



ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – PCD: UMA CONTRIBUIÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

ACCESSIBILITY AND CARE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES - DCP: A CONTRIBUTION FROM THE PROFESSIONAL OF EXECUTIVE SECRETARIAT

Marcia Dayana Fernandes¹
Priscilla de Souza Silva²

Resumo

O objetivo deste estudo é identificar se a Casa dos Conselhos, que é formada pelos Conselhos de Direitos do município de Cuiabá-MT, possui acessibilidade em sua estrutura, e com isso abordar os tipos de deficiências, recorrendo acerca da importância em conhecê-las para permitir um atendimento de qualidade, visto que o Secretário Executivo, como gestor, está apto para realizar tal atividade. Durante o estágio supervisionado, foi realizada uma análise da norma brasileira que regulamenta a acessibilidade - a NBR 9050:2015, a qual dispõe sobre o auxílio de decretos e cartilhas que trazem informações e orientações sobre a melhor maneira de atender uma Pessoa com Deficiência – PcD, de acordo com suas particularidades. A partir dos resultados obtidos, e com base nas normas de acessibilidade, observou-se que a Casa não se encontra inteiramente apta para receber e atender uma PcD, pois a sua estrutura não atende integralmente às exigências do desenho universal que facilita a locomoção independente. A opção para solucionar o problema seria a Secretaria de Assistência Social se atentar à necessidade de formulação de um projeto de readaptação da estrutura da Casa, além de viabilizar a participação de seus funcionários em cursos de aperfeiçoamento e treinamento de atendimento ao cliente, em especial, às Pessoas com Deficiência. Conclui-se que o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para que o atendimento a PcD seja padronizado.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente, Pessoa com Deficiência, Secretariado Executivo.

¹ Prof. Esp. Instituto Federal de Mato Grosso – (IFMT), Campus Cel. Octayde Jorge da Silva, Cuiabá – MT –Brasil. E-mail: marcia.fernandes@cba.ifmt.edu.br

² Bacharel em Secretariado Executivo pelo Instituto Federal de Mato Grosso – (IFMT), Campus Cel. Octayde Jorge da Silva, Cuiabá – MT –Brasil. E-mail: priscilla_geat@hotmail.com

Abstract

The purpose of the study is to identify whether the House of Councils, which is formed by the Councils of Rights of the municipality of Cuiabá-Mt, has accessibility in its structure, and with that address the types of deficiencies, discussing the importance of knowing them to allow a quality service since the Executive Secretary, as manager, is able to carry out such activity. During the supervised internship, an analysis of the Brazilian norm regulating accessibility, NBR 9050: 2015, was carried out, with the aid of Decrees and Booklets, which provide information and guidance on the best way to care for a Person with Disability - DCP according to their particularities. The results obtained showed that the House is not entirely capable of receiving and attending a DCP according to accessibility standards, because its structure does not fully meet the requirements of the universal design that facilitates independent locomotion. The option to solve the problem would be for the Secretariat of Social Assistance to attend to the problem and thus formulate a project to redevelop the structure of the House and that its employees can obtain courses of improvement and training of customer service, especially, Person with Disability. It is concluded that the professional of Executive Secretariat can contribute to the customer service DCP be standardized.

Keywords: Customer service, Disabled Person, Executive Secretariat.

1. INTRODUÇÃO

O bom atendimento ao cliente é a essência do êxito nos negócios, pois é por meio dele que se conquista um cliente. É nessa circunstância que se encontra o potencial para a fidelização do cliente e, conseqüentemente, o sucesso do negócio.

A qualidade no atendimento está estritamente inter-relacionada com a competitividade, pois uma organização que não tem dedicação e preocupação com o seu cliente, involuntariamente, desfaz o vínculo com o mesmo e, por consequência, perde o seu espaço dentro do mercado, pois atender bem já não é mais o suficiente, é preciso que se atenda bem e com qualidade qualquer que seja o tipo do cliente. E, neste caso, será abordado o atendimento e a acessibilidade para as Pessoas com Deficiência – PcD, que muitas vezes são negligenciadas não só pela sociedade, mas também pelas organizações.

A satisfação de um atendimento se caracteriza também pelo ambiente em que se fornece o atendimento. Uma PcD torna-se cliente especial, pois tem suas particularidades quanto a sua locomoção, por exemplo. Desse modo, ao oferecer atendimento a uma PcD, é preciso que a organização tenha instalações adequadas que promovam a independência desse cliente, dando-lhe o direito de ir e vir de forma acessível.

O Secretário Executivo é um profissional que, desenvolvendo sua função de gestor, está apto para identificar inconsistências no seu ambiente de trabalho e solucioná-las, apresentando melhorias adequadas.

O estudo foi pautado na norma técnica de acessibilidade NBR 9050:2015, que aborda o desenho universal. Contudo, existem leis que abordam o tema e aqui faremos uso do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e da Lei nº 10.098, de 9 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, para então identificar se o Conselho possui, em suas dependências de atendimento, a acessibilidade ou se precisará de adaptações para proporcionar um atendimento de qualidade. Assim, fez-se o uso também de cartilha de órgãos de outros estados que orientam e enfatizam a acessibilidade ao atendimento às pessoas com deficiência.

