

ANA SILVIA PIRES
SANDRA REGINA MORENA DA SILVA FIDELES

QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL À PESSOA IDOSA E
COM DEFICIÊNCIA

as1

São Paulo
2009

ANA SILVIA PIRES
SANDRA REGINA MORENA DA SILVA FIDELES

QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL À PESSOA IDOSA E
COM DEFICIÊNCIA

Monografia apresentada ao
Programa de Educação Continuada
da Escola Politécnica da Universidade
de São Paulo, para obtenção do
certificado de Especialização em
Gestão e Tecnologias da Qualidade –
MBA/USP.

Orientador: Prof. Dr. Adherbal Caminada Netto

São Paulo

2009

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho

Aos nossos pais pelo amor incondicional.

Aos nossos filhos pela compreensão da nossa ausência.

Aos nossos irmãos por fazerem parte de nossas vidas.

Ao servo de Deus nada deve desagradar senão o pecado. Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível e em breve estarás fazendo o impossível.

(São Francisco de Assis)

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Adherbal Caminada Netto, pelo apoio e dedicação prestados em todos os momentos em que o procuramos.

Aos nossos companheiros da Escola Politécnica, em especial a Marli Bonassa Ruiz e Kátia Maria Ferlin pela oportunidade oferecida, aos amigos/irmãos do Serviço de Pessoal, pelo carinho e incentivo.

Aos nossos inseparáveis amigos do curso Carolina, Eusimar e Reinaldo, pelos ensinamentos e trocas, e todos que contribuíram com nossa pesquisa.

Nosso especial agradecimento ao Programa Poupatempo pela colaboração.

RESUMO

Este trabalho refere-se a qualidade do serviço que é oferecido às pessoas idosas e com deficiência, no Serviço de Pessoal da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (EPUSP). Em seguida, à luz de algumas referências bibliográficas, são discutidas as principais características pertinentes ao bom desempenho do servidor ao ofertar um serviço de qualidade a esses usuários. Também são exibidos os dados coletados em pesquisa realizada com um grupo de pessoas que se dispuseram a responder um questionário padrão, com vistas ao aprimoramento deste trabalho realizado junto a esses públicos. Por fim, apresenta-se um manual de procedimentos específicos para facilitar os funcionários da EPUSP no atendimento desse público em específico, usando como referência o manual de Normas & Procedimentos do Poupatempo.

Palavras-chave são: atendimento com qualidade. Idosos. Pessoa com deficiência. Escola Politécnica da USP.

ABSTRACT

A reflection is made on the quality of the service provided to the elderly citizens and to people with special needs, at Escola Politécnica in the Personnel Department at Universidade de São Paulo (EPUSP). Next, based on the bibliography consulted, the major characteristics concerning the good performance of the employee in providing quality service to this specific kind of user will be discussed. After that, the information collected in a research conducted with a group of people who agreed to answer to a standard questionnaire is presented, aiming at improving the quality of the service rendered to this public. To finalize, a handbook with specific procedures is presented, aiming at facilitating the rendering of services to this kind of users by the employees at EPUSP, using the Poupatempo guidelines as a reference.

Key-words: quality service. Elderly Citizens. People with special needs. Escola Politécnica at USP.

LISTA DE TABELAS

Tabela nº 1 – Faixa Etária.....	12
Tabela nº 2 – Tabulação de Votos por Questão - Servidores Ativos.....	30
Tabela nº 3 – Tabulação de Votos por Questão – Servidores Inativos.....	31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Clareza no Atendimento.....	18
Gráfico 2 – Cordialidade no Atendimento.....	19
Gráfico 3 – Competência dos Colaboradores no Atendimento.....	19
Gráfico 4 – Confiabilidade das Informações Recebidas.....	19
Gráfico 5 – Horário do Atendimento.....	20
Gráfico 6 – Qualidade dos Canais de Comunicação.....	20
Gráfico 7 – Tempo de Retorno no Atendimento Via Email/Telefone.....	20
Gráfico 8 – Organização Física no Local.....	21
Gráfico 9 – Localização, Acessibilidade e Sinalização.....	21
Gráfico 10 – Atendimento é Realizado de Forma Clara e Organizada.....	22
Gráfico 11 – Há Cordialidade no Atendimento.....	22
Gráfico 12 – Colaboradores são Capacitados a Realizar o Atendimento.....	23
Gráfico 13 – Prazos no Cumprimento dos Serviços são Atendidos.....	23
Gráfico 14 – Horário de Atendimento.....	23
Gráfico 15 – Canais de Comunicação que são Utilizados para disponibilizar informações.....	24
Gráfico 16 – Atendimento Via Email/Telefone.....	24
Gráfico 17 – Localização, Acessibilidade e Sinalização.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIRC	Circular
DRH	Departamento de Recursos Humanos
EPUSP	Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INTRANET	Rede Corporativa Utilizada na Comunicação de Dados Internos
OMS	Organização Mundial da Saúde
PECE	Programa de Educação Continuada em Engenharia
RH	Recursos Humanos
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. OBJETIVO GERAL.....	13
3. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	13
4. REVISÃO DA LITERATURA.....	13
5. DEFINIÇÕES.....	15
6. ESCOLA POLITÉCNICA DA USP.....	16
7. CENÁRIO ATUAL.....	16
7.1. Escola Politécnica.....	16
7.2. Serviço de pessoal da EPUSP.....	17
7.3. Acessibilidade na Escola Politécnica.....	17
7.3.1. Acessibilidade no Serviço de Pessoal da EPUSP.....	18
7.4. Atendimento presencial no Serviço de Pessoal da EPUSP.....	18
7.4.1. Atendimento preferencial à pessoa idosa e com deficiência.....	21
8. POUPATEMPO.....	26
9. CONCLUSÃO.....	27
REFERÊNCIAS.....	28
11. APÊNDICE A – Questionário (SERVIDORES ATIVOS).....	32
11.1. APÊNDICE B – Questionário (SERVIDORES INATIVOS).....	33
11.2. APÊNDICE C - Manual de Procedimentos EPUSP.....	34
12. Anexo A - SUPERINTENDÊNCIA POUPATEMPO NORMAS & PROCEDIMENTOS.....	44
12.1. Anexo B - LEI N° 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.....	53

1. INTRODUÇÃO

Este relato discorrerá sobre o atendimento presencial realizado pelo Serviço de Pessoal da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (EPUSP) e um órgão externo (Poupatempo) à USP.

O atendimento realizado presencialmente tem sido feito com base nas experiências e vivências pessoais dos servidores do Serviço de Pessoal da EPUSP, que têm disposição e boa vontade para atender, mas não têm preparo ou técnica e tampouco conhecimento sobre a pessoa idosa e com deficiência.

A participação dos servidores que trabalham com atendimento ao público no movimento mundial pela inclusão de pessoas idosas e com deficiência é fundamental. Este movimento pode ter importante papel no sentido de melhorar a forma de atender essa parcela da população, que, segundo a OMS, significa 10% da população mundial, ou seja, cerca de 590 milhões de pessoas. Conforme dados do IBGE, em seu censo de 2003, este aponta para uma população de 14,5 milhões de pessoas idosas em nosso país, ou seja, mais de 10% do total de habitantes. Ou seja, essas cifras apontam para números expressivos, para os quais se deve prestar mais atenção, a fim de se preparar para participar desse movimento de inclusão social, isto é, assumir uma parcela de responsabilidade.

Além dos expressivos números apontados pelo IBGE, essa parcela da população tem amparo legal na Lei Complementar Estadual 683, de 18 de setembro de 1992, que trata de reserva de vagas a pessoas com deficiência em concursos públicos e a Lei Federal 10741 de 01 de janeiro de 2003, que se refere ao exercício de idosos na prática profissional.

Apesar dos mecanismos legais, percebe-se que é preciso um trabalho intenso de sensibilização da sociedade para a questão das pessoas idosas e com deficiência, quanto às limitações. É preciso proporcionar-lhes participação ativa, como cidadãos com direitos e dignidade, valorizando a experiência dos anos de vida ou a falta de sentidos ou membros, através de instrumentos de equiparação necessários à sua plena participação no trabalho, no estudo e na vida social.

Há grande necessidade de um atendimento com qualidade ao público idoso e de pessoas com deficiência no Serviço de Pessoal da EPUSP, pois assim como no

Brasil, a Universidade, face às novas regras da previdência social, também caminha para uma população de servidores e docentes idosos (Tabela nº 1 – Faixa Etária). Há que se pensar também nos programas de inclusão social de idosos, como a Universidade Aberta à Terceira Idade da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária, entre outros.

Faixa Etária	Servidores	% Totais
20 – 25	8	0,84%
26 – 30	29	3,06%
31 – 35	58	6,12%
36 – 40	82	8,65%
41 – 45	166	17,51%
46 – 50	213	22,47%
51 – 55	155	16,35%
56 – 60	134	14,14%
61 – 65	70	7,38%
66 – 69	33	3,48%
	948	100,00%

Tabela nº 1 – Faixa Etária

2. OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem por objetivo geral apresentar a necessidade de melhoria no atendimento presencial prestado à pessoa idosa e aquelas com algum tipo de deficiência, nas dependências da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (EPUSP).

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desenvolver um método de atendimento presencial à pessoa idosa e com deficiência, sensibilizando os servidores do Serviço de Pessoal da EPUSP para a sua participação nesse movimento de repercussão mundial pela inclusão social, especificamente para esses públicos.

4. REVISÃO DA LITERATURA

Segundo Caravantes (*et al.*, 1997, p. 82), “a capacidade de atendermos os clientes é vital não apenas entre organizações diferentes, mas mesmo no seio de uma mesma organização. Há em cada departamento ou escritório, uma cadeia de qualidade, o que significa dizer, cada trabalhador é cliente em um dado momento de outro trabalhador, e assim sucessivamente. Ter clientes bem definidos é a chave para se atingir a qualidade, ou seja, devemos saber com que tipo de pessoa lidamos em cada momento. Se oferecemos uma peça, uma informação ou um serviço, devemos almejar sempre a satisfação daquele que temos diante de nós. Sendo nosso objetivo o atendimento das exigências do cliente, o primeiro passo a se perseguir é buscar os requisitos necessários para satisfazê-lo. Perguntas como quem é meu cliente, quais são suas verdadeiras necessidades, como posso identificá-las, como consigo aferir minha capacidade de atender, será que disponho de todas as qualidades de que necessito, etc. já é um bom começo para iniciar as mudanças que irão impactar na melhora da minha interação positiva com o meu cliente”.

Outro aspecto importante na interação com o cliente\usuário diz respeito à empatia. De acordo com Minicucci (2001, p. 31), “grande parte do nosso trabalho é feita por meio do contato com os outros, quer sejam indivíduos, quer sejam grupos de pessoas. A nossa eficiência em lidar com outras pessoas é muitas vezes prejudicada pela nossa falta de habilidade no trato interpessoal. Pessoas que têm mais

habilidade em compreender os outros e possuem traquejo interpessoal são mais eficazes no relacionamento humano. A experiência tem comprovado que podem aprender a aperfeiçoar suas habilidades de compreender os outros e a si próprias, adquirindo maior traquejo nas relações interpessoais”.

