

Antecedentes e implantação da 1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência¹

Nas discussões do Grupo de Trabalho Intersecretarial², criado por iniciativa da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência em junho de 2012 com intuito de elaborar propostas para enfrentar e prevenir a violência contra pessoas com deficiência, a ideia de criar uma delegacia especializada para executar esse atendimento chegou a ser debatida, mas não houve consenso. Argumentou-se, na ocasião, que a polícia, enquanto instituição, deveria se estruturar como um todo para realizar esse atendimento e que a centralização num único posto dificultaria o acesso da população. Contudo, concluiu-se que seria importante ter um polo de conhecimento, difusão e referência no atendimento da pessoa com deficiência.

E foi justamente com objetivo de cumprir esse papel de referência na Polícia Civil que o Gabinete da Secretaria do Estado de Segurança Pública desenvolveu o projeto de criação da DPPD, numa proposta desde o início alinhada também com a missão da Secretaria de Estado de Direitos da Pessoa com Deficiência na articulação transversal de políticas públicas para esse segmento e, mais especificamente, ao Programa de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência coordenado por esta pasta, mas cuja implementação é compartilhada com outras secretarias de estado.

Ações dessa natureza são essenciais, pois as pessoas com deficiência, além de ficarem mais expostas e vulneráveis a atos de violência, também têm mais dificuldade em acessar serviços e obter a intervenção da polícia, proteção jurídica ou cuidados preventivos.

Com esse mesmo propósito, a **Portaria DGP-56, de 29 de novembro de 2010**, já havia estabelecido normas gerais para garantia de acessibilidade e de atendimento prioritário e especializado às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida nas unidades da Polícia Civil de São Paulo. Contudo, a realidade mostrou ser necessária a estruturação de um centro especializado interno à instituição que referenciasse a construção desse atendimento e, junto à Academia de Polícia “Dr. Coriolano Nogueira Cobra” (**ACADEPOL**), difundisse orientações aos policiais de todas unidades.

Criada pelo **Decreto Estadual nº 60.028/14, de 3 de janeiro de 2014**, a **1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência (DPPD)** tem como missão tornar-se referência no atendimento policial e encaminhamento para a rede de proteção social de casos de violência envolvendo pessoas com deficiência no estado de São Paulo.

Para tanto, além da equipe policial, a DPPD conta com os serviços de um **Centro de Apoio** composto por uma equipe multidisciplinar, na qual atuam psicólogos, assistentes sociais, intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais), sociólogo e técnico em tecnologia assistiva. Esse serviço é gerenciado pela **Organização Social Casa de Isabel**, por meio de um contrato de gestão com a SEDPcD.

Além das atribuições de uma delegacia regular, a DPPD presta serviços de prevenção, recebimento, concentração e difusão de dados e acompanhamento de denúncias de violência contra a pessoa com deficiência, além de apoio prático, orientação e consultoria às outras delegacias do Estado e à ACADEPOL.

Deve-se destacar que não cabe à DPPD centralizar as ocorrências relacionadas a pessoas com deficiência, mas oferecer suporte às demais delegacias para a realização desse atendimento do modo mais adequado possível, visando garantir o pleno exercício dos direitos por parte dessa população.

¹ Marli Maurício Tavares (Delegada Titular da 1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência); Adriana Venancino, Alessandra Moussa Chammou, Carlos José de La Cruz Júnior, Edileia Barreto Nascimento, Fernando de Paula Lino, Gislaíne de Sá Santos, Maraisa Rosa de Oliveira, Rosália Peres Gonçalves (Centro de Apoio); Bárbara Lisboa Travassos (Delegada e Assessora do Gabinete da SSP); Luiz Carlos Lopes, Thais da Cunha Gomes (Coordenadoria de Desenvolvimento de Programas da SEDPcD).

² Suas atividades foram desenvolvidas entre junho e outubro de 2012, envolvendo as Secretarias Estaduais dos Direitos da Pessoa com Deficiência, da Segurança Pública, da Justiça e Defesa da Cidadania, do Desenvolvimento Social, da Saúde e da Educação, com participação da Defensoria Pública.

Orientações para atendimento de pessoas com deficiência

Com base nos primeiros meses de seu funcionamento, a DPPD sistematizou algumas recomendações no atendimento para pessoas com deficiência nas demais delegacias. Deve-se destacar que tais conclusões não são definitivas e continuam sendo objeto de reflexão e crítica, de acordo com a realidade enfrentada nos atendimentos e a troca de experiências e conhecimentos com outras unidades policiais, da rede de serviços de responsabilização e proteção social, assim como orientações recebidas pelas entidades de defesa de direitos da pessoa com deficiência.