O Estágio Supervisionado do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo foi realizado na Casa dos Conselhos, onde estão concentrados todos os serviços prestados pela Secretaria de Assistência Social sobre o Cadastro Único para Programas Sociais, além dos Conselhos de Direitos e de Política, visto que o espaço é da Fundação Abrigo Bom Jesus, locado

pela prefeitura de Cuiabá-MT. O estudo buscou abordar cada tipo de deficiência, conceituando-as e mostrando qual a melhor forma de atendimento de acordo com a sua particularidade.

No local estão presentes os Conselhos de Direito da Pessoa Idosa, da Pessoa com Deficiência, da Criança e do Adolescente, da Mulher, da Atenção de Diversidade Sexual, Instância de Controle Social da Bolsa Família, bem como o Conselho Municipal de Assistência Social.

É importante enfatizar que, a princípio, o estudo seria direcionado apenas ao Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência – CMDPD, que está integrado à Casa dos Conselhos, mas houve a compreensão de que é a Casa quem abriga, especialmente, este conselho e todos os outros, assim, foi despertada a importância de direcionar o estudo de forma mais ampla para essa instituição.

O estudo irá tratar sobre a importância de conhecer os tipos de deficiência, os direitos de acessibilidade das pessoas com deficiência e a necessidade de capacitação para o atendimento efetivo e especializado para esses clientes, analisando de forma empírica a estrutura física da Casa dos Conselhos, além de relatar a eficiência em receber a Pessoa com Deficiência (PcD).

2. CLIENTES, ATENDIMENTO E QUALIDADE

As organizações pautadas em atender com excelência têm como principal objetivo satisfazer o seu cliente, seja ele externo e/ou interno, porém essa satisfação só é possível se houver qualidade no produto ofertado e/ou serviço prestado. Dessa forma, D’Elia (2014, p. 128) conceitua cliente externo e interno como “pessoa ou organização que usa ou possa estar envolvida de alguma forma com os produtos ou serviços que fornecemos”.

O termo cliente ainda é conceituado isoladamente por Juran (2011 *apud* PEREIRA; MOREIRA, 2013) que classifica como clientes internos aqueles que constituem a organização de forma a contribuir para o seu funcionamento, privilegiam-se dos produtos ofertados e vendidos pela empresa e ainda pelos serviços prestados pela mesma, enquanto clientes externos são apenas aqueles que sofrem consequências com os produtos e serviços dessa empresa.

A organização, independentemente do segmento em que atua dentro do mercado, deve ter o seu atendimento atrelado à qualidade. E assim, Robbins; Judge; Sobral (2010, p. 111) contribuem ao compartilhar que “oferecer um serviço de atendimento ao cliente de qualidade é algo que exige muito dos funcionários, pois isso sempre os coloca em um estado de dissonância emocional”. Essa abordagem dos autores é ainda reforçada pelos mesmos ao expor que “a

administração precisa criar uma cultura pró-cliente”. (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 17).

Embora qualidade seja uma palavra conceituada nos dicionários e que saibamos diferenciá-la na prática ao reconhecer quando um produto e/ou serviço é de qualidade, Pirsig (1974 *apud* FERNANDES, 2001, p. 142) nos traz que “Qualidade não é uma ideia ou uma coisa concreta (...) embora não se possa definir qualidade, sabe-se o que ela é”.

No entanto, é facilmente definido qual o objetivo da qualidade, isso vem apreciado por Portela; Schumacher e Borth (2013) ao dizer:

Qualidade tem como objetivo principal atender as necessidades dos clientes, porém, isso é uma mudança cultural, que exige tempo e a integração e todos os envolvidos. Cada órgão de uma organização deve estar ciente do que é qualidade e que, antes de mais nada, qualidade está nas próprias pessoas que buscam a perfeição. (PORTELA; SCHUMACHER; BORTH, 2013, p. 109).

Existe outro elemento determinante para que se alcance a qualidade no atendimento, e isso é colocado por Hargreaves, Zuanetti e Lee (2011 *apud* MACHADO; ANGNES; PIMENTEL; MAZUR, 2013) ao relacionar uma adequada infraestrutura da organização, assim como a atuação dos seus colaboradores e seu comprometimento organizacional. É necessário haver conhecimento, habilidade e atitude ao atender, bem como uma infraestrutura que comporte o cliente e suas limitações, exigindo adaptabilidade e atendimento prioritário.

2.1 ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

O atendimento prioritário é conceituado como atendimento diferenciado, conforme explanação do § 1º do art. 6º presente no Decreto nº 5.296/2004, e ainda caracterizado como atendimento imediato de acordo com o § 2º do mesmo artigo.

Direciona-se o atendimento prioritário à PcD, seja ela de qualquer característica, conforme a Lei Federal nº 10.048/2000, regulamentada pelo Decreto supracitado, e deverá ser executado de maneira diferenciada e imediata conforme amparo legal. Cada tipo de deficiência demanda um atendimento diferenciado de acordo com suas necessidades e diversidade.