Assim, empatia pode ser definida como a compreensão dos outros, ou seja, a aptidão para sentir o que os outros pensam e sentem. A empatia é diferente da simpatia. Esta você sente com o outro, junto com ele. Se a pessoa está alegre, você fica alegre, se está triste, também fica triste. Já a empatia diz respeito a uma sensibilidade social, ou seja, compreendem-se as emoções do outro, sem, contudo se envolver com elas. Ao lidar com as pessoas deve-se esforçar para compreendê-las (ser empático), e ter flexibilidade de ação, em função das atitudes dessa pessoa. Ser flexível no comportamento pessoal significa conduzir-se de forma apropriada ante uma dada situação. Não é fácil ser flexível, mas há como exercitar esse comportamento:

- a) buscando se conhecer melhor (se as pessoas descobrem como agem, por que agem e tentam descobrir maneiras para compensar tais comportamentos, isso as ajudaria a agir com mais eficiência no relacionamento interpessoal e na compreensão intrapessoal);
- b) tentando compreender os outros (pode-se compreender melhor as pessoas, observando o seu comportamento, dando a elas a oportunidade de exporem seus pensamentos, sentimentos e ações, no relacionamento com seus semelhantes), convivendo com mais grupos de pessoas.

Quanto mais observar o comportamento dos outros, agindo operacionalmente, mais se amplia o potencial de sensibilidade. Tendo assim, mais condições de interpretar os outros pelo que eles são e não pelo que se suponha que sejam, enquadrando-os nesse modo de pensar. À medida que o servidor utilizar o conhecimento dos outros, aprende a se comunicar de modo mais eficaz, isto é, como ouvir, como dialogar, como informar, como avaliar, como elogiar, como se comportar, etc.

Ao se comunicar com as pessoas, deve-se estar atento para não ouvir apenas o que deseja ouvir, filtrando a fala do outro, mas entendendo a mensagem que chega de forma integral (exemplos visuais de uma audição viciada: franzir o cenho, olhar distante, bocejar, limar as unhas, desviar o olhar, interromper o outro, etc.). O

mesmo se aplica à fala; precisa estar atentos para que a conversa vá acompanhada dos índices corretos, como escolher a mensagem adequada, usar uma linguagem apropriada, empregar os termos corretos, transmitir a idéia e sentimento com sinceridade.

5. DEFINIÇÕES

Qualidade: é relacionada qualidade com aquilo que é excelente, seja produto ou serviço. Aquilo que torna um serviço ou produto diferente de outro. É o resultado de um processo em que o usuário espera satisfazer suas necessidades por um preço que possa pagar, tratando-se de produto; mas em serviço, o usuário conta com um bom atendimento e informações seguras e satisfatórias.

Atendimento presencial ao público: é o trabalho de mediação entre a instituição e o usuário, que possibilita a aproximação entre a satisfação deste e os objetivos da instituição. Prestação de serviço que acontece pessoalmente.

Idoso: conforme a Organização Mundial de Saúde, em países em desenvolvimento, as pessoas são consideradas idosas a partir dos 60 anos de idade e em países desenvolvidos, a partir dos 65. No Brasil, a Política Nacional de Idoso define como pessoa idosa aquela com 60 anos de vida ou mais.

Pessoa com Deficiência: pessoa com Deficiência ou com mobilidade reduzida é aquela que temporária ou permanentemente possui limitação ou incapacidade para o desempenho de alguma atividade ou tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo.

- Deficiência Física: alteração ou ausência de uma ou mais partes do corpo humano, que comprometam a função física;
- Deficiência Auditiva: perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando em graus e níveis;
- Deficiência Visual: acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, campo visual inferior a 20, ou ocorrência simultânea de ambas as situações;
- Deficiência Mental: funcionamento intelectual geral significativamente abaixo da média, oriundo do período de desenvolvimento, concomitante com limitações

associadas a duas ou mais áreas da conduta adaptativa ou da capacidade do indivíduo em responder adequadamente às demandas da sociedade;

- Deficiência Múltipla: é a associação, no mesmo indivíduo, de duas ou mais deficiências primárias (mental/visual/auditiva/física), com comprometimentos que acarretam consequências no seu desenvolvimento global e na sua capacidade adaptativa.

Fonte: Rede Saci

6. ESCOLA POLITÉCNICA DA USP

A Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (EPUSP), criada em 1893, por Antonio Francisco de Paula Souza, incorporada à USP em 1934, tem o objetivo de formar profissionais em diversos ramos da engenharia, por meio de cursos de graduação, pós-graduação e extensão universitária e de realizar pesquisas tecnológicas, prestar serviços à comunidade participando do desenvolvimento do país.

Situada no Campus da Cidade Universitária de São Paulo, possui 15 departamentos de ensino e pesquisa: Construção Civil, Computação e Sistemas Digitais, Energia e Automação Elétrica, Estruturas e Geotécnica, Hidráulica e Sanitária, Mecânica, Minas e de Petróleo, Mecatrônica de Sistemas Mecânicos, Metalúrgica e de Materiais, Naval e Oceânica, Química, Produção, Sistemas Eletrônicos, Telecomunicações e Controle e Transporte.

Sua área livre é de aproximadamente 160.000 m², e a construída é de cerca de 141.500 m². São nove prédios que abrigam 462 docentes, 486 funcionários, 4.524 alunos de graduação e 2.139 alunos de pós-graduação.

Oferece 15 cursos de graduação, nove de pós-graduação e ainda cursos de extensão universitária.

7. CENÁRIO ATUAL

7.1 Escola Politécnica

A Escola conta com 462 docentes e 486 funcionários, com a faixa etária de idade entre 20 e 69 anos, conforme (Tabela nº 1 - Faixa Etária).

Conforme previsto no Artigo 40 da Constituição Federal, aos 70 anos de idade o servidor é aposentado compulsoriamente. Muitos desses docentes continuam com suas pesquisas, orientações e mesmo aulas após os 70 anos. A resolução n.º 3975, de 25 de Novembro de 1992 (da Universidade de São Paulo), prevê a utilização de bens e serviços da USP por docentes aposentados pela instituição, para desenvolvimento de projeto específico, desde que ofereçam contrapartida de realização de atividades de interesse da Universidade.

Além da comunidade citada, há ainda o atendimento aos aposentados e usuários externos, tais como fornecedores, visitantes, prestadores de serviços, usuários externos das bibliotecas, etc.

7.2 Serviço de Pessoal da EPUSP

Uma equipe composta por 10 funcionários que se ocupam de cuidar com excelência da vida funcional de nossos servidores e docentes (contratos, férias, licenças, afastamentos, etc.) para que eles possam exercer suas atividades com tranquilidade.

7.3 Acessibilidade na Escola Politécnica

Segundo informações do engenheiro Edvaldo Gaban, responsável pelo Serviço de Manutenção e Obras da Escola Politécnica, a EPUSP conta com a área total de aproximadamente 300.000m², com nove prédios. A partir de 2001, data de implantação do Programa USP Legal, os espaços da Escola foram objeto de estudo de seus estagiários e coordenadores. Foi elaborado relatório em que foram indicados todos os pontos a serem adaptados para permitir o livre acesso de pessoas idosas e com deficiência.

Todos os espaços têm projetos de adequação em várias fases de implantação, para o uso da pessoa com deficiência e dos idosos: executados, em execução ou em desenvolvimento. Os prédios contemplam vagas para pessoas com deficiência, e acesso à entrada do edifício.

Ainda segundo o engenheiro Edvaldo Gaban, a previsão de que todos os edifícios da Escola Politécnica estejam adaptados é o ano de 2011. Para novas construções, o item adaptação é solicitado na elaboração do projeto.

7.3.1 Acessibilidade no Serviço de Pessoal da EPUSP

Situado no andar térreo do Edifício da Administração, contará com banheiros adaptados e sinalização apropriada. Embora não possua guichê adaptado, seus servidores estão orientados a permitir que pessoas idosas e com deficiência sejam atendidas dentro da sala de maneira confortável. Na impossibilidade de nossos usuários se locomoverem até o Serviço, os atendentes estão orientados a prestar atendimento onde for necessário.

7.4 Atendimento presencial no Serviço de Pessoal da EPUSP

O atendimento efetuado no Serviço de Pessoal da EPUSP baseia-se na experiência e disposição pessoal de cada servidor. Em 1998, foi oferecido o treinamento tecnológico Qualidade no Atendimento ao Público, que abordou o atendimento a pessoas idosas e com deficiência.

Para verificação do grau de satisfação de funcionários e docentes com idade entre 60 e 69 anos, atendidos no Serviço de Pessoal da EPUSP, foi realizada pesquisa de opinião no período de 20 de março a 04 de abril de 2009. Foram distribuídos 103 formulários dos quais 38 retornaram. Pela avaliação, percebe-se que o atendimento foi considerado Muito Bom, conforme APÊNDICE A – Questionário (SERVIDORES ATIVOS).