Pessoa com deficiência auditiva

Identifique se a pessoa tem deficiência auditiva e qual(is) recurso(s) utiliza(m) para se comunicar. As situações e recursos correntes são descritos no quadro abaixo.

SITUAÇÕES	DESCRIÇÃO
A pessoa tem dificuldade para ouvir, mas ouve.	Ensurdecido: é o típico caso dos idosos ou da pessoa que nasce ouvinte, desenvolve a comunicação oral regularmente, mas que por alguma razão perde parcialmente ou totalmente a audição.
Pessoa não ouve, mas se comunica oralmente	Surdo oralizado: Pessoa com deficiência auditiva com habilidade de comunicação oral e/ou leitura labial, mas com tom de voz que pode soar estranho (fanhoso, sussurrado ou anasalado).
Pessoa ouve e se comunica oralmente ou através da Libras.	Surdo implantado: pessoa com deficiência auditiva, usuária de implante coclear. Pode ser oralizado (fala), sinalizante (usa a Libras) ou bimodal (as duas formas).
Pessoa não ouve, mas se comunica oralmente e usa Libras.	Surdo bilingue: Pessoa com deficiência auditiva com habilidade de comunicação oral, mas com tom de voz que pode soar estranho (fanhoso, sussurrado ou anasalado), que se comunica através de Libras e/ou da leitura labial.
Pessoa não ouve e usa Libras.	Surdo sinalizante: pessoa com deficiência auditiva usuária da Libras.

Observação: A pessoa com deficiência auditiva, em todas situações elencadas acima, pode ouvir mas não necessariamente entender.

a) Mitos

MITOS	REALIDADE	O QUE FAZER?	O QUE NÃO FAZER?
-------	-----------	--------------	------------------

Todos se comunicam da mesma forma e possuem fluência em Libras (Língua Brasileira de Sinais).	Os surdos não são idênticos na forma de comunicação. Nem todos são alfabetizados na língua portuguesa ou possuem fluência em Libras.	Identifique qual a melhor forma de se comunicar com a pessoa. Os recursos mais comuns são: Libras, escrita, leitura labial, recursos visuais (figuras, imagens, textos etc.) e mímica , mas a escolha depende da habilidade da pessoa que será atendida.	Ouvir apenas o acompanhante. Essa atitude infantiliza, desrespeita os direitos da pessoa e pode não identificar as reais opiniões do surdo.
Não possuem capacidade de compreensão.	A Libras é como qualquer outra língua, capaz de transmitir todos os conceitos.	Para se comunicar com uma pessoa surda é recomendável a presença de um tradutor-intérprete .	Não tente “adivinhar”. Muitas vezes as pessoas acham que sabem Libras por conhecerem apenas alguns sinais e captam ou transmitem informações erradas.
Surdos são intolerantes e nervosos por natureza.	A falta de comunicação e a necessidade de se fazer compreendido algumas vezes pode levar o surdo ao nervosismo.	Fique calmo, permita que ele veja sua boca enquanto conversam, fale de maneira clara e simples.	Evite colocar as mãos sobre a boca ao falar ou falar com outras pessoas ignorando sua presença. Essa atitude é considerada desrespeitosa, pois parece querer esconder algo.
Todo surdo é mudo.	Em geral, a deficiência está só na audição. Portanto, a pessoa surda não aprende a se comunicar oralmente por não ouvir.	Use termos como Surdo ou Pessoa com Deficiência Auditiva. Para chamar a atenção do surdo, acene ou toque o ombro da pessoa.	Nunca diga ou use de forma escrita o termo surdo-mudo . Só levante o tom da voz se for solicitado. Lembre-se: não é preciso gritar com o surdo.

b) Orientações para atendimento

De um modo geral, a comunicação com uma pessoa com deficiência auditiva deve observar as seguintes diretrizes:

FORMA ADEQUADA DE ABORDAGEM PARA QUALQUER SITUAÇÃO
<p>Falar olhando diretamente e próximo à pessoa. Mantenha contato visual, converse olhando de frente. Evite conversar de costas, de lado ou com a cabeça baixa, pois o surdo pode achar que a conversa acabou. Aprenda sinais básicos de Libras e busque ajuda de um tradutor-intérprete de Libras/Língua Portuguesa.</p>

Ao chegar à Delegacia para um atendimento, o surdo irá se identificar da seguinte maneira: **apontando para seu próprio ouvido e posteriormente negando com o dedo**, indicando que ele não escuta.

Provavelmente, a iniciativa de comunicação partirá do próprio surdo, ou seja, **ele demonstrará a necessidade** de um atendimento diferenciado, que pode ser através da escrita, da fala oral, de gestos ou mímicas.