É importante se atentar a esse cliente porque ele tem grande representatividade dentro do percentual populacional no Brasil, haja vista o Censo Demográfico 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ter apontado que 23,9% da população brasileira se declararam com pelo menos uma das deficiências investigadas (visual, motora, auditiva, mental ou intelectual).

2.2 CONCEITO DE DEFICIÊNCIA

Para que se possa entender qual é a melhor forma de executar um atendimento com qualidade para Pessoas com Deficiência, é preciso antes ter conhecimento do que é e como é cada deficiência. Desse modo, Fávero et al (2006), integrantes do Grupo de Trabalho Inclusão para Pessoas com Deficiência, da ESPM, trazem o conceito de deficiência,

(...) toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade ou capacidade parcial (aqui entendida como a impossibilidade ou a possibilidade parcial) para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano, levando-se em conta que a incapacidade é restrita a determinada atividade (andar, ver, ouvir, falar, desempenho intelectual), o que não significa incapacidade genérica. (FÁVERO *et al*, 2006, p. 13-14).

Pessoas com Deficiência se caracterizam pelas suas particularidades estruturais ou funcionais ou ainda anatômicas, conforme citam Fávero *et al* (2006). Contudo, é necessário que se tenha o conhecimento discriminável de cada uma das especificidades. O art. 5º, § 1º, I, do Decreto nº 5.296/2004 considera Pessoa com Deficiência aquela que “possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade”.

Embora seja corriqueiro deparar-se com PcD sendo tratadas como “Pessoas deficientes”, “Pessoas portadoras de necessidades especiais”, “Pessoas portadoras de deficiência” ou ainda “Pessoas especiais”, o termo “Pessoas com Deficiência” é considerado o mais adequado, sendo ele adotado pela Assembleia Geral da ONU em 2006 e ratificado no Brasil em julho de 2008.

Torna-se errôneo falar que uma pessoa é portadora de deficiência ou de necessidades especiais, visto que um indivíduo só porta algo que ela possa deixar de portar quando pretender. A terminologia “deficiente” também não é adequada, porque tratar uma PcD como “deficiente” ou “pessoa deficiente” é considerado inconveniente, visto que “deficiente” nos remete a ideia de que a pessoa é inteiramente deficiente, incapaz e inapta para desenvolver qualquer atividade.

O mais conveniente é tratar esse público específico apenas como Pessoas com Deficiência - PcD, dado que elas realmente têm alguma deficiência e esta possui categorias e particularidades, conforme explicado pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul (2011).

2.2.1. Categorias de deficiência

As deficiências são distintas, pois cada uma delas apresenta uma característica e particularidade. São classificadas em deficiências física, auditiva, visual, mental e múltipla.

O Decreto nº 5.296/2004 vem então considerar que deficiência física é “alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física [...]” (BRASIL, 2004, não paginado). Segundo esse Decreto, as deficiências são apresentadas de diversas formas, categorizadas a seguir.

A deficiência auditiva corresponde a “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz”. (BRASIL, 2004, Art. 5º, § 1º, Inciso I, Alínea b).

A deficiência visual é caracterizada como: “cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho [...]”. (BRASIL, 2004, Art. 5º, § 1º, Inciso I, Alínea c).

Quanto à deficiência mental, o Decreto nº 5.296/2004 explica que se refere ao funcionamento do intelecto que esteja abaixo da média considerada, apresentando ainda antes dos dezoito anos de idade limitações em duas ou mais áreas, as quais são “comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho”. (BRASIL, 2004, Art. 5º, § 1º, Inciso I, Alínea d).

A deficiência múltipla, por sua vez, é particularizada por: “Associação de duas ou mais deficiências; e pessoa com mobilidade reduzida [...]”. (BRASIL, 2004, Art. 5º, § 1º, Inciso I, Alínea e, Item II).

Assim como as deficiências têm as suas especificidades, o atendimento direcionado às pessoas com deficiência deve, então, obedecer às suas particularidades para que seja possível atender as necessidades e proporcionar satisfação.

2.3 ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Para atender o público específico, no caso as PcD, é necessário atender padrões de acessibilidade, a qual é definida pela Lei nº 10.098/2000 como:

Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários [...] bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana [...]. (BRASIL, 2000, não paginado).

Algumas deficiências exigem acessibilidade arquitetônica e urbanística, como as deficiências física e visual. Para que seja possível realizar o atendimento às pessoas com deficiência, independentemente de suas dificuldades e limitações, é imprescindível que as organizações estejam atentas e adéquem suas estruturas físicas aos critérios e principais parâmetros básicos de acessibilidade, conforme o Decreto nº 5.26/2004, o qual determina que para a promoção dessa acessibilidade devem ser observadas algumas regras gerais, complementadas pelas normas técnicas de acessibilidade da ABNT, NBR 9050:2004, e pelas disposições contidas da legislação federal, estadual, municipal e do Distrito Federal.