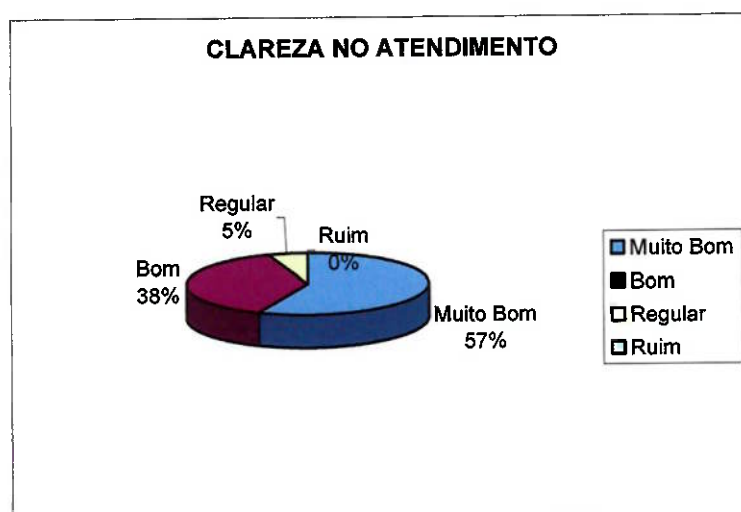


Gráfico 1 – Clareza no Atendimento

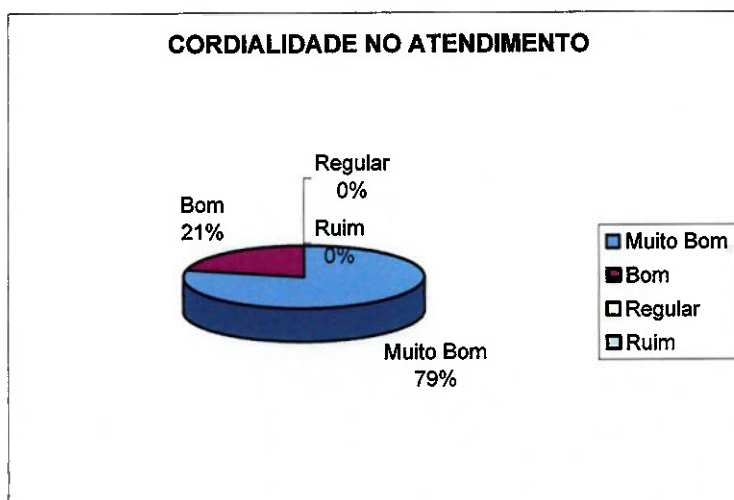


Gráfico 2 – Cordialidade no Atendimento

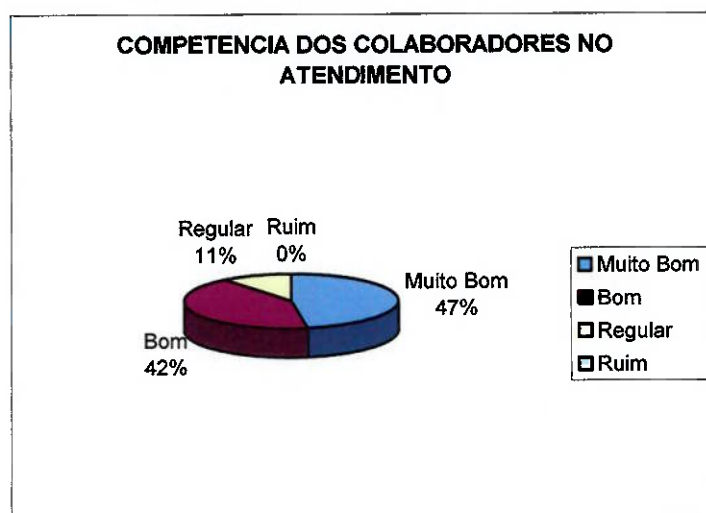


Gráfico 3 – Competência dos Colaboradores no Atendimento

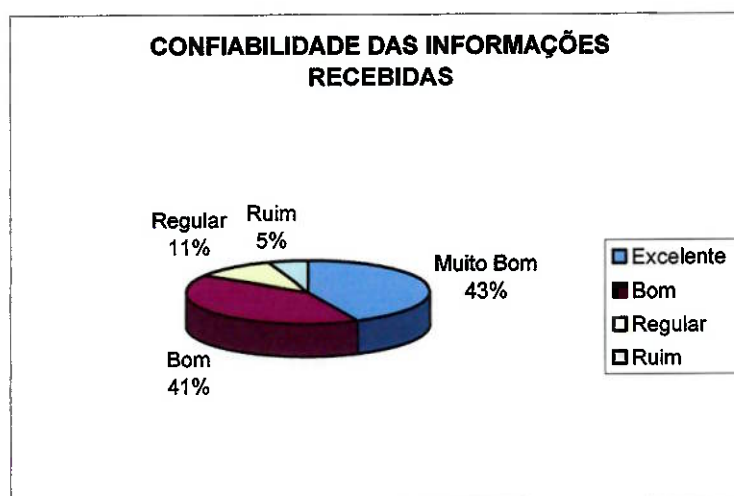


Gráfico 4 – Confiabilidade das Informações Recebidas

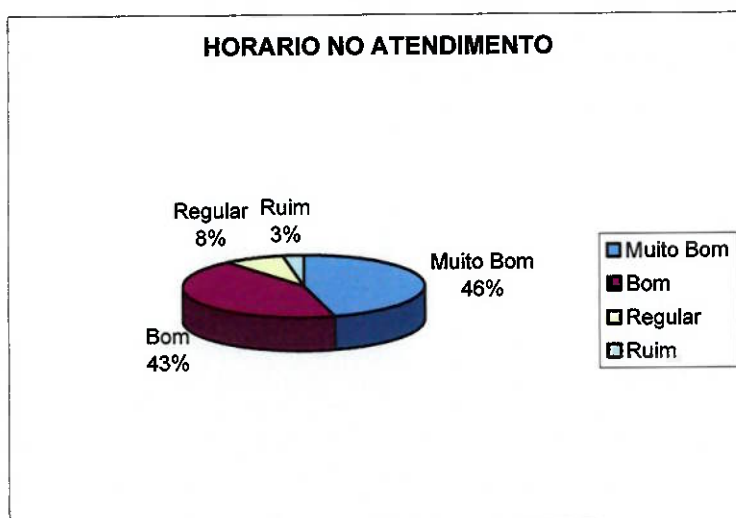


Gráfico 5 – Horário do Atendimento

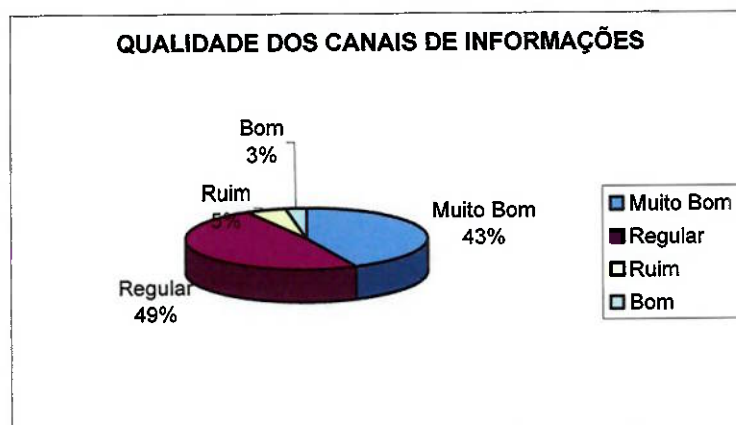


Gráfico 6 – Qualidade dos Canais de Comunicação

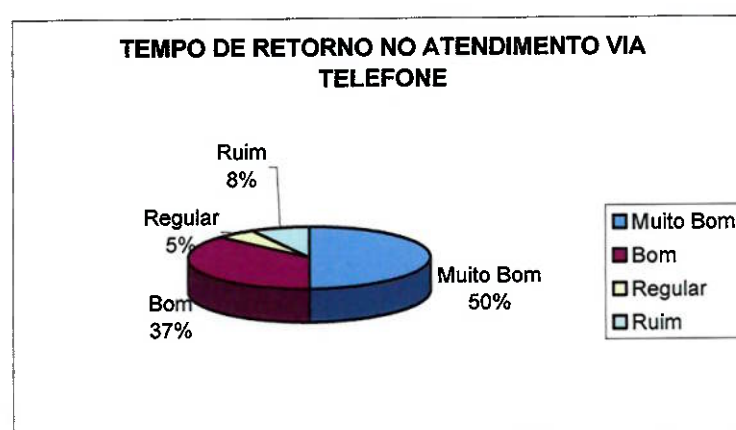


Gráfico 7 – Tempo de Retorno no Atendimento Via Email/Telefone

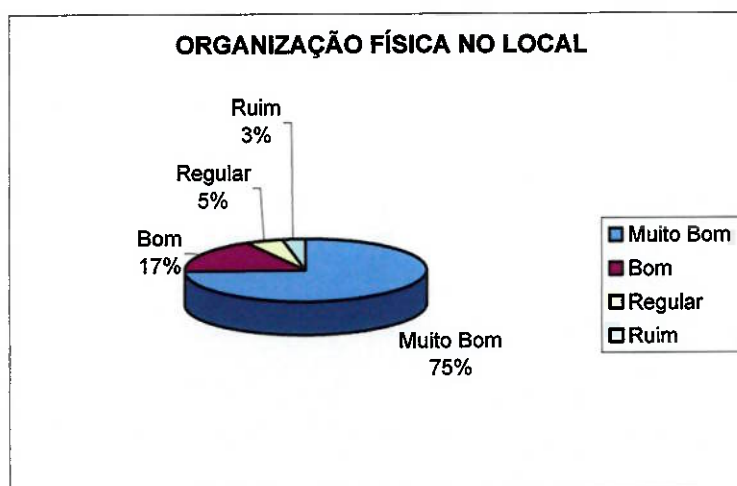


Gráfico 8 – Organização Física no Local

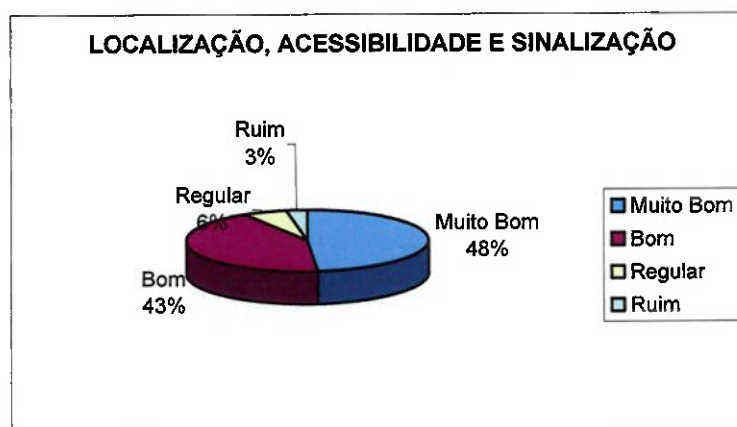


Gráfico 9 – Localização, Acessibilidade e Sinalização

7.4.1 Atendimento preferencial a pessoa idosa e com deficiência

Anualmente, a Universidade recadastra seus servidores inativos, conforme Portaria GR 3026, de 05 de setembro de 1996, publicada no Diário Oficial do Estado, de 11 de setembro de 1996, que tem o objetivo de manter completos e atualizados os dados pessoais, para o correto recebimento de seus proventos mensais. Desde 2006, ano em que a Reitoria da USP descentralizou o cadastramento, deixando-o a cargo de suas unidades/órgãos, de acordo com o Ofício Circular DRH/CIRC/058/2006, de 13 de julho de 2006, o Serviço de Pessoal da EPUSP vem se preparando para melhor atender a esse público.

Em 2008, durante o período de cadastramento, que ocorre em agosto, foi realizada pesquisa de opinião (APÊNDICE B – Questionário (SERVIDORES

INATIVOS), referente ao atendimento prestado pelo Serviço de Pessoal da Escola, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços prestados aos servidores inativos.