Procure ter **paciência** e principalmente **respeito pelo surdo**. Pense que ele é como “um estrangeiro em seu próprio país”.

O atendimento ao surdo demanda mais tempo, devido à necessidade de confirmar as informações. **O tempo médio previsto, com base na experiência da DPPD, para um Registro Digital de Ocorrência é de 1 (uma) hora e para o depoimento é de 2 (duas) horas.**

É importante garantir o **pleno entendimento** do conteúdo da conversa para ambas as partes, tanto o policial como a pessoa surda. Por isso é essencial o cuidado com a clareza das informações. Um erro, uma falha ou mesmo a incompreensão pode levar a problemas graves.

Ao registrar oficialmente o atendimento, assinale que o depoente é surdo ou pessoa com deficiência auditiva e se ele consegue falar, se utiliza a Libras e se houve a presença de um Tradutor-Intérprete, pois auxiliará os atendimentos nas outras instâncias.

Quando o próprio surdo levar um Tradutor-Intérprete, solicite cópia do RG e do Prolibras (certificado de proficiência) e anexe ao RDO ou Inquérito Policial. Não aceite amigos ou familiares para essa intermediação – apesar de próximas, tais pessoas não são habilitadas e legalmente isso não é permitido – pois o direito do surdo falar e ser ouvido corretamente precisa ser respeitado.

**Garanta o direito do surdo a presença do Tradutor-Intérprete de Libras.
Solicite apoio à Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência, que encaminhará o profissional, se possível e na área da Capital e Macro região.**

LIBRAS

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi reconhecida como meio de comunicação em 22/04/2002, através da Lei nº 10.436 e posteriormente regulamentada em 2005, com o Decreto nº 5.626, legitimando o direito ao acesso, à informação e à comunicação dos surdos.

Tradutores-Intérpretes de LIBRAS

O Tradutor-Intérprete de Língua Brasileira de Sinais – Libras é o profissional habilitado para traduzir/interpretar o discurso surdo/ouvinte.

A Lei nº 12.319/2010 regulamenta o exercício da profissão, através de certificação emitida pelo exame nacional de proficiência em Tradução e Interpretação de Libras – Língua Portuguesa, o **PROLIBRAS**.

A Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência conta com Tradutores-Intérpretes devidamente qualificados para atender a essa demanda e pode encaminhar esse profissional para apoiar outra delegacia, quando possível e necessário.

Pessoa com deficiência visual

Pessoa cega: quando sozinha, e em locais públicos, costuma utilizar a bengala branca ou, em casos raros, o cão-guia. Já quando na companhia de alguém que enxerga, nem sempre está de posse de sua bengala. Outro traço característico são os óculos escuros no rosto, mesmo quando não há sol;

Pessoa com baixa visão: é mais comum encontrá-la sozinha do que acompanhada de alguém que enxerga. E, mesmo quando acompanhada, não costuma andar segurando o braço da pessoa vidente, ao contrário do cego. Um traço característico são os óculos com lentes de alto índice no rosto, conhecidos, popularmente, como "óculos de grau".

a) Mitos

MITO	VERDADE	O QUE FAZER?	O QUE NÃO FAZER?
Cegos não devem caminhar sozinhos nas ruas ou ir a locais públicos desacompanhados, pois pode ser muito perigoso.	Hoje em dia é comum, nos centros urbanos, encontrar pessoas com deficiência visual que trabalham, estudam, passeiam, constituem família e criam seus filhos com autonomia e independência .	Procure acostumar-se a essas transformações.	Requisitar a presença de familiar ou "responsável" para acompanhar uma pessoa com deficiência visual, a menos que isto seja, de fato, necessário (no caso de criança ou adolescente, por exemplo).
Pessoas com deficiência visual, preferencialmente, não devem subir ou descer degraus, já que eles podem cair.	Uma pessoa com deficiência visual reabilitada consegue, sem qualquer problema, subir e descer degraus, escadas comuns etc.	Não encare a escada como um problema. Apenas explique e oriente a pessoa corretamente.	Deixar de informar sobre a existência da escada, o que coloca, sim, a pessoa com deficiência visual em risco.
A pessoa com baixa visão conseguirá enxergar um texto, desde que as letras estejam ampliadas.	A baixa visão tem muitos graus. Assim, é praticamente impossível antecipar se um documento será legível para alguém nessa condição.	Oferecer, quando possível, documentação segundo as indicações da pessoa (texto ampliado, braile ou arquivo digital).	Presumir que a pessoa conseguirá ler um certo documento, mesmo que ela tenha conseguido ler outro, aparentemente, semelhante.
Pessoa com deficiência visual não consegue assinar contratos, boletins de ocorrência etc.	A maioria das pessoas com baixa visão, e muitas pessoas cegas, sabem assinar, bastando que você lhes indique o local correto para fazer isso.	Na dúvida, pergunte: "Você assina?"	Decidir se a pessoa com deficiência visual pode ou não assinar. Quem decide é ela.
Pessoas com deficiência visual não cometem delitos.	Às vezes, a própria deficiência pode facilitar o cometimento de crimes ou contravenções.	Fique atento e aborde um eventual suspeito normalmente, se julgar necessário.	Acreditar que, por possuir uma deficiência, alguém será incapaz de cometer um ato ilícito.