Existem outros aspectos de acessibilidade que não se limitam apenas a recursos e estrutura física do ambiente. Um deles é a comunicação, também inserida nos termos de acessibilidade, conforme estabelecido na Lei nº 10.098/2000: a Língua Brasileira de Sinais (Libras); a visualização de textos, o Braille; o sistema de sinalização ou de comunicação tátil; os caracteres ampliados; os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral; os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados; e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação.

O atendimento especializado, além de estar pautado nas pessoas capacitadas para atender determinado público, precisa acompanhar as legalidades das condições físicas do local para que a PcD seja atendida de forma igualitária. Dessa maneira, seus direitos são garantidos quando as organizações possuem direcionamento para as condutas específicas no atendimento a PcD.

2.3.1 Condutas específicas de comportamento ao atender pessoas com deficiência

Para promover acesso à comunicação, a Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, em 2011, desenvolveu uma cartilha que aborda “Dicas de Convivência com Pessoas com

Deficiência”, as quais serão tratadas. Essas condutas são independentes da adequação estrutural que a NBR 9050:2004 impõe.

Os cuidados ao realizar o atendimento a uma pessoa com deficiência física precisam ser tomados, como exemplo, atentar-se que a cadeira de rodas e muletas fazem parte da extensão do corpo da Pessoa com Deficiência, sendo dispensável que a pessoa que executa o atendimento toque, se apoie ou pendure algum objeto na extensão dessa PcD.

Ao se comunicar diretamente com o cliente PcD, é recomendável que o atendente olhe diretamente para a pessoa, e assim, faz-se necessário, então, que o atendimento à pessoa com cadeira de rodas ou pessoa com ananismo, por exemplo, seja feito com o atendente sentado para que a altura de ambos esteja o mais próximo possível de nível.

As pessoas com deficiência mental, conforme a Cartilha lançada pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul (ALRS) em parceria com a Fundação de Articulação de Políticas Públicas para Pessoas Portadoras de Deficiências e Altas Habilidades no Rio Grande do Sul (FADERS) em 2011:

Desejam ser reconhecidas como pessoas titulares de direitos humanos e liberdades fundamentais, como os demais cidadãos. Elas desejam ter a oportunidade de atuar como protagonistas e não apenas como simples beneficiárias passivas ou espectadoras de ações assistenciais. (ALRS; FADERS, 2011).

Assim, pessoas nessa categoria de deficiência precisam ser tratadas de forma diferenciada, de acordo com a suas necessidades, lembrando que elas têm o mesmo direito garantido pela Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Constituição do País.

Aqueles clientes que possuem a redução ou ausência da visão precisam ser respeitados quanto à extensão do seu corpo, que no caso é a bengala, dessa forma, é essencial que o atendente não toque nela. No entanto, o seu ombro pode ser oferecido para ajuda ao caminhar junto à pessoa com deficiência visual.

A referida Cartilha nos traz uma observação importante quanto às pessoas que se encontram nesta categoria de deficiência visual, ao expor que existem diferenças entre pessoas cegas, as quais tem perda total de visão, das pessoas que têm alguma deficiência na visão.

Ao realizar o atendimento direcionado a uma pessoa com deficiência auditiva é imprescindível que se mantenha contato visual com a mesma durante todo o tempo, porque elas se comunicam visualmente e através da língua de sinais, o que exige integralmente o contato visual de ambos.

É sabido que muitas pessoas ainda não possuem conhecimento da Língua Brasileira de Sinais (Libras) ou Língua de Sinais Brasileira (LSB), o que dificulta o atendimento para pessoas desta categoria. Mas, para que seja oportunizado o atendimento, não se dispensa a comunicação por escrita, por exemplo.

Semelhantemente às pessoas com deficiência visual, as pessoas com deficiência auditiva também possuem uma observação na terminologia, conforme (ALRS; FADERS, 2011). Estas se diferenciam por algumas terem perda total da audição, as quais são chamadas de "surdas", e outras por terem baixa audição, chamadas de "pessoas com deficiência auditiva".

As pessoas que têm deficiência intelectual/mental necessitam que o tratamento seja em uma linguagem simples, curta e clara. Quanto às pessoas com deficiência múltipla, é difícil estabelecer condutas práticas para o atendimento, por isso é sugerido que se direcione para a pessoa que estará acompanhando esta PcD. (ALRS; FADERS, 2011).

O atendimento é possível para todos, além de ser direito garantido, devendo a PcD ser atendida e tratada de forma igual. Para isso, é preciso apenas que o atendente tenha conhecimento e empenho ao realizá-lo.

2.4 ACESSIBILIDADE AO ESPAÇO FÍSICO - NBR 9050:2015

Sabe-se que as PcD necessitam de um atendimento diferenciado, e algumas medidas que as organizações precisam tomar quanto ao seu espaço físico contemplam a inclusão e acessibilidade desse público específico.

O Decreto nº 6.949/2009, que foi transformando em Emenda Constitucional por razão do art. 9º da Convenção da Organização das Nações Unidas sobre os Direitos das PcD, nos traz o objetivo de promover a acessibilidade às PcD:

[...] possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade. (BRASIL, 2009, não paginado).