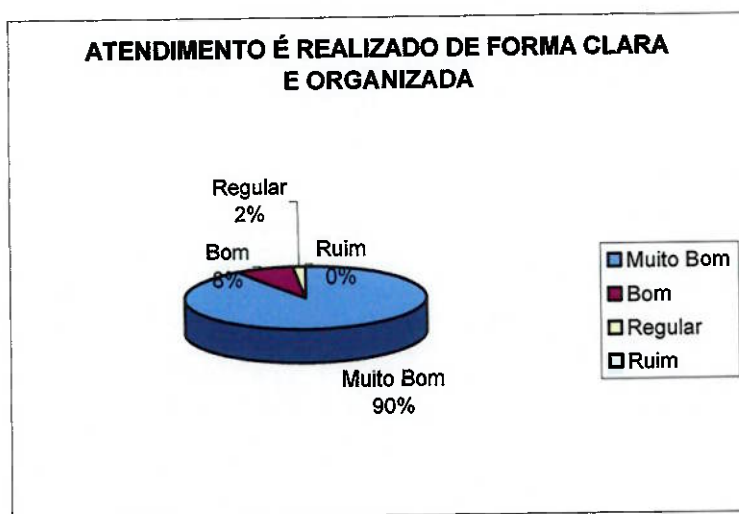


Gráfico 10 – Atendimento é Realizado de Forma Clara e Organizada

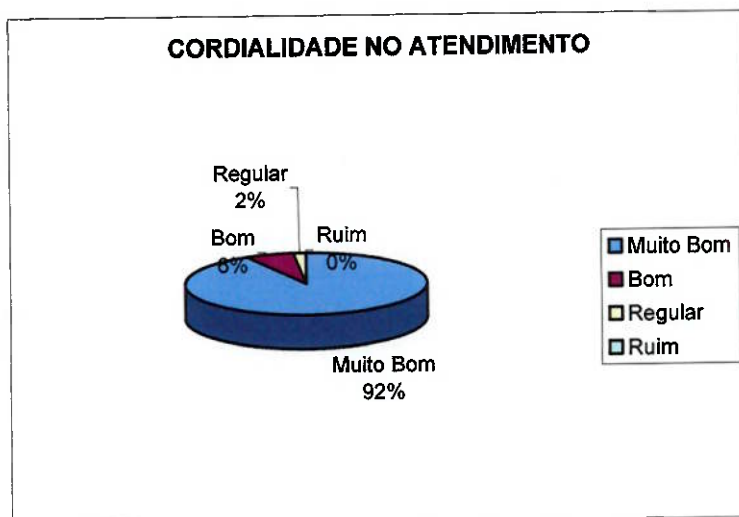


Gráfico 11 – Cordialidade no Atendimento

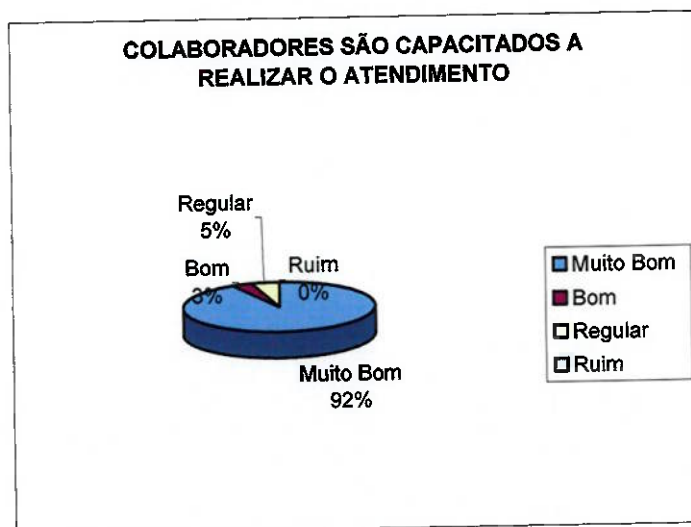


Gráfico 12 – Colaboradores são Capacitados a Realizar o Atendimento



Gráfico 13 – Prazos no Cumprimento dos Serviços são Atendidos

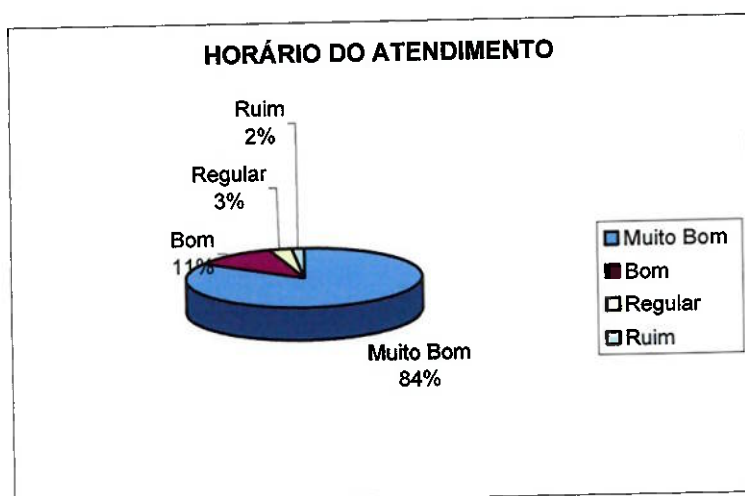


Gráfico 14 – Horário de Atendimento

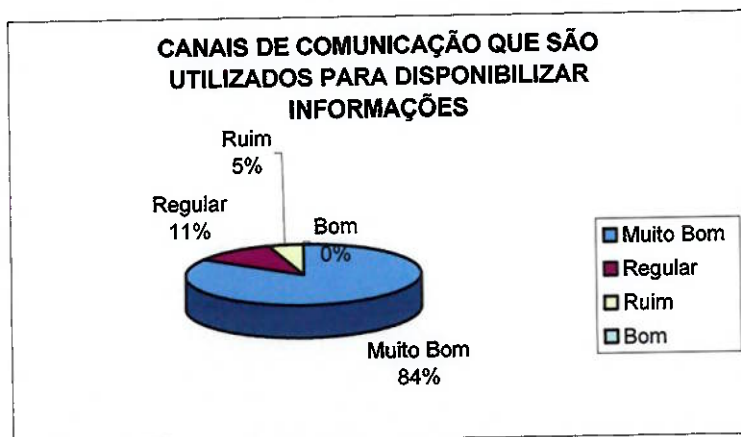


Gráfico 15 – Canais de Comunicação que são Utilizados para disponibilizar informações

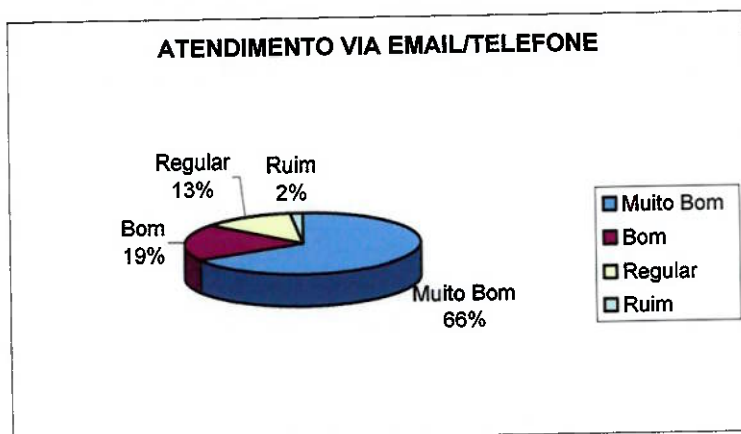


Gráfico 16 – Atendimento Via Email/Telefone

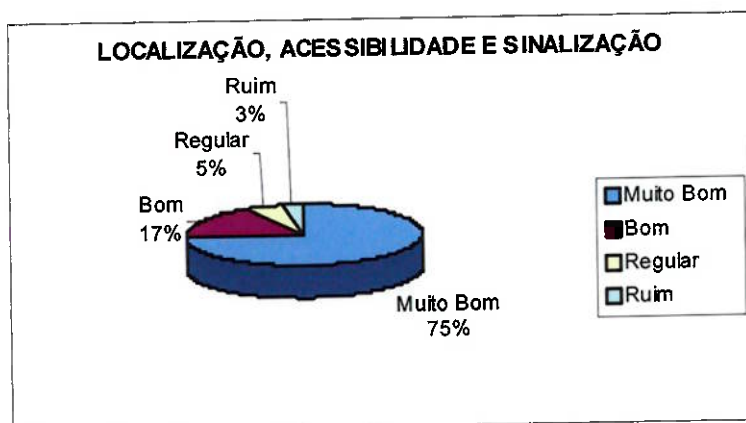


Gráfico 17 - Localização, Acessibilidade e Sinalização

A pesquisa revelou que, de modo geral, o atendimento é muito bom, mas sabe-se que para se manter assim é preciso rever as rotinas periodicamente. A preparação para esses 30 dias inclui oferecer desde lanches, até a locomoção dos atendentes onde o servidor aposentado se encontra, esteja ele em casa, clínicas ou hospitais.

Para aqueles que podem se locomover até a EPUSP, mas têm mobilidade reduzida, a Escola disponibiliza cadeiras de rodas, alugadas todos os anos durante esse período. Pensando, também, no bem estar dessas pessoas, é oferecido um lanche (água, café, chá, bolachas, doces, salgados e bolos industrializados). Para 2009, foi pensado em incluir alimentos sem açúcares e gorduras, adoçantes, etc.

Além dos aspectos físicos do atendimento, há ainda a preocupação de se oferecer mais informações a esses usuários, para que a comunicação seja mais eficiente. Nesse atendimento diferenciado, deve o atendente reconhecer as necessidades do atendido, por exemplo, falar mais alto, repetir diversas vezes a mesma informação, oferecer-se para recebê-lo na entrada do prédio e acompanhá-lo até o estacionamento, solicitar um táxi, etc.

É uma honra para a EPUSP receber esses servidores aposentados adequadamente, pois são antigos servidores e docentes que invariavelmente manifestam grande satisfação de retornarem; é também uma forma de voltarem à Escola que ajudaram a construir, e que por muitos anos teve lugar de destaque em suas rotinas diárias.

Então, como forma de reconhecimento, faz-se necessário servidores preparados para realizar este tipo de atendimento de modo eficaz, com destaque principalmente aos servidores mais atenciosos, para ouvi-los contar de suas lembranças e experiências. Eles falam de suas vidas, antes tão movimentadas, e hoje solitárias, restritas ao ambiente doméstico. O elo com a EPUSP os faz sentir valorizados. É nesse momento que revisitam o espaço e têm notícias de antigos companheiros de trabalho.

Para aqueles que não têm condições físicas ou de saúde de comparecer à Escola, o atendimento acontece em domicílio, clínicas de repouso ou mesmo em hospitais.

Para a Escola Politécnica é muito importante que todos sejam recadastrados. Assim, faltando uns 10 dias para o término do período de recadastramento, é realizado um levantamento a fim de se verificar quantos ainda faltam e através de telefonemas saber quais as necessidades que demandam para a realização do recadastramento. A partir daí, o recadastramento ocorrerá onde for necessário: no domicílio, clínicas, hospitais, etc.