b) Orientações para atendimento

Uma comunicação bem sucedida é muito importante em uma abordagem policial a uma pessoa com deficiência visual. Para que ela aconteça de forma efetiva, seguem algumas

recomendações, inspiradas numa relação de "Perguntas mais comuns" sobre "Aplicação da lei na perspectiva do Americans With Disabilities ACT", a lei federal de direitos civis para pessoas com deficiência dos EUA:

- a) Primeiramente, o policial deve identificar-se (por exemplo: boa noite, sou o investigador de polícia João da Silva);
- b) Toda instrução, solicitação ou informação, inclusive no caso de a informação ser somente visual, deve ser transmitida clara e completamente (por exemplo: Preciso que você retire a mão esquerda do bolso e ponha atrás da cabeça. Faça isso com a mão direita também. Eu estou atrás de você e, à sua frente, está um policial que irá te fazer algumas perguntas. Mantenha as duas mãos atrás da cabeça);
- c) O policial deve ler, em voz alta e na íntegra, todos os documentos que a pessoa com deficiência visual precisará assinar;
- d) Antes de realizar procedimentos (revistar, tirar fotografias, coletar impressões digitais etc.), é recomendável descrever o procedimento em detalhes e com antecedência, para que ele saiba o que esperar.

Abaixo, seguem mais duas recomendações, extraídas do Manual de Orientação e Apoio para Atendimento às Pessoas com Deficiência, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República:

- e) Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares.
- f) Quanto ao cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever com afagos, alimentos etc. Lembre-se de que esse cão está trabalhando e tem a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga.

Observações:

- 1) O cão-guia não é qualquer cachorro que esteja em posse de um cego. Os cães-guia, tipicamente, são da raça labrador, e usam uma coleira diferenciada, que prende mais do que, meramente, o pescoço do cão.
- 2) Mesmo não se reconhecendo como tais, muitas pessoas com baixa visão possuem os mesmos direitos de qualquer deficiente visual, já que as mesmas se enquadram nos critérios legais que caracterizam tal deficiência, em nosso país.

SITUAÇÃO	FORMA ADEQUADA DE ABORDAGEM
Pessoa cega, ou com baixa visão, sozinha, caminhando nas imediações da delegacia, parecendo atrapalhada ou indecisa	Aproximar-se dela, sem tentar contê-la ou segurá-la, apresentar-se (por exemplo: investigador de polícia Alex. boa noite), e oferecer ajuda (Precisa de algo? Está procurando a delegacia?)
Pessoa cega, ou com baixa visão, sozinha, nas imediações da delegacia, parecendo conhecer os arredores	Aproximar-se e apresentar-se, se julgar conveniente, sem colocar-se à frente do deficiente, sem interromper sua passagem e evitando causar acidentes
Pessoa cega, ou com baixa visão, acompanhada de alguém, aparentemente, sem deficiência, entrando na delegacia	Aproximar-se, apresentar-se e perguntar, de imediato, quem está precisando dos serviços da delegacia. Se for o deficiente visual, levar em conta todas as recomendações e os protocolos pertinentes, tomando especial cuidado para assegurar que o deficiente seja ouvido, mesmo que, para isso, seja necessário separá-lo de seu acompanhante
O atendimento terminou: colhi seu depoimento, redigi o BO e, para concluir a lavratura do mesmo, preciso da assinatura da pessoa com deficiência visual	Assegure-se de ter lido, não apenas o BO, mas qualquer outra documentação importante, para o deficiente visual. Depois disso, pergunte "O senhor assina?" e, em caso afirmativo, resolva com ele a melhor maneira de indicar-lhe o local de assinatura (pode ser posicionando uma régua no local, levando o dedo dele até o local etc)