Essa acessibilidade que, por lei, precisa ser estruturada, deverá então ser aplicada, conforme discorre o mesmo artigo, em edifícios, informações, comunicações e outros serviços

para que assim seja possível oferecer a devida acessibilidade, "facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência, na forma e no momento em que elas quiserem, e a custo acessível". (BRASIL, 2009, Art. 20, Alínea a).

A NBR 9050:2004, que atualmente está atualizada como NBR 9050:2015, discorre sobre critérios e parâmetros técnicos que devem ser obedecidos a fim de atender os critérios de acessibilidade. Ao se tratar do assunto relacionando-o ao espaço físico, é inevitável que não se discuta sobre "desenho universal", que vem conceituado pela Lei nº 10.098/2000 como "concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva". (BRASIL, 2000, Art. 2º, Inciso X).

De acordo com o Anexo A da NBR 9050:2015, o desenho universal é definido por princípios, são eles: uso equitativo, uso flexível, uso simples e intuitivo, uso de fácil percepção, tolerância ao erro, baixo esforço físico e dimensão e espaço para aproximação e uso.

2.4.1 Acessibilidade para as pessoas com deficiências físicas

O Símbolo Internacional de Acesso - SIA destina-se a sinalizar locais acessíveis e, opcionalmente, representado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco), e deve estar sempre voltado para o lado direito, conforme Figura 1, ou preferencialmente, conforme Figura 2. O SAI tem a finalidade de indicar lugares acessíveis para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Figura 1 - Símbolo Internacional de Acesso - A



Fonte: NBR 9050:2015 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

Figura 2 - Símbolo Internacional de Acesso – B



a) Branco sobre fundo azul b) Branco sobre fundo preto c) Preto sobre fundo branco

Fonte: NBR 9050:2015 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

Assim como as pessoas com deficiência (física) ou com mobilidade reduzida, existem ainda os símbolos para as pessoas cegas ou com deficiência visual, obedecendo ao mesmo padrão de cores da SIA anterior, conforme Figura 3.

Figura 3 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual



a) Branco sobre fundo azul b) Branco sobre fundo preto c) Preto sobre fundo branco

Fonte: NBR 9050:2015 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

Para essa categoria de deficiência é preciso que haja ainda outros tipos de sinalizações, como o piso tátil, sendo ele de alerta (Figura 4) e direcional (Figura 5). O piso tátil, de alerta, é utilizado para orientação de desníveis, posicionamentos adequados, mudança de direção, travessia de pedestres e outros. Já o piso tátil direcional tem a finalidade de guiar o deslocamento, seja em ambientes estruturados fisicamente ou não, externos ou internos. Ambos precisam respeitar os dimensionamentos estabelecidos pela NBR 9050:2015 para a sua devida instalação.

Figura 4 - Piso tátil de alerta Figura 5 - Piso tátil direcional



Fonte: Cartilha de Orientação Implementação do Decreto 5.296/2004 - Comissão de Acessibilidade do CREA/SC

Além destes, existe ainda o Símbolo de Pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia, que é um direito amparado pela Lei nº 11.126/2005.

As pessoas surdas e com deficiência auditiva, assim com as outras, necessitam de atendimento diferenciado, e também recebem o SIA, conforme ilustrado na Figura 6.

Figura 6 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva



Fonte: NBR 9050:2015 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Todas as categorias que recebem o SIA devem ter seus símbolos preservados, sem sofrer alterações, seguindo a NBR 9050:2015. Tais símbolos são utilizados como forma de comunicação, a fim de transmitir a mensagem de que os locais sinalizados possuem acessibilidade para equipamentos e mobiliários, sanitários, estacionamento, entradas e outros.

2.4.2 Rampa, Escada e Degraus

As edificações que possuem rampas precisam obedecer aos limites de declividade para que sejam acessíveis, por exemplo, rampas com até 3% de inclinação devem dispor de uma área de descanso a cada 50m.

A NBR 9050:2015 considera como rampa acessível aquela que tenha $i = h \times 100/c$. Onde h é a altura do desnível, i é a inclinação e c é o comprimento da projeção horizontal. Algumas características, como inclinação, mudam de acordo com o tipo de rampa.

Para que um lugar seja considerado um lugar acessível, as escadas devem ser acompanhadas de rampas, sendo esta última considerada como preferência.

Segundo a NBR 9050:2015, só é considerada como escada a sequência de 3 ou mais degraus, algo menor que isso é considerado degraus isolados (que devem ser evitados) devendo ter a presença de corrimãos. De qualquer forma, ambos têm suas dimensões de espelho e pisos estipulados.

2.5 O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E O ATENDIMENTO

O profissional de secretariado executivo desenvolve dentro de uma organização um papel essencial e multifuncional, como agente de resultados, agente facilitador, agente de qualidade e agente de mudança. Segundo D'Elia e Neiva (2014, p. 87), "para atuar como agente facilitador, uma das competências mais importantes para o profissional secretário é a comunicação"; e na função de agente de qualidade, as autoras afirmam que "a qualidade precisa estar na sua essência. [...] em todas as empresas em que estiver, pode e deve ser um verdadeiro agente de qualidade". (D'ELIA; NEIVA, 2014, p. 134).