8. O POUPATEMPO

Outra instituição que se preocupa em realizar um atendimento de qualidade para seus usuários com deficiência e idosos, que requerem atendimento preferencial, é o Poupatempo. Implantado em 1996, é um Programa do Governo do Estado de São Paulo criado para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos. O Programa Poupatempo reúne em um único local órgãos e empresas prestadoras de diversos serviços de natureza pública.

Este órgão segue a legislação vigente e, além disso, disponibiliza atendentes que acompanham a pessoa idosa, ou com deficiência, em todo o processo de atendimento nos Postos, tais como recepção, pagamento de taxas, triagem, atendimento em mesa, entrega de documentos, etc. Oferece também atendimento com hora marcada e atendimento em eventos externos para a população carente ou com dificuldades de acesso, inclusive com atendimento domiciliar.

O Poupatempo disponibiliza toda a infra-estrutura necessária ao atendimento da pessoa idosa e com deficiência, mas tem seu ponto forte na sensibilização dos funcionários que realizam atendimento. Através de palestras durante atividades de treinamento para implantação de novos postos de atendimento e anualmente em programas de educação continuada.

Para definir os procedimentos no modo de atender, o Poupatempo tem em sua estrutura, a Coordenação de Atendimento dos Postos e a Superintendência de Operações, que trabalham continuamente pela qualidade dos serviços prestados, inclusive elaborando a publicação de Manual de Normas e Procedimentos (Anexo A).

9. CONCLUSÃO

No que diz respeito ao idoso, os avanços da medicina e uma melhora na qualidade de vida têm proporcionado a essas pessoas uma vida mais longa. Já com relação às pessoas com deficiência, se por um lado os avanços da medicina previnem danos, muitas delas são vítimas da crescente violência produzida nos nossos dias.

Neste caso, foca-se a questão do atendimento ao público, especificamente, de idosos e pessoas com deficiência, especialmente, nos serviços prestados pelo Serviço de Pessoal da Escola Politécnica da USP. Para ter mais subsídios, foi incluído nesta pesquisa o atendimento do Programa Poupatempo, um órgão externo à USP, que tem serviço de referência no atendimento a esses públicos.

No decorrer dessa pesquisa, percebeu-se que as barreiras físicas não são as mais difíceis de transpor do que as barreiras comportamentais. O aumento no número de idosos, a acessibilidade das pessoas com deficiência, imposta pela legislação, e a mudança de comportamento das pessoas em geral, faz urgente ações de sensibilização para a questão da diversidade humana. A convivência elimina o estranhamento ao ser diferente.

Por isso, permite-se apresentar um procedimento para inspiração e orientação dos servidores nas atividades de atendimento ao público idoso e com deficiência. É uma pequena colaboração no movimento mundial pela inclusão de pessoas idosas e com deficiência.

A intenção foi mostrar que pequenas mudanças comportamentais garantirão maior qualidade no atendimento presencial a todos os usuários.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federativa do Brasil de 1988

BRASIL. BASE DA LEGISLAÇÃO FEDERAL DO BRASIL. LEI Nº 10.741, de 01 de outubro de 2003 - DOU de 03 de outubro de 2003. Dispões sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providencias.

BRASIL. BASE DA LEGISLAÇÃO FEDERAL DO BRASIL. DECRETO Nº 3.298/1999 (DECRETO DO EXECUTIVO), REGULAMENTA A LEI Nº 7.853, DE 24 DE OUTUBRO DE 1989, Dispõe sobre a política nacional para integração da pessoa portadora de deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providencias.

CALEGARE, Álvaro Jose de Almeida; **Os Mandamentos da Qualidade Total**. São Paulo: Editora EPSE; Edição em CD-Rom revisada: Janeiro de 2005.

CARAVANTES, Geraldo R.; CARAVANTES, Claudia; BJUIR, Wesley, **Administração e Qualidade A Superação dos Desafios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2003.

CROSBY, Philip B.; **Qualidade Falando Sério**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

<http://blog.andrei.bastos.com.br/2009/02/26/os-tres-tempos-de-jogo/#respond>
Acessado em 21 de abril de 2009, às 14h35.

<http://www.usp.br/leginf/resol/r3975m.htm>
Acessado em 21 de abril de 2009, às 15h10

LOBOS, Julio, **Qualidade Através das Pessoas**, ed. São Paulo: Atlas, 1991.

PARIS. Fonte extraída do folheto *Handicapes*, elaborado pelo Movimento de Mulheres Jovens – Barrier Awareness – *Handicapped Access Office – Citizen Action and Public Information Department* – França - 16 de novembro de 1982.

SÃO PAULO. www.prefeiturasp.gov.br

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, **UNIVERSIDADE ABERTA À TERCEIRA IDADE**, Catálogo de Programa, Primeiro Semestre 2008.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, **A USP FRENTE AO DESAFIO DA INCLUSÃO SOCIAL**, Catálogo de Serviços e Iniciativas, São Paulo, 1997.

[www.unisantos.br/uati/downloads/projetos/Panorana de Cursos para 3 Idade no Brasil.pdf](http://www.unisantos.br/uati/downloads/projetos/Panorana_de_Cursos_para_3_Idade_no_Brasil.pdf)

Acessado em 22 de abril de 2009, às 7h43

TABELAS

TABULAÇÃO DE VOTOS POR QUESTÃO - SERVIDORES ATIVOS

total de servidores com idade 60 a 70

103

participaram da pesquisa

38

QUESTÕES	CONCEITOS	VOTOS	PORCENTAGEM
1) ATENDIMENTO	 Muito bom	21	55%
	 Bom	14	37%
	 Regular	2	5%
	 Ruim	0	0%
2) CORDIALIDADE	 Muito bom	30	79%
	 Bom	8	21%
	 Regular	0	0%
	 Ruim	0	0%
3) COMPETÊNCIA DOS COLABORADORES	 Muito bom	18	47%
	 Bom	16	42%
	 Regular	4	11%
	 Ruim	0	0%
4) CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES	 Muito bom	16	42%
	 Bom	15	39%
	 Regular	4	11%
	 Ruim	2	5%
5) HORÁRIO	 Muito bom	17	45%
	 Bom	16	42%
	 Regular	3	8%
	 Ruim	1	3%
6) QUALIDADE NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO	 Muito bom	16	42%
	 Bom	18	47%
	 Regular	2	5%
	 Ruim	1	3%
7) TEMPO DE RETORNO ATENDIMENTO EMAIL/TELEFONE	 Muito bom	19	50%
	 Bom	14	37%
	 Regular	2	5%
	 Ruim	3	8%
8) ORGANIZAÇÃO FÍSICA NO LOCAL	 Muito bom	18	47%
	 Bom	16	42%
	 Regular	3	8%
	 Ruim	0	0%
9) LOCALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO	 Muito bom	17	45%
	 Bom	15	39%
	 Regular	2	5%
	 Ruim	1	3%

Tabela nº 2 – Tabulação de Votos por Questão - Servidores Ativos

TABULAÇÃO DE VOTOS POR QUESTÃO - SERVIDORES INATIVOS

total de servidores cadastrados 240
 participaram da pesquisa 63
 local USP 162
 correio 67
 residência/hospital/casa de repouso 11

QUESTÕES	CONCEITOS	VOTOS	PORCENTAGEM
1)ATENDIMENTO	😊 Muito bom	57	80%
	😐 Bom	5	8%
	😞 Regular	1	2%
	😡 Ruim	0	0%
2)CORDIALIDADE	😊 Muito bom	58	92%
	😐 Bom	4	6%
	😞 Regular	1	2%
	😡 Ruim	0	0%
3)COLABORADORES CAPACITADOS	😊 Muito bom	58	92%
	😐 Bom	2	3%
	😞 Regular	3	20%
	😡 Ruim	0	0%
4)PRAZOS	😊 Muito bom	57	46%
	😐 Bom	3	5%
	😞 Regular	3	5%
	😡 Ruim	0	0%
5)HORÁRIO	😊 Muito bom	52	83%
	😐 Bom	7	11%
	😞 Regular	2	3%
	😡 Ruim	1	2%
6)CANAIS DE COMUNICAÇÃO	😊 Muito bom	53	84%
	😐 Bom	7	11%
	😞 Regular	3	5%
	😡 Ruim	0	0%
7)ATENDIMENTO EMAIL/TELEFONE	😊 Muito bom	42	67%
	😐 Bom	12	19%
	😞 Regular	8	13%
	😡 Ruim	1	2%
8)LOCALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO	😊 Muito bom	47	75%
	😐 Bom	11	17%
	😞 Regular	3	5%
	😡 Ruim	2	3%

Tabela nº 3 – Tabulação de Votos por Questão – Servidores Inativos

11 APÊNDICE – A – SERVIDORES ATIVOS

Solicitamos à gentileza de preencher o questionário abaixo, a fim de darmos andamento em nosso trabalho de monografia título “QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL À PESSOA IDOSA E COM DEFICIÊNCIA”.
Referente ao atendimento oferecido no Serviço de Pessoal da Escola Politécnica da USP.

1) Clareza no atendimento.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
2) Cordialidade no atendimento.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
3) Competência dos colaboradores no atendimento.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
4) Confiabilidade das informações recebidas.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
5) Horário do atendimento.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
6) Qualidade dos canais de comunicação.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
7) Tempo de retorno no atendimento via email/telefone.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
8) Organização física no local.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim
9) Localização, acessibilidade e sinalização.	☺	Muito bom	☺	Bom	☺	Regular	☺	Ruim

Sugestões para o aprimoramento dos nossos serviços:

(opcional)
Nome: _____

Agradecemos sua colaboração.

11.1 APÊNDICE – B – SERVIDORES INATIVOS

Solicitamos à gentileza de preencher o questionário abaixo, a fim de darmos andamento em nosso trabalho de monografia título “.

Referente ao atendimento oferecido no Serviço de Pessoal da Escola Politécnica da USP.

- 1) O atendimento é realizado de forma clara e organizada.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 2) Há cordialidade no atendimento.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 3) Os colaboradores são capacitados a realizar o atendimento.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 4) Os prazos no cumprimento dos serviços são atendidos.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 5) O horário do atendimento.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 6) Os canais de comunicação que são utilizados para disponibilizar informações.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 7) O atendimento via email/telefone.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
- 8) Localização, acessibilidade e sinalização.
- | | | | | | | | |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|
| 😊 | Muito bom | 😊 | Bom | 😊 | Regular | 😊 | Ruim |
|---|-----------|---|-----|---|---------|---|------|

Sugestões para o aprimoramento dos nossos serviços:

(opcional)

Nome:

Agradecemos sua colaboração.

APÊNDICE – B – SERVIDORES INATIVOS

11.2 APÊNDICE C - Manual de Procedimentos EPUSP

PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL À PESSOA IDOSA E COM DEFICIÊNCIA

APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os servidores da Escola Politécnica da USP que realizam atendimento presencial ao público interno e/ou externo.