Pessoa cega necessita ir ao banheiro, o qual se localiza no andar superior da delegacia, e não há elevador no prédio	Indique a localização da escada à pessoa com deficiência, e pergunte do que ela precisa (Quer que eu leve sua mão até o corrimão da escada? Ou prefere segurar em meu braço, para podermos subir?)
Pessoa com deficiência visual, em atitude suspeita, perto da cena de um crime	Verbalize tudo. Identifique-se, diga que percebeu que ela é deficiente visual, e antecipe, verbalmente, todos os seus comandos (estou indo em sua direção, fique parado, e levante as mãos etc)

Outras dicas

Pessoas com baixa visão necessitam, em geral, de textos com fontes maiores que o convencional, para poderem ler confortavelmente. Contudo, não existe um padrão, no que se refere a tamanho ou tipo da fonte a ser usada. Como ponto de partida, sugere-se a fonte Arial, em negrito e com tamanho 28, para documentos impressos. Se tais parâmetros não forem adequados, os ajustes devem ser feitos de acordo com o que o usuário com baixa visão solicitar.

Quando o escrivão termina de digitar um BO, no Registro Digital de Ocorrência (RDO), na tela em que se seleciona a impressora (Plantão01, por exemplo), é possível, caso um aplicativo de impressão virtual esteja instalado (pdf creator, por exemplo), gerar um documento pdf, com exatamente o mesmo conteúdo que seria impresso em papel, o qual, por exemplo, pode ser enviado por e-mail. Esta alternativa é importante quando queremos disponibilizar o conteúdo do BO a uma pessoa cega, já que é cada vez mais comum estas pessoas utilizarem, em seu cotidiano, computadores e ou telefones celulares, equipados com aplicativos leitores de telas, os quais possibilitam acesso a e-mail, navegação na web, leitura de diversos tipos de documentos etc.

Pessoa com deficiência físico-motora

O grupo das pessoas com deficiência física engloba um conjunto de cidadãos com características distintas, que incluem desde aqueles com dificuldades motoras em membros inferiores e superiores (originárias de doenças, acidentes ou problemas pré-natais) até amputados, pessoas de baixa estatura ou com malformações genéticas.

Pessoa com deficiência física

a) Mitos

MITO	REALIDADE	O QUE FAZER	O QUE NÃO FAZER
São pessoas muito dependentes.	Em alguns casos, como conseqüências de uma deficiência física ou motora, a pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades com a rapidez esperada. Por outro lado, pode ter adquirido autonomia para executar todas ou boa parte das tarefas da vida diária.	Respeitar as limitações de cada um e perguntar se precisa de ajuda para algo.	Demonstrar pena da pessoa com deficiência.
Muitos se referem a pessoa com deficiência física, pensando apenas no usuário de	A deficiência física engloba vários tipos de limitações motoras, como paralisia cerebral e amputação. Além da cadeira de rodas, é	Evitar que a pessoa tenha que se deslocar sem necessidade.	Obstruir o espaço de modo que atrapalhe a utilização de cadeiras de roda, bengalas, muletas etc.

cadeiras de rodas.	comum o uso de bengala, muleta, andador e próteses. Há também as pessoas com nanismo (popularmente chamados de anões) e quem não utilize nenhum tipo de equipamento de apoio, mas apresente deformações ou dificuldades motoras.	Agendar encontros e reuniões sempre em locais com acessibilidade (com rampas, elevadores, portas e corredores largos), inclusive nos sanitários.	Empurrar a cadeira de rodas sem o consentimento do usuário ou puxar pelo braço quem utiliza muleta, bengala ou prótese.
--------------------	--	--	---

b) Orientações para atendimento

- É importante perceber que para, uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais de 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. Apoiar-se na cadeira de rodas é tão desagradável como fazê-lo numa cadeira comum onde uma pessoa está sentada.
- Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão e perguntar como deve proceder. Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater naqueles que caminham à frente. Se parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.
- Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência.
- Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve proceder. As pessoas têm suas técnicas individuais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode até atrapalhar. Outras vezes, o auxílio 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-se imediatamente para auxiliá-la. Mas nunca aja sem antes de perguntar se deve e como pode ajudá-la.
- 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.
- Se estiver acompanhando uma pessoa que anda devagar, procure acompanhar o seu ritmo;
- Não se acanhe em usar termos como “andar” e “correr”. As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Pessoas com Paralisia Cerebral

MITO	REALIDADE	O QUE FAZER	O QUE NÃO FAZER
A pessoa com paralisia cerebral também tem deficiência intelectual.	A pessoa com paralisia cerebral pode ter dificuldades para andar e falar, pode também fazer movimentos involuntários com pernas e braços ou apresentar expressões contorcidas no rosto e salivar em excesso, mas em grande parte	Quando encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, trate-a como as demais pessoas e busque entender o que ela diz. Se tiver dificuldade para entender sua voz, tente ouvi-la mais atentamente, em local silencioso, ou peça que	Não ter paciência e nem respeitar o ritmo da pessoa com paralisia cerebral.

	dos casos seu intelecto está totalmente preservado.	escreva, digite ou desenhe.	
A pessoa com paralisia cerebral é portadora de doença grave e contagiosa.	A pessoa não está doente. Apenas tem uma deficiência.	Abordá-la de maneira comum, aproximando-se normalmente.	Manter distância ou evitar tocá-la.