Frota (2013) enriquece ainda ao expor que o profissional de secretariado como um agente de qualidade, isto é, um cargo que não permite defeitos, transmite pontualidade e satisfação a quem recebe o seu atendimento.

O Secretário Executivo conecta todos os indivíduos da organização, tornando-se um agente de relações interpessoais, considerado então um elo tanto para os clientes internos quanto para os externos em relação à organização como um todo. O profissional e sua relação interpessoal são inclusive explicitados no Código de Ética do Profissional de Secretariado (1989), "operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público". (Código de Ética do Profissional de Secretariado, Cap. III, Art. 5º, Alínea d).

Apesar de o profissional de secretariado executivo não ser o responsável pelas relações públicas da empresa, Medeiros e Hernandes (1999 apud Netto e Damini, 2006, não paginado) declaram que "uma das qualidades desejáveis do profissional de secretariado é sua capacidade de relacionar-se bem, tanto com o público interno [...] como com o público externo [...]".

Saber estabelecer uma boa comunicação é uma habilidade e um diferencial para o profissional da área, visto que a todo instante está trabalhando com pessoas, comportamento e decisões. A comunicação eficaz é uma ferramenta primordial para o profissional de secretariado.

Independente de qual seja o cliente, todos possuem a mesma importância e merecem a mesma atenção, e por isso o profissional precisa estar apto e preparado para atender de maneira satisfatória. Deve-se, conforme Bortolotto e Willers (2005, p. 49) "identificar as expectativas e as necessidades da equipe, analisar a viabilidade de execução, executar as atividades, garantindo a satisfação do solicitante."

O Secretário Executivo exerce também o papel de gestor na organização, por isso precisa desenvolver a habilidade, por exemplo, de lidar com as adversidades pertinentes ao atendimento ao cliente. O profissional, sendo reconhecido pela autonomia dentro da

organização, é possuidor de amplo conhecimento sobre a organização e seus clientes. Por essa razão, cabe a esse profissional estar preparado e ter competência para identificar problemas relacionados ao atendimento e aplicar soluções para erradicá-los.

Assim, no que tange à temática central deste trabalho, o Secretário Executivo atua exercendo os pilares profissionais, dentre eles a promoção da Consultoria, que lhe permite diagnosticar e apontar soluções para a problemática.

3. METODOLOGIA

O estudo foi desenvolvido por meio do estágio supervisionado do curso de Bacharelado em Secretariado Executivo realizado na Casa dos Conselhos, onde estão concentrados todos os serviços prestados pela Secretaria de Assistência Social sobre o Cadastro Único para Programas Sociais, além dos Conselhos de Direitos e de Política, visto que o espaço é da Fundação Abrigo Bom Jesus, locado pela prefeitura de Cuiabá-MT. É importante enfatizar que, a princípio, o estudo seria direcionado apenas ao Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência – CMDPD, que está integrado à Casa dos Conselhos, mas houve a compreensão de que é a Casa quem abriga, especialmente, este conselho e todos os outros, assim, foi despertada a importância de direcionar o estudo de forma abrangente à Casa dos Conselhos.

Inicialmente foi feita uma observação direta na Casa dos Conselhos para verificar sua estrutura para atendimento à PcD. Segundo os autores Marconi e Lakatos (2010), a observação direta intensiva conceitua-se como coleta de dados para captar informações utilizando os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade, com a participação real do pesquisador na comunidade ou grupo, recebendo o nome de técnica de observação do participante.

Na sequência, foi realizada a pesquisa bibliográfica precisamente nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e nos decretos destinados a orientar e especificar as necessidades estruturais para o atendimento à Pessoa com Deficiência. De acordo com Fonseca (2002, p. 32), “A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de Web Sites”.

O presente estudo busca também conhecimento acerca de um assunto que, apesar de amplamente discutido em diversas áreas, ainda provoca muitas dúvidas e inadequações das empresas no atendimento à PcD, dessa forma, pode ser classificado como pesquisa exploratória, pois essas são conceituadas como “Investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a

formulação de questões ou de um problema com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura [...]”. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 71).

Gil (2010, p 53) esclarece também que a pesquisa exploratória “tem como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”, método que contribuiu para a obtenção de conhecimento satisfatório para subsidiar a elaboração das propostas de melhorias para a Casa dos Conselhos.

Considerando o fato de que o estudo foi realizado por meio de fonte bibliográfica já publicada, como as fontes estatísticas (dados do IBGE – Censo 2010), ABNT, livros, artigos científicos, dissertações e outros, ele é classificado também como pesquisa bibliográfica. Acerca disso, Oliveira (2010, p. 69) enfatiza que “pode-se afirmar que grande parte de estudos exploratórios fazem parte desse tipo de pesquisa e apresentam como principal vantagem um estudo direto em fontes científicas”.

Com base nos métodos utilizados e nas informações da ABNT, foi possível fazer a análise e as comparações com a situação empírica em que a Casa dos Conselhos se encontra.