DIVULGAÇÃO

Portarias dos prédios da EPUSP - cópia impressa
Intranet – arquivo eletrônico travado para alterações e impressões

CONTROLE DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00.00.00	A	Emissão

1. OBJETIVO

Definir procedimentos para um atendimento presencial de qualidade à pessoa idosa e com deficiência ou com mobilidade reduzida, a fim de garantir seus direitos previstos em legislação:

- Lei Federal n.º 10048 de 08/11/2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências;
- Lei nº 10741 de 01/10/2003 - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;
- Decreto nº 5.296 de 02/12/2004;

2. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

EPUSP – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo

INTRANET – rede corporativa utilizada na comunicação de dados internos da EPUSP

RH – Recursos Humanos

IDOSO - pessoa com 60 anos ou mais.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA - aquela que por alguma razão vê a sua mobilidade afetada, seja por lesão temporária ou permanente, pela idade, por doença, por objetos externos a si que limitam a sua mobilidade (exemplo: pais que têm de transportar o seu filho em carrinho de bebê ou pessoa que tem de carregar bagagem pesada)

- **Deficiência Física:** alteração ou ausência de uma ou mais partes do corpo humano, que comprometam a função física;
- **Deficiência Auditiva:** perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando em graus e níveis
- **Deficiência Visual:** acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, campo visual inferior a 20, ou ocorrência simultânea de ambas as situações;
- **Deficiência Mental:** funcionamento intelectual geral significativamente abaixo da média, oriundo do período de desenvolvimento, concomitante com limitações associadas a duas ou mais áreas da conduta adaptativa ou da capacidade do indivíduo em responder adequadamente às demandas da sociedade;
- **Deficiência Múltipla:** é a associação, no mesmo indivíduo, de duas ou mais deficiências primárias (mental/visual/auditiva/física), com comprometimentos que acarretam consequências no seu desenvolvimento global e na sua capacidade adaptativa.

Fonte: Rede Saci – www.saci.org.br – 26.4.2009 – acesso às 14h30.

3. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Atendimento presencial à pessoa idosa e com deficiência, de acordo com a sua necessidade e atendendo à legislação vigente.	Todos os servidores que realizam atendimento ao público.

Identificar os dias e horários de demanda intensa, aumentar o número de servidores.	Assistentes Técnicos das áreas: Acadêmica, Administrativa, Financeira, Biblioteca e Informática.
Aprovação do procedimento.	Diretor e Assistentes Técnicos de todas as áreas: Acadêmica, Administrativa, Financeira, Biblioteca e Informática, com base na legislação vigente.
Verificar a adequação do procedimento periodicamente e sempre que houver alteração na legislação.	Responsável pelo RH da EPUSP.

4. METODOLOGIA

4.1 Atendimento preferencial presencial:

- Todos os servidores que realizam atendimento ao público de qualquer área da EPUSP devem oferecer atendimento preferencial à pessoa idosa e com deficiência;
- Os servidores recepcionistas e vigias, que realizam o primeiro contato, devem acolher e identificar as necessidades deste público;
- Responsáveis pelas áreas da EPUSP (Assistentes Técnicos) devem identificar os dias e horários de maior demanda de atendimento ao público e aumentar o número de atendentes nas áreas, a fim de realizar um atendimento de qualidade.

4.2 Atendimento a pessoas idosas, com idade igual ou superior a 60 anos e com deficiência, ou com mobilidade reduzida, acompanhadas ou não:

- identificar a necessidade;
 1. recepcionista ou vigia identifica o setor de interesse do usuário;

2. recepcionista ou vigia deve informar o usuário e seu acompanhante, se houver, sobre acessos internos dos prédios a rampas e elevadores a fim de se dirigir ao setor de seu interesse;
 3. de acordo com a necessidade do usuário, o recepcionista ou vigia deve entrar em contato por telefone com o setor de seu interesse e solicitar que um servidor venha acompanhá-lo, desde o início do atendimento até seu término.
- havendo necessidade do usuário, o recepcionista ou vigia deve colocar à disposição, cadeira de rodas para sua locomoção dentro dos prédios e até o estacionamento da EPUSP em vagas adaptadas;
 - servidores dos setores devem avaliar a necessidade do usuário e dispensar atenção especial, realizando atendimento dentro do setor e não em guichês:
 1. oferecer cadeira;
 2. comunicação de forma clara e objetiva;
 3. documentar as informações prestadas ao usuário;
 4. colocar-se à sua disposição até fim do atendimento, acompanhando-o até a saída dos prédios da EPUSP;
 5. se necessário, o atendente pode entrar em contato com o ponto de táxi para o transporte do usuário.

4.3 Atendimento a pessoas idosas com idade igual ou superior a 80 anos ou impossibilitada de locomoção e internadas em hospitais e clínicas:

- servidores de qualquer área da EPUSP devem oferecer atendimento preferencial, colocando à disposição atendimento agendado, dirigindo-se até o usuário em domicílios, clínicas e hospitais.

5. Telefones Úteis

Academia de Polícia	3813-2233
Associação dos Docentes da USP	3091-4465
Banco Nossa Caixa	3091-4603
Central de Operações - Segurança/Água/Luz	3091-3222/4222
Central Telefônica da USP	3091-4313
Centro do Visitante	3091-3116/3121

Chamado Técnico de Micros - CCE	3091-6454
Correio da USP	3091-4450
Diretorio Central de Estudantes - DCE	3091-3269
Farmácia da USP	3091-3003
FUVEST	3093-2300
Hospital Universitário	3039-9200
Ponto de Taxi – HU	3091-3536
Ponto de Taxi - Reitoria	3091-3556
Rádio USP	3091-3960/4425
Santander Banespa	3039-0600
Segurança do Campus da CUASO	3091-4222
Sindicato dos Trabalhadores da USP - SINTUSP	3091-4380/4381/4385
Ouvidoria POLI	3091-5534/5692
Ouvidoria USP	3091-2074

Fonte: sítio da Reitoria da Universidade de São Paulo

6. Orientações para o tratamento individual, de acordo com a necessidade:

Muitas pessoas que não tem deficiência ficam confusas quando encontram uma pessoa com deficiência. Isso é natural. Todos nós podemos nos sentir desconfortáveis diante do "diferente".

Esse desconforto diminui e pode até mesmo desaparecer quando existem muitas oportunidades de convivência entre pessoas deficientes e não-deficientes.

Não faça de conta que a deficiência não existe. Se você se relacionar com uma pessoa deficiente como se ela não tivesse uma deficiência, você vai estar ignorando uma característica muito importante dela. Dessa forma, você não estará se relacionando com ela, mas com outra pessoa, uma que você inventou, que não é real.

Aceite a deficiência. Ela existe e você precisa levá-la na sua devida consideração. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa. As pessoas com deficiência têm o direito, podem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.

Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior do que uma pessoa não deficiente. Provavelmente, por causa da deficiência, essa pessoa

possa ter dificuldade para realizar alguma atividade e, por outro lado, poderá ter extrema habilidade para fazer outras coisas. Exatamente como todo mundo.

A maioria das pessoas com deficiência não se importa de responder perguntas, principalmente aquelas feitas por crianças, a respeito da sua deficiência e como ela realiza algumas tarefas. Mas, se você não tem muita intimidade com a pessoa, evite fazer perguntas muito íntimas. Quando quiser alguma informação de uma pessoa deficiente, dirija-se diretamente a ela não a seus acompanhantes ou intérpretes.

Sempre que quiser ajudar, ofereça ajuda. Sempre espere sua oferta ser aceita, antes de ajudar. Sempre pergunte a forma mais adequada para fazê-lo. Mas não se ofenda se seu oferecimento for recusado. Pois, nem sempre, as pessoas com deficiência precisam de auxílio. Às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.

Se você não se sentir confortável ou seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa deficiente, sinta-se livre para recusar. Neste caso, seria conveniente procurar outra pessoa que possa ajudar. As pessoas com deficiência são pessoas como você. Têm os mesmos direitos, os mesmos sentimentos, os mesmos receios, os mesmos sonhos.

Você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja com naturalidade e tudo vai dar certo. Se ocorrer alguma situação embaraçosa, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.

Pessoas Cegas ou com Deficiência Visual

Nem sempre as pessoas cegas ou com deficiência visual precisam de ajuda, mas se encontrar alguma que pareça estar em dificuldades, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude sem perguntar antes como deve fazê-lo.

Caso sua ajuda como guia seja aceita, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado. Ela irá acompanhar o movimento do seu corpo enquanto você vai andando. É sempre bom você avisar, antecipadamente, a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e obstáculos em geral durante o trajeto. Num corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço para trás, de modo que a pessoa cega possa continuar seguindo você. Para ajudar uma pessoa cega a sentar-se, você deve guiá-la até a cadeira e colocar a mão dela sobre

o encosto da cadeira, informando se esta tem braço ou não. Deixe que a pessoa sente-se sozinha.

Ao explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível, de preferência, indique as distâncias em metros ("uns vinte metros a sua frente").

Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz normal.

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 nunca deve ser distraído do seu dever de guia.

As pessoas cegas ou com visão subnormal são como você, só que não enxergam. Trate-as com o mesmo respeito e consideração que você trata todas as pessoas.

No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual das atividades normais. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar. Proporcione às pessoas cegas ou com deficiência visual a mesma chance que você tem de ter sucesso ou de falhar.

Fique a vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas as usam com naturalidade. Quando for embora, avise sempre o deficiente visual.

Pessoas com Deficiência Física

É importante saber que para uma pessoa sentada é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo, portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, se for possível, lembre-se de sentar, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível.

A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas é como agarrar ou apoiar-se numa pessoa sentada numa cadeira comum. Isso muitas vezes é simpático, se vocês forem amigos, mas não deve ser feito se vocês não se conhecem.

Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa. Empurrar uma pessoa em cadeira de rodas não é como empurrar um

carrinho de supermercado. Quando estiver empurrando uma pessoa sentada numa cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente. Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos. Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, será melhor pedir a ajuda de mais uma pessoa.

Se você estiver acompanhando uma pessoa deficiente que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa deficiente. Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve fazê-lo. As pessoas têm suas técnicas pessoais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até mesmo atrapalhar. Outras vezes, a ajuda é essencial. Pergunte e saberá como agir e não se ofenda se a ajuda for recusada.

Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar se e como deve fazê-lo.

Esteja atento para a existência de barreiras arquitetônicas quando for escolher uma casa, restaurante, teatro ou qualquer outro local que queira visitar com uma pessoa com deficiência física.

Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços e podem apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide com isso. São pessoas comuns como você. Geralmente, têm inteligência normal ou, às vezes, até acima da média. Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita. Pessoas com dificuldades desse tipo não se incomodam de repetir se necessário para que se façam entender.