- A paralisia cerebral é fruto de lesão cerebral ocasionada antes, durante ou após o nascimento, causando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. A pessoa com paralisia cerebral não é uma criança, nem é portadora de doença grave ou contagiosa.
- Trate a pessoa com paralisia cerebral com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.
- Quando encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem características específicas e pode ter dificuldades para andar, fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões estranhas no rosto.
- A pessoa com paralisia cerebral pode apresentar alguma dificuldade na comunicação; no entanto, na maioria das vezes, o seu raciocínio está intacto. Caso não compreenda o que diz, peça que repita ou escreva, respeitando o ritmo de sua fala.
- Não se intimide, trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque em geral essas pessoas precisam de mais tempo para se comunicar. Tenha paciência ao ouvi-la, pois a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual.

Pessoa com Deficiência Intelectual

A Deficiência Intelectual refere-se a um funcionamento intelectual inferior à média (medida pelo quociente intelectual: QI), associado a limitações adaptativas em pelo menos duas áreas destas habilidades: comunicação, autocuidado, vida no lar, adaptação social, saúde e segurança, uso de recursos da comunidade, determinação, funções acadêmicas, lazer e trabalho (APAIE SP, Manual Todos pelos Direitos).

- Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual.
- Não reforce ou incentive atitudes e falas infantis, elogios desnecessários no diminutivo, como se conversasse com uma criança. Use a linguagem apropriada para a sua faixa etária.
- Dê-lhe atenção, converse. Seja natural, diga palavras amistosas.
- Não superproteja a pessoa com deficiência intelectual. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário.
- As pessoas com deficiência intelectual levam mais tempo para aprender, mas podem adquirir muitas habilidades intelectuais e sociais.
- Não tenha receio de orientá-los, quando perceber situação duvidosa ou inadequada. A pessoa com deficiência intelectual necessita de uma orientação clara.
- Não subestime sua inteligência. Elas têm um tempo diferenciado de aprendizado e comunicação. Ofereça informações em linguagem objetiva, com sentenças curtas e simples.
- A pessoa com deficiência intelectual compreende normalmente a sua realidade. Valorize suas potencialidades e não supervalorize suas dificuldades.

a) Mitos

MITO	REALIDADE	O QUE FAZER	O QUE NÃO FAZER
Pessoas com deficiência intelectual são	As pessoas com deficiência intelectual, assim como as demais pessoas, apenas	Observar a pessoa e atendê-la de acordo com seu comportamento,	Reagir com irritação quando encontrar dificuldade para a pessoa entendê-lo ou

agressivas e perigosas.	refletem o ambiente em que vivem. Ou seja, cada caso é um caso, não há como generalizar.	procurando acalmá-la, caso esteja agitada. Procurar tomar cuidados com a segurança e riscos de objetos e próprio ambiente.	obedecer a orientações.
Pessoas com deficiência intelectual são muito ou totalmente dependentes	Não necessariamente. Muitas circulam sozinhas e desenvolvem diversas atividades, como estudar e trabalhar.	Oferecer ajuda somente quando for necessário ou solicitado.	Superproteger a pessoa com deficiência intelectual. Dar credibilidade ao relato da pessoa e ouvir apenas o acompanhante.
Não adianta querer explicar algo ou conversar com uma pessoa com deficiência intelectual, pois ela não pensa direito e, portanto, não compreende nada, não falam ou não sabem falar.	Pessoas com deficiência intelectual apresentam limitações significativas no seu desenvolvimento intelectual e comportamental. Podem demorar um pouco mais para aprender ou entender algo, assim como para expressar suas ideias e vontades. Mas se estimuladas podem desenvolver suas habilidades.	Respeitar as características individuais de cada um. Utilizar linguagem simples, repetir a informação ou reforçá-la por meio de imagens. Falar de forma objetiva e clara, com paciência, quantas vezes for necessário, para ter certeza de que a pessoa entendeu os fatos e aquilo que você diz. Ouvir a pessoa com a mesma paciência e quantas vezes for necessário, até que você entenda o que ela quer realmente dizer.	Subestimar a inteligência, a capacidade e direito da pessoa ser ouvida e instruída sobre seus deveres e direitos.