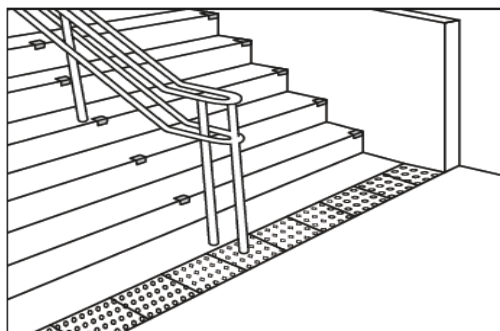
3.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Conselho Municipal das Pessoas com Deficiência – CMDPD, onde foi realizado o estágio supervisionado, fica integrado no espaço da Casa dos Conselhos, então, foi considerado fazer uma análise da estrutura física da Casa dos Conselhos como um todo, visto que é ela quem recebe as mais diversas pessoas assistidas pelos Conselhos que ali funcionam. Sendo assim, foram realizadas observações que posteriormente foram comparadas com a NBR que trata de acessibilidade e desenho universal.

Logo na entrada principal que fornece acesso a todos os Conselhos que integram a Casa, quem entra se depara com uma escada de quatro lances (segundo a NBR 9050:2015 é considerado escada quando houver a sequência de três ou mais lances de degraus), por isso deveria existir um corrimão central (como ilustrado na Figura 7), já que não havia a possibilidade de fixação de um corrimão em parede devido à estrutura, o que facilitaria o acesso para as pessoas que usam muletas, por exemplo. Além disso, no início da escada deveria conter a sinalização tátil, conforme apresentada anteriormente nas Figuras 4 e 5, para que a pessoa com deficiência visual pudesse ser alertada.

Foi observado também que a única escada que dá acesso à recepção não contém nenhum material antiderrapante, importantíssimo para evitar possíveis acidentes com as pessoas que trafegam ali de muletas, por exemplo.

Figura 7 - Perspectiva corrimão central

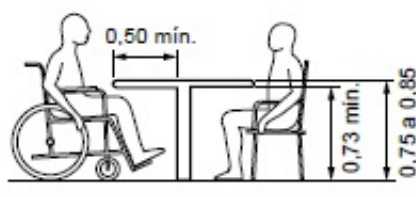


Fonte: NBR 9050:2015

Apesar de não haver o corrimão central, que seria o recomendado, a Casa oferece outros acessos para a entrada da recepção: duas rampas laterais à entrada principal, as quais também não possuem corrimão.

O balcão de atendimento não atende às exigências da NBR 9050:2015, visto que as suas dimensões devem ser obedecidas, conforme Figura 8, considerando ainda que o atendente também pode vir a ser uma PcD.

Figura 8 - Dimensionamento balcão de atendimento – Visão lateral.



Fonte: NBR 9050:2015 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Segundo a NBR 9050:2015, quando o atendimento “for realizado em mesas, pelo menos 5% do total de mesas, com no mínimo uma, devem ser acessíveis. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis”. Mas, na realidade, o único balcão de atendimento não obedece ao mínimo de acessibilidade.

Nos espaços de acesso comum do ambiente, como o pátio, e banheiros não foi encontrada nenhuma simbologia ou piso tátil e visual que atendam as normas de acessibilidade, nem mesmo presença de piso antiderrapante. Bebedouros e lavatórios também não respeitavam

as normas de acessibilidade, no entanto, o único ponto que obedecia era apenas as maçanetas das portas da Casa, que eram todas de alavancas, as quais facilitam a pega sem exigir esforço e precisão de quem, por exemplo, possui mobilidade reduzida da parte superior do corpo.

A inter-relação do comprometimento organizacional com a infraestrutura da organização é omissa nesse quesito da Casa, embora o comprometimento dos profissionais que ali atuam seja palpável, apesar de nem todos possuírem a qualificação adequada para se comunicar, por exemplo, com uma pessoa deficiente auditiva por Libras. Esses apontamentos fortalecem mais uma vez o que defendem Hargreaves, Zuanetti e Lee (2011 apud Machado; Angnes; Pimentel; Mazur, 2013), ou seja, a infraestrutura e os colaboradores são indispensáveis para a qualidade no atendimento.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações que almejam o potencial para permanecer no mercado competitivo precisam se adequar às exigências impostas pelos clientes, que são caracterizados pelas suas mais variadas particularidades.

A qualidade está integralmente interligada a um serviço que proporciona satisfação, porém, para isso é necessário que haja pessoas preparadas para executar um atendimento nesses parâmetros. Geralmente quando se trata do assunto “qualidade em atendimento”, costuma-se associar isso a empresas privadas das quais, de fato, o mercado competitivo exige mais, fazendo com que as organizações públicas sejam ofuscadas nesse aspecto, sendo que ambas têm o mesmo nível de importância.

Atendimento não está relacionado, somente, com a forma que se atende ou como se portar ao atender, mas também ao espaço onde se realiza o atendimento. Hipoteticamente, uma PcD, só consegue ser bem atendida a partir do momento em que ela consegue se adentrar no respectivo ambiente para receber o atendimento.