Não se acanhe em usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Quando você encontrar um Paralisado Cerebral, lembre-se que ele tem necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais. Para lidar com esta pessoa, temos as seguintes sugestões: a) É muito importante respeitar o ritmo

do PC, usualmente ele é mais vagaroso no que faz, como andar, falar, pegar as coisas, etc. b) Tenha paciência ao ouvi-lo, a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual. C) Não trate o PC como uma criança ou incapaz. d) Lembre-se que o PC não é um portador de doença grave ou contagiosa, a paralisia cerebral é fruto da lesão cerebral, ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. Portanto, não é doença e tampouco transmissível. É uma situação.

Trate a pessoa com deficiência com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.

Pessoas Surdas ou com Deficiência Auditiva

Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras não.

Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela ou toque, levemente, em seu braço. Quando estiver conversando com uma pessoa surda, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar. Use um tom normal de voz, a não ser que lhe peçam para falar mais alto. Gritar nunca adianta. Fale diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Usar bigode também atrapalha. Quando falar com uma pessoa surda, tente ficar num lugar iluminado. Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo), pois isso dificulta ver o seu rosto.

Se você souber alguma linguagem de sinais, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas e estimuladas.

Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.

Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual, se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita. Geralmente, as pessoas surdas não se incomodam de repetir quantas vezes for preciso para que sejam entendidas. Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O importante é se comunicar. O método não é tão importante. Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.

Algumas pessoas mudas preferem a comunicação escrita, algumas usam linguagem em código e outras preferem códigos próprios. Estes métodos podem ser lentos, requerem paciência e concentração. Talvez você tenha que se encarregar de grande parte da conversa.

Tente lembrar que a comunicação é importante. Você pode ir tentando com perguntas cuja resposta seja sim/não. Se possível ajude a pessoa muda a encontrar a palavra certa, assim ela não precisará de tanto esforço para passar sua mensagem. Mas não fique ansioso, pois isso pode atrapalhar sua conversa.

Pessoas com Deficiência Intelectual.

Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual. Trate-as com respeito e consideração. Se for uma criança, trate como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não as ignore. Cumprimente e despeça-se delas normalmente, como faria com qualquer pessoa. Dê atenção a elas, converse e vai ver como será divertido. Seja natural, diga palavras amistosas.

Não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender, mas podem adquirir muitas habilidades intelectuais e sociais.

Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de idéias, informações e vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se da eficiência da pessoa que ali está. As pessoas com deficiência intelectual, geralmente, são muito carinhosas. Deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental.

Fonte: Site Bengala Legal - <http://www.bengalalegal.com/lidar.php>.

Acesso em 22 de abril de 2009 às 9h50

12. Anexo A

SUPERINTENDÊNCIA POUPATEMPO NORMAS & PROCEDIMENTOS

SUPERINTENDÊNCIA POUPATEMPO NORMAS & PROCEDIMENTOS		
ÁREA:	DATA	Nº DA NORMA
Assunto: <i>Critérios para Atendimentos a Situações Específicas</i>		

Estes critérios têm a finalidade de orientar para os casos de atendimentos a situações específicas nos Postos Poupatempo. Há casos em que o atendimento preferencial é estabelecido por lei e casos em que é realizada avaliação da Coordenação de Atendimento para o encaminhamento e a entrega da senha para o serviço. Os critérios estarão divididos em:

- 1 Atendimentos Preferenciais**
- 2 Atendimentos a Situações Específicas**
- 3 Solicitações de Agendamento**

1. Atendimentos Preferenciais

Os atendimentos preferenciais serão prestados segundo a Lei Federal nº 10.048 de 08/11/2000 (Atendimento Preferencial) e nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) que determina:

- **Idosos com idade igual ou superior a 60 anos**
- **Gestantes - gravidez em qualquer estágio**
- **Pessoas portadoras de necessidades especiais**
- **Pessoas com crianças de colo de até 3 anos - Extensivo a mãe, pai, responsável ou acompanhante da criança**
- **Lactantes**

Descrição dos cidadãos considerados portadores de necessidades especiais com base no Decreto N.º 5.296, de 2 de dezembro de 2004:

- **Deficiência Física** – alteração completa ou parcial, de um ou mais segmentos do corpo humano acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, amputação, ausência de membro, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.
- **Deficiência auditiva** – perda da audição parcial ou total.

- **Deficiência visual** – perda da visão total ou parcial
- **Deficiência mental** – funcionamento intelectual significativamente inferior à média.

Para atendimento dos casos não visíveis (audição, mental) basta a declaração do cidadão ou acompanhante.

Observações relacionadas aos atendimentos preferenciais:

- Quando houver legislação específica local/municipal incluindo outras características, estas deverão ser atendidas. Quando houver, sobre uma mesma questão, divergências nas legislações de diferentes esferas, deverá prevalecer o critério de maior abrangência.
- A identificação dos preferenciais deve ser feita por observação, evitando solicitar comprovação por documentos, o que causa constrangimento. Quando o cidadão declara enquadrar-se em uma das situações de preferenciais, não cabe questioná-lo a solicitar comprovação.
- O atendimento preferencial deverá ser mantido em todas as etapas do atendimento, inclusive na entrega do documento e/ou serviço.
- Não haverá encerramento de senhas preferenciais por capacidade de atendimento esgotada. (exceção à Unidade Móvel que devido ao limite de permanência em cada local, não tem possibilidade de atender a esta diretriz).
- Não há legislação que estabeleça a obrigatoriedade do atendimento diferenciado ou preferencial a qualquer autoridade pública, portanto “... **Não é permitido atender preferencialmente autoridades judiciais** ...”, policiais, médicos ou cidadãos que queiram fazer uso da posição sócio - econômica e/ou política para obtenção de privilégios no atendimento.
- Para as situações em que houver qualquer indício de má fé a Coordenação de Atendimento deverá ser comunicada para avaliar a forma de tratamento adequada.
- O atendimento com senha preferencial também será prestado aos procuradores que se enquadrem na Lei Federal nº 10 048/2000 e n.º 10.741/2003.

Para os procuradores com direito a senha preferencial que solicitarem mais de um serviço num mesmo órgão, será fornecida uma senha para cada atendimento.

Deverá ser entregue apenas uma senha para a execução do primeiro serviço sendo que, em sua conclusão, o procurador deverá retornar para a fila da triagem a fim de obter outra senha, aguardar ser chamado e executar o segundo serviço. Esse fluxo poderá ser repetido tantas vezes quantas forem necessárias.

Aplicação da N&P 004/1999 – Instrumento de Procuração

- A Carteira da SPtrans não deverá ser utilizada como um critério para fornecer atendimento preferencial, pois sua finalidade é propiciar utilização gratuita do Transporte Público.

- Para os casos de atendimento preferencial no Banco Nossa Caixa, deverá prevalecer os procedimentos estabelecidos e acordados entre esta Instituição Bancária e a Superintendência Poupatempo.

1.1. Acompanhantes de Cidadãos Preferenciais

Situação 1 - O acompanhante de um cidadão preferencial, quando ambos estiverem realizando um serviço no mesmo órgão os dois receberão senha preferencial.

Ex.: Um pai que é preferencial vai fazer um serviço e vem acompanhado de sua filha não preferencial que também vai fazer o mesmo serviço.

Situação 2 – Quando um preferencial tiver mais de um acompanhante, eles terão que apontar somente um como responsável pelo preferencial.

Ex.: Um idoso com quatro acompanhantes, dizendo que vieram no mesmo carro, solicitamos que o grupo eleja um (devendo ser o motorista do carro) que será o acompanhante do preferencial e os demais terão atendimento com senha do seu serviço.

Situação 3 - Quando o solicitante estiver acompanhado de um preferencial não integrante no serviço, deverá receber senha preferencial.

Ex.: Cidadão que é responsável por pessoa portadora de necessidades especiais ou idoso e estes o acompanham porque não tem com quem deixar.

Situação 4 – Caso para o IIRGD - Quando um preferencial vem acompanhando um menor não preferencial para fazer RG, trazendo a autorização/documento do responsável, será dada senha preferencial.

Ex.: Um avô que acompanha seu neto de até 14 anos, com autorização/documento do responsável, para emissão de RG.

1.2. Pessoas portadoras de necessidades temporárias ou doenças crônicas

Deverão receber atendimento preferencial as pessoas portadoras de necessidades especiais, com mobilidade reduzida, seja ela permanente ou temporária. Ex.: membros imobilizados com gesso, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

- Quando a doença for **aparente**: cidadão deverá receber atendimento preferencial. Ex.: falta de ar, insuficiência renal (causa inchaço, caso esteja em crise), etc.
- Quando a doença for **não aparente**: O cidadão deve receber a avaliação do funcionário e/ou da Coordenação de Atendimento caso não apresente comprovante que indique a doença. Estes casos exigem muito cuidado para não causar constrangimentos, mas também não causar privilégios a pessoas que se “dizem” doentes.

Ex.: Após pegar senha normal do serviço e saber que tem 2 horas de espera o cidadão pede um preferencial porque está com dor nas costas. Neste caso encaminhá-lo para administração para análise e eventual espera assistida.

- Os cidadãos que apresentarem o documento oficial do INSS declarando afastamento ou aposentadoria por invalidez (INFBEN – Informação de Benefício) deve reger o “bom senso” para análise do caso ou encaminhar a Coordenadoria de Atendimento.
- O cidadão portador de doenças infecto-contagiosas, tais como conjuntivite, tuberculose, hepatite, sarampo e outras, não poderá ser atendido devendo retornar apenas quando a doença estiver sanada. O Código Penal, artigos 267 e 268, estabelece que é crime contra a Saúde Pública a permanência do cidadão infectado em ambiente que possibilite contágio.

1.3. Acolhimento aos portadores de necessidades especiais no Posto

Os portadores de necessidades especiais (deficiência física, visual, auditiva e idosos) são identificados geralmente na entrada do Posto ou nos balcões de informações. Quando necessitam de ajuda a informação é passada para a área de atendimento e um funcionário fará o acompanhamento:

- Personalizado para locomoção inclusive se necessário, em cadeira de rodas aos portadores de necessidades especiais.
- Comunicação por linguagem libras e acompanhamento no atendimento aos deficientes auditivos.

1.4. Mal súbito

Os cidadãos que não estiverem em condições físicas para continuar seu atendimento deverão ser encaminhados ao ambulatório pelos orientadores e/ou equipe de segurança. A Coordenação de Atendimento deverá acompanhar o caso e definir se o atendimento deve ser realizado ou se o cidadão deverá receber atendimento médico e retornar posteriormente.

- Se o atendimento puder ser realizado, a Coordenação de Atendimento encaminhará pessoalmente o cidadão à triagem, avaliando a necessidade de um atendimento preferencial.
- Se o atendimento já estava em andamento, deverá continuar a partir do momento que foi interrompido.
- Se quando o cidadão foi encaminhado para Pronto Socorro e o atendimento já estava em andamento, deverá ser fornecida uma senha de retorno.
- Se retornar ao Posto no mesmo dia, mediante a senha de retorno, o cidadão deverá ter a sua senha inserida no sistema.
- Se retornar em outro dia, deverá receber atendimento com senha de retorno encaixada em uma mesa de atendimento.