b) Orientações para atendimento

- Não confunda deficiência intelectual com doença mental. Em geral, a pessoa com deficiência intelectual vai demorar mais tempo para entender o que está sendo perguntado e também para expressar exatamente o que está pensando. Mas ela é capaz de entender, pois 85% dos casos são de perdas cognitivas consideradas leves.
- Importante: reserve mais tempo para esse atendimento, use frases curtas, diretas e com palavras simples; repita a pergunta quantas vezes for necessário e certifique-se de que ela entendeu. Confirme também as respostas.
- Alguns sinais podem ser identificar ou indicar a deficiência intelectual: algumas síndromes de origem genética fazem com que haja características físicas comuns (um dos exemplos mais conhecidos é a síndrome de Down), mas, em outros tipos, a deficiência se mostra no maior tempo necessário para apreender conceitos e tarefas, assim como para executá-las e expressar suas ideias.
- Não presuma que a deficiência intelectual vá prejudicar a confiabilidade de um depoimento. Ao contrário. Em geral, são pessoas que têm até dificuldade para inventar histórias ou fazer abstrações e seus relatos costumam ser bem pautados no que viram e ouviram.

- Nem sempre a presença de um familiar ou conhecido melhora a qualidade do relato. Caso sinta que o acompanhante provoca reações de medo ou timidez/retração excessiva, solicite autorização para ouvi-la separadamente. Se necessário, solicite a presença de um outro agente público (assistente social, psicólogo ou conselheiro tutelar, no caso de criança e adolescente) ou uma autorização judicial.
- Situações de estresse ou muito fora de sua rotina também podem levar a um estado de agitação e medo. Então, evite gritar, segurar ou pressionar demais. Converse calmamente, deixe-a falar quando quiser e sentir confiança em você.
- Lembre-se: ela está em um lugar estranho, com pessoas estranhas e o fato de falar com a polícia já pode apavorá-la, pensando que está sendo acusada de ter feito algo errado.
- Sempre é bom reforçar: não trate um jovem ou adulto com deficiência intelectual como se fosse criança.
- Não caia na armadilha de repetir algumas crenças comuns e que, no fundo, refletem apenas preconceitos. As pessoas com deficiência intelectual não são sexualmente hiperativas (mas há elevados índices de abuso sexual contra esta parcela da população), não são passivas (têm vontade própria) e podem ter alto grau de autonomia (estudar, trabalhar e formar uma família).
- Procure constar no RDO ou depoimento, a deficiência e o grau; se a própria pessoa ou uma terceira relatar a ocorrência ou trazer documentos ou laudos.

Não se deve desacreditar do relato da pessoa com deficiência intelectual, o que pode configurar omissão e pode resultar em substancial impunidade!

Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)

O autista tem como algumas de suas características a dificuldade em estabelecer contato (físico, social e até visual) e também pode ter dificuldade em contar uma história, pois tende a se atentar mais a alguns detalhes que ao todo. Sua fala pode ser monótona ou soar pedante. Ele não costuma entender metáforas, gírias ou piadas e ironias. Também apresenta problemas para entender e obedecer leis ou normas que não pareçam lógicas. Irrita-se com muita luz, barulho e movimentação.

Atenção: isso tudo **não deve** ser confundido com dissimulação ou desrespeito.

DEFICIÊNCIA INTELECTUAL *versus* TRANSTORNO MENTAL

Quando se fala sobre Deficiência Intelectual, é muito comum a confusão com transtorno mental. São diagnósticos diferentes, com etiologia, sintomas e tratamentos bem distintos.

Na Deficiência Intelectual, o que existe é a dificuldade de compreender e interpretar o mundo, principalmente os aspectos mais abstratos, e não existe um tratamento visando à cura, nem medicações que diminuam a deficiência. O acompanhamento é feito em serviço de estimulação, de preferência em equipe multidisciplinar e com acompanhamento educacional, social e de saúde, que visam diminuir barreiras e oferecer suporte, favorecendo assim a inclusão social da pessoa.

No transtorno mental, existe uma alteração do funcionamento psíquico, com mudanças de percepção da realidade, alienação, paranoia, embotamento afetivo, alucinações etc. O tratamento costuma associar a prescrição de fármacos e de psicoterapia, visando à melhoria dos sintomas e, em alguns casos, a cura. O transtorno mental não está, necessariamente, associado a alguma deficiência.

