saúde;
08/04: Dia Nacional do Sistema Braille;
14/04: Dia Nacional de Luta pela Educação Inclusiva;
23/04: Dia Nacional de Educação de Surdos;
24/04: Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais.

Calendário inclusivo

MAIO

07/05: Dia Nacional da Saúde Ocular e Prevenção à Cegueira;

12/05: Dia Nacional da Conscientização;

Terceira quinta-feira: Dia Mundial de Conscientização sobre a Acessibilidade;

18/05: Dia Nacional da Luta Antimanicomial;

26/05: Dia Nacional de Combate ao Glaucoma;

30/05: Dia Mundial da Esclerose Múltipla.

JUNHO

18/06: Dia do Orgulho Autista;

21/06: Dia Nacional de Luta Contra a Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA);

27/06: Dia Mundial da Surdocegueira.

JULHO

06/07: Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência;

10/07: Dia Mundial da Saúde Ocular;

13/07: Estatuto da Criança e do Adolescente;

27/07: Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

AGOSTO

08/08: Dia Nacional da Pessoa com Atrofia Muscular Espinhal (AME);

10/08: Dia Internacional da Superdotação;

12/08: Dia Nacional dos Direitos Humanos;

21 a 28/08: Semana Nacional da Pessoa com Deficiência Intelectual e Múltipla;

22/08: Dia da Pessoa com Deficiência Intelectual;

25/08: Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo;

Calendário inclusivo

SETEMBRO

12/09: Fundação do Instituto Benjamin Constant;
19 a 25/09: Semana Internacional de Surdos;
21/09: Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência;
23/09: Dia Internacional da Língua de Sinais;
26/09: Dia Nacional dos Surdos;
29/09: Dia "D" Dia Nacional de Inclusão Social e Profissional;
30/09: Dia Internacional do Intérprete de Libras e Dia Internacional do Surdo.

OUTUBRO

01/10: Dia Nacional do Idoso e Dia Internacional do Idoso e Estatuto do Idoso;
05/10: Constituição da República Federativa do Brasil;
06/10: Dia Mundial da Paralisia Cerebral;
08/10: Dia Mundial da Visão;
10/10: Dia Mundial da Saúde Mental e Dia Nacional dos Direitos da Pessoa com Transtorno Mental;
11/10: Dia Nacional da Pessoa com Deficiência Física.

NOVEMBRO

10/11: Dia Nacional de Prevenção e Combate à Surdez;
14/11: Dia Mundial do Diabetes e Dia Nacional de Combate a Diabetes;
16/11: Dia Nacional dos Ostimizados e Dia Nacional de atenção à Dislexia.

DEZEMBRO

03/12: Dia Internacional da Pessoa com Deficiência;
05/12: Dia da Acessibilidade;
10/12: Dia da Inclusão Social e Dia da Declaração Universal dos Direitos Humanos ou Dia Internacional dos Direitos Humanos;
13/12: Dia Nacional do Cego e Dia do Audiodescritor.

Considerações finais

Espera-se que a abordagem deste manual tenha sido clara e compreensível para auxiliar no desenvolvimento interpessoal de todos.

O uso deste manual faz-se imprescindível para a melhoria do atendimento institucional, para que seja mais humanizado e instruído, alcançando todos os âmbitos da sociedade amapaense.

Contatos



RAMAL 4534



degespetjap.jus.br

O direito, a lei e a justiça devem promover, proteger e garantir a liberdade e a igualdade de oportunidades para que haja harmonia, coesão e solidariedade social.