1.5. Solicitação de urgência no atendimento

Cidadãos que necessitem urgência na emissão de seu documento por motivo de viagem marcada, internação, vestibular, ingresso em novo emprego, etc., deverão ser encaminhados para uma avaliação da Supervisão e/ou Coordenação de Atendimento que definirá a possibilidade da emissão do documento num prazo reduzido. Entretanto, não será emitida senha preferencial, pois seu atendimento deverá ocorrer na ordem normal de chegada ao Posto.

Caso não seja possível a redução do prazo de emissão do documento, deverão ser oferecidos os melhores dias e horários para a realização do serviço.

2. Atendimentos a Situações Específicas (ficou estranho com o mesmo título geral do documento)

Atendimento a situações específicas são aqueles que usamos as "senhas de retorno", "inserção de senha".

2.1 Contingências – Queda de sistema de informática, falta de energia elétrica

Quando ocorrer contingências como as citadas, os funcionários da triagem/orientadores/atendentes deverão informar os cidadãos sobre a ocorrência até 30 minutos após o início da ocorrência.

Aplicação da N&P 027/002 – Senhas de Retorno.

- Após avaliação da ocorrência, os cidadãos que estiverem na fila da triagem deverão ser dispensados.
- Os cidadãos que já tiverem recebido senha ou que já iniciaram o atendimento na mesa deverão receber senha de retorno.
- Ao emitir a senha de retorno, o funcionário deverá anotar na mesma o nome completo do interessado evitando que esta senha seja utilizada por outros cidadãos.
- A senha de retorno garante ao cidadão atendimento em qualquer dia e horário. Entretanto, ele deve ser orientado sobre os dias e horários de menor demanda, de modo que o atendimento possa ser realizado da melhor forma para o Posto.
- Se o cidadão voltar ao Posto no mesmo dia em que ocorreu a contingência deverá ter a senha inserida para proceder o atendimento.
- Se o cidadão voltar ao Posto em outro dia, será atendido por encaixe em uma mesa designada para executar este serviço.
- Quando houver uma quantidade grande de cidadãos portando senha de retorno a Coordenação de Atendimento/Supervisão do órgão, deverá organizar a forma mais adequada de atendimento, avaliando a quantidade de pontos que serão disponibilizados, a triagem, definido local de espera, sistema de contabilização, etc.

Em hipótese alguma deverá ser fornecida senha de atendimento preferencial para os casos de retorno, somente para aqueles previstos na lei.

2.2. Problemas com a documentação

Quando o cidadão estiver na triagem e identificar que o(s) documento(s) necessários não estão completos ou corretos, o cidadão será orientado a retornar com os documentos necessários, ressaltando a necessidade do bom estado de conservação dos mesmos. (será orientado a ligar para o 0800 antes de retornar ao Posto em função da possibilidade de ocorrer o encerramento de senha por capacidade de atendimento esgotada). Ao retornar, deverá passar pelo processo de triagem normal, ou seja, entrar na fila da triagem.

- Se o atendimento for interrompido durante o processo (após o cidadão já ter passado pela triagem e ter sido chamado na mesa): o Supervisor do órgão deverá fornecer uma senha de retorno, anotando o motivo pelo qual o atendimento não pôde ser concluído, tais como rasura na certidão ou falta de carimbo do cartório etc..
- Retornando com a documentação correta e a senha de retorno, o cidadão deverá ter a senha inserida no sistema se for no mesmo dia ou ter o encaixe em alguma mesa de atendimento se for em outro dia.

2.3. Cidadãos alcoolizados

Cidadão “alcoolizado” pode apresentar fala sem lógica, fala enrolada, desequilíbrio ao andar, desconhecimento/esquecimento de dados pessoais como nome completo ou endereço, incapacidade de assinar adequadamente, etc. O cidadão que vier ao Posto nessas condições, ou seja, sem condições para a realização do serviço, deverá ser orientado a retornar em outra oportunidade, sendo informado sobre os pré-requisitos para emissão do documento.

Se receber a senha sóbrio e no momento do atendimento não apresentar condições para efetuar o serviço, deverá receber uma senha de retorno para voltar em outra oportunidade.

2.4 Atendimento para cidadãos com liberdade assistida

Para atendimento aos internos da FEBEM presos do sistema carcerário, que em alguns casos chegam algemados, deverão receber atendimento especial, ou seja, encaixe na mesa que for mais conveniente para o órgão/segurança do Posto.

Se o tempo necessário para a execução do serviço for ultrapassar o período permitido para a saída assistida do cidadão, o supervisor manterá contato com o órgão/entidade e comunicará a possibilidade de atraso.

- Quando a instituição não agendar este atendimento, após a execução destes atendimentos, os responsáveis deverão ser orientados a solicitar agendamento prévio.

- Em situações excepcionais caberá à Coordenação de Atendimento avaliar e decidir a forma mais adequada para atendimento.

2.4. Informações incorretas (Disque Poupatempo, outros Postos, orientação)

- Informações incorretas ou incompletas prestadas por funcionários dos Postos ou obtidas através do Disque Poupatempo, Guia de Serviços ou folheteria disponível serão consideradas como erro de informação do Poupatempo.
- Se o erro puder ser confirmado: verificar a possibilidade de realização do atendimento, e sendo possível, atender o cidadão como procedimento de exceção. Não sendo possível atender, verificar a possibilidade de compensar o atendimento que será feito posteriormente oferecendo senha de retorno, diminuindo o prazo de entrega do documento, etc.
- Se não houver possibilidade de confirmar o erro: deverá ocorrer uma análise pontual com a utilização do “bom senso” para definição do atendimento.

2.6 Atendimento a “celebridades”

A celebridade deve receber a verificação dos documentos e senha adequada para o seu caso e em havendo tumulto devemos encaminhar à Administração para espera reservada, até que chegue a hora do atendimento, pedindo ajuda da segurança do Posto.

2.7 Perda da chamada da senha

Quando o cidadão não perceber que sua senha foi chamada no painel do sistema Q-Matic, o funcionário deverá reinseri-la no sistema. Não será emitida outra senha.

O cidadão terá a opção de aguardar o atendimento no Posto ou não, mediante a previsão de espera. Quando a previsão indica um tempo longo de espera os orientadores poderão estimular a saída do cidadão do Posto durante este período.

No PROCON o cidadão deverá ser orientado a consultar o supervisor caso tenha necessidade de ausentar-se do Posto. Nesta ocasião, o supervisor anotará no verso da senha o horário limite que ele deve retornar para que consiga ser atendido no dia.

2.8 Perda da senha

As situações de perda de senha deverão ser avaliadas pela Coordenação de Atendimento.

- Caso o cidadão lembre o número da senha, o atendimento deverá acompanhar o chamado da mesma no painel e verificar se não pertence a

outro cidadão. Neste caso, o cidadão poderá ser atendido com o número da mesa informada.

- Caso o cidadão não lembre o número, receberá nova senha, devendo aguardar o tempo necessário para atendimento.

2.9 Encerramento de senha por capacidade de atendimento esgotada:

Considera-se oportuno e viável o envio do comunicado para o Disque Poupatempo sempre uma hora antes do encerramento das senhas no Posto.

Este procedimento pode minimizar as reclamações dos cidadãos.

Aplicação da N&P 10/2003 – Registro de Ocorrências.

2.10 Kit Família no IIRGD

O procedimento de emissão de uma única senha para pessoas da mesma família poderá ser adotado sempre que a execução de um documento depender da presença de mais de um cidadão. Também nestes casos, sempre que um dos interessados for preferencial, a senha emitida para o grupo será preferencial.

Exemplos: (Situação 1; Situação 2 etc.)

- Um adulto com dois filhos ou mais (menores de 16 anos) = 1 senha – devido a necessidade de presença de responsável.
- Dois adultos (um casal) = 1 senha - devido os dois apresentarem a mesma certidão de casamento
- Pai e mãe com dois filhos ou mais (menores de 16 anos e documento somente para os filhos) = 2 senhas – devido a cada um poder ser o responsável por um filho
- Pai e mãe com dois filhos ou mais, menores de 16 anos (documento será feito para os pais e os filhos) = 1 senha – devido os adultos apresentarem a mesma certidão de casamento e neste caso juntos são responsáveis pelos filhos.
- Pai e mãe com um filho menor de 16 e deficiente físico (todos farão o documento) = 01 senha preferencial

3. Solicitações de Agendamento

- Quando o Posto for consultado sobre a execução de documentos de um grupo, deverá haver as orientações e agendamento do dia/horário de menor demanda para atendimento. A organização deverá ser da Coordenação de Atendimento e Supervisores do órgão e poderá ser feita a triagem antecipada dos documentos.

- Para agendamento domiciliar o interessado deverá ser encaminhado ao Supervisor do IIRGD do Posto, para receber as orientações necessárias e marcar o dia e hora do atendimento.
- Em São Paulo existe o agendamento com hora marcada para o serviços do IIRGD no **Poupatempo Luz** – Praça Alfredo Issa, 57 – Central de Agendamento fone : 64758400.

12.1 Anexo B

LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000

(Publicação DOU de 09/11/2000)

Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. - As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

Art. 2º. - As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Parágrafo único - É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.

Art. 3º. - As empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo reservarão assentos, devidamente identificados, aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 4º. - Os logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público, terão normas de construção, para efeito de licenciamento da respectiva edificação, baixadas pela autoridade competente, destinadas a facilitar o acesso e uso desses locais pelas pessoas portadoras de deficiência.

Art. 5º. - Os veículos de transporte coletivo a serem produzidos após doze meses da publicação desta Lei serão planejados de forma a facilitar o acesso a seu interior das pessoas portadoras de deficiência.

§ 1º (VETADO)

§ 2º Os proprietários de veículos de transporte coletivo em utilização terão o prazo de cento e oitenta dias, a contar da regulamentação desta Lei, para proceder às adaptações necessárias ao acesso facilitado das pessoas portadoras de deficiência.

Art. 6º. - A infração ao disposto nesta Lei sujeitará os responsáveis:

I - no caso de servidor ou de chefia responsável pela repartição pública, às penalidades previstas na legislação específica;

II - no caso de empresas concessionárias de serviço público, a multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), por veículos sem as condições previstas nos arts. 3º e 5º;

III - no caso das instituições financeiras, às penalidades previstas no art. 44, incisos I, II e III, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Parágrafo único. As penalidades de que trata este artigo serão elevadas ao dobro, em caso de reincidência.

Art. 7º. - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de sessenta dias, contado de sua publicação.

Art. 8º. - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 8 de novembro de 2000; 179ª da Independência e 112ª da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Alcides Lopes Tápias

Martus Tavares