Pessoa com Transtorno Psiquiátrico

Orientações para atendimento

- A pessoa com transtorno mental é a pessoa mais discriminada nos atendimentos, já que por sua vez muitos dos seus questionamentos são excessivos e persecutórios.
- Se desconfiar que a pessoa atendida possa ter algum problema psiquiátrico, busque elementos que possam confirmar o fato.
- Alguns sinais podem ser indícios de algum tipo de sofrimento mental: discurso confuso, balbuciado ou interrompido, olhar distante e sem fixar no interlocutor, carregar muitos objetos desnecessariamente, mudar de humor e expressão sem motivo, entre outros.
Atenção: estes são apenas indícios; não faça julgamentos precipitados.
- Mesmo se tiver certeza (ou fortes indícios) de que se trata de um paciente psiquiátrico, continue ouvindo-a atentamente. Não demonstre logo de início descrença (nunca ria da pessoa) ou dúvida sobre a veracidade de uma história. Isso pode fazer com que fique **agitado, irritado ou perca a confiança** em você, interrompendo a comunicação definitivamente.
- Lembre-se: você pode sentir que está perdendo tempo, mas **muitas vezes, por trás de um relato confuso e aparentemente fantasioso**, podem estar **informações úteis, concretas** para a resolução de um caso. A descrição de um ato presenciado por uma testemunha com este perfil pode vir misturada a elementos de alucinação ou distorções da realidade, porém aspectos como a descrição de um local, roupa ou tipo físico de um suspeito podem ser fiéis.
- Se a pessoa estiver agressiva não a confronte. Mantenha a calma, priorize um bom acolhimento e espere até que ela se tranquilize.
Obs.: esta recomendação **também é válida** no atendimento a pessoas que apresentem **transtorno do espectro autista**.
- Caso a pessoa esteja muito agitada, a contenção física deve ser a última opção e só deve ser utilizada quando houver **risco real para a própria pessoa ou terceiros**.
- O atendimento deve ser objetivo para não causar mais problemas. Tome cuidado com objetos próximos e janelas em andares superiores.
- Nem sempre a pessoa com transtorno mental apresenta comportamento agitado mas se isso ocorrer, procure não contrariá-la, tenha paciência, tente acalmá-la, conversando e dando atenção. Já, em caso de surto é preciso acionar o SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência).
- Lembre-se: justificativas como “resistência à ordem” ou “desacato à autoridade” não se configuram nestas hipóteses.
- Procure formar uma rede de apoio – formal ou informal – que inclua profissionais de psiquiatria.

**Se você perde o vínculo, perde a história.
E, sem isto, perde a possibilidade de ajudar.**

Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência

A Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência está aberta de segunda a sexta-feira, de 9h às 18h, à **rua Líbero Badaró, 39** – 10º andar, com **entrada preferencial para cadeirantes pela rua São Francisco, 24. – Centro**. Outra novidade é que também é possível receber um primeiro atendimento pelo e-mail violenciaedeficiencia@sedpcd.sp.gov.br ou pelos telefones 3291-6776 e 3291-6920.

**A partir de 2015, novo endereço:
Rua Brigadeiro Tobias, 527 (próximo à estação Luz do metrô)**

Alguns materiais de referência

Dicas de relacionamento com as pessoas com deficiência. Publicação da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED).

Protocolo do Estado de São Paulo de Diagnóstico Tratamento e Encaminhamento de Pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Cidadania em Rede: Mobilização e Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente com Deficiência. APAE de São Paulo, 2014.

Definindo a Cegueira e a Visão Subnormal. Disponível em <http://www.ibr.gov.br/?itemid=94>.

Orientação e mobilidade na habilitação de deficientes visuais. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/rfe/article/download/33494/36232>

Em que posso ajudar? O varejo e os portadores de deficiência visual. Disponível em: <http://seer.uniritter.edu.br/index.php/negocios/article/download/125/49>

Comunicação na prestação de serviços. Associação Brasileira de Normas Técnicas, NBR15599/2008 – Acessibilidade. Disponível em

http://www.centroruibianchi.sp.gov.br/usr/share/documents/ABNTNBR15599_2008Ed1.pdf

Commonly asked questions about the americans with disabilities act and law enforcement - Effective Communication. Disponível em: http://www.ada.gov/q&a_law.htm

Manual de Orientação e Apoio para Atendimento às Pessoas com Deficiência. Disponível em: http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_14.doc

Guia para cuidadores de pessoas com transtorno bipolar / Lesley Berk. – São Paulo: Segmento Farma, 2011. Disponível em: <http://www.progruda.com/UserFiles/image/ImageBank/11779GuiaBipolar1808.pdf>

www.ama.org.br/site/autismo.html

www.ethos.org.br