O local onde hoje se encontra a Casa dos Conselhos não é próprio, mas locado pela Prefeitura de Cuiabá para a Secretaria de Assistência Social e Desenvolvimento Humano, o que, de fato, talvez dificulte uma adaptação da estrutura do local, visto que precisariam obedecer às burocracias administrativas, sendo uma delas a licitação, cujo processo é demorado e exige recursos financeiros.

A orientação deste estudo é que a Secretaria de Assistência Social poderia buscar parcerias com Institutos de Ensino privado ou público que ofertam cursos na área de Engenharia Civil, Arquitetura, Edificações e Construções de Edifícios, a fim de planejar estratégias de

melhorias na estrutura da Casa dos Conselhos. Isso seria válido para ambos, tanto para as PcD quanto para os estudantes, os quais fariam dessa tarefa um desafio e uma oportunidade para adquirir experiência profissional, contribuindo ainda para a sua formação acadêmica. Apesar disso, os custos financeiros não seriam completamente descartados, mas a Prefeitura e/ou Secretaria, provavelmente, economizaria ou até mesmo aceleraria o processo de adaptação da estrutura.

O profissional de Secretariado está apto para analisar a qualidade de um atendimento, pois possui competência para tal, visto é um elo entre a Administração da empresa e todos os demais colaboradores da mesma. É um profissional que lida diretamente com atendimento e por isso tona-se crítico, tendo ainda uma visão ampla de toda a dinâmica da organização. Assim, o papel do profissional de Secretariado Executivo no contexto deste estudo foi realizar a análise da problemática e apontar as inconsistências baseando-se na metodologia da pesquisa direta e bibliográfica.

O estudo permitiu ao profissional de Secretariado Executivo inserido em uma organização compreender a importância de se atender às exigências do mercado competitivo, que tem os seus clientes como os principais autores. Possibilitou, principalmente, compreender o quanto as PcD, muitas vezes, são negligenciadas ou são reconhecidas apenas como cadeirantes, sendo esquecidos os diversos tipos de deficiência, cada uma com as suas particularidades que necessitam ser conhecidas e atendidas.

É preciso que o atendimento seja dado a todos de forma acessível, proporcionando qualidade e satisfação, e em especial às PcD, que seja de uma forma que lhes conceda independência.

5. REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Cartilha Dicas de Convivência com Pessoas com Deficiência**. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <http://www.portaldeacessibilidade.rs.gov.br/uploads/1309442549Cartilha_Dicas_de_Convivencia_PCD_Faders_e_AL_RS.pdf> Acesso em: 06 set. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

BORTOLOTTTO, Márcia Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. Profissional de Secretariado Executivo: Explicação das Principais Características que Compõem o Perfil. **Revista Expectativa Secretariado Executivo**, Toledo: 2005. Disponível em:

<<http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/perfil-secretario-executivo.pdf>> Acesso em: 27 ago. 2016.

BRASIL. Lei nº 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm> Acesso em: 30 jun. 2017.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 20 jul. 2016.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 ago. 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 24 jun. 2017.

D'ELIA, Maria Elizabete Silva; NEIVA, Edméa Garcia. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 3. ed. São Paulo: IOB Folhamatic, 2014.

FÁVERO; Eugênia A. G. *et al.* **Inclusão de pessoas com deficiência** / Grupo de Trabalho Inclusão para Pessoas com Deficiência – MPF – PFDC. Brasília: Escola Superior do Ministério, 2006.

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS. **Código de Ética do Profissional de Secretariado**. Recife, 1989. Disponível em: <https://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html> Acesso em: 28 jun. 2017.

FERNANDES, Almir. **Administração Inteligente: novos caminhos para as organizações do século XXI**. São Paulo: Futura, 2001.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf> Acesso em: 30 jun. 2017.

MACHADO, Roseli de Oliveira; ANGNES, Juliane Sachser; PIMENTEL, Marcela Elise Bordinhão; MAZUR, Luciano. Satisfação no Atendimento: Um Estudo na Empresa JM Alarmes em Guarapuava/PR. **Revista de Gestão e Secretariado. GESEC**. São Paulo: 2013.

ISSN 2178-9010. Disponível em:
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/182>>. Acesso em: 27 jul. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

NETTO, Gabriela Berneira; DAMINI, Nedir Rosane. **O Atendimento Ao Cliente Como Estratégia De Sucesso**. Disponível em:
<<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1754/1868>>. Acesso em: 14 ago. 2016.

OLIVEIRA, M. M. de. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

PEREIRA, Rachel Barreto Garcia; MOREIRA, Nathalia Carvalho. Qualidade no Atendimento: Uma Avaliação Bibliométrica nos Periódicos Científicos Nacionais (1997-2013). **Revista de Gestão e Secretariado. GESEC**. São Paulo: 2015. Disponível em:
<<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/333>>. Acesso em: 26 jul. 2016.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do Secretário Executivo**. 2.ed. Cuiabá/MT: Dos Autores, 2013.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. Teoria e Prática no Contexto Brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.