

Instituto Olga Kos explica como cartórios devem trabalhar para serem mais inclusivos

Como deve ser feito o atendimento para pessoas com deficiência (física e intelectual)?

É importante adotar um atendimento respeitoso, empático e sem preconceitos. Incentivar a disponibilidade de informações acessíveis sobre os serviços oferecidos.

Como elas devem ser tratadas?

Deve-se enfatizar a importância de tratar cada pessoa com deficiência como indivíduo único, respeitando sua autonomia e dignidade. Instruir a utilização de linguagem inclusiva, evitando estereótipos e termos pejorativos.

Qual atendimento diferenciado essas pessoas necessitam?

Alguns exemplos incluem disponibilidade de rampas de acesso, sinalização tátil, interpretação em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e atendimento prioritário. Destacar a importância de oferecer recursos adequados para garantir a igualdade de acesso e participação.

Como observar, perceber e abordar essas pessoas?

Instruir a equipe a agir com naturalidade, respeito e sensibilidade, evitando infantilizar ou menosprezar a pessoa. Incentivar a comunicação clara e eficaz, adaptando-a conforme necessário (por exemplo, pausas para compreensão, uso de comunicação alternativa).

O que podemos fazer a mais por essas pessoas para que elas se sintam acolhidas em nosso ambiente?

Disponibilidade de assentos confortáveis, balcões acessíveis, prioridade no atendimento, treinamento da equipe sobre inclusão e sensibilização e disponibilidade de informações em formatos acessíveis (braille, fontes ampliadas, documentos eletrônicos). Destacar a importância de fornecer um ambiente acolhedor, inclusivo e acessível.

Atitudes complementares

Reforçar a importância de promover a inclusão e proporcionar um atendimento inclusivo e acolhedor para pessoas com deficiência em um ambiente de cartório. Encorajar a equipe a buscar conhecimento através de grupos de discussão, fomentando a sensibilização contínua para melhorar a experiência e a participação plena de todas as pessoas, garantindo que o cartório seja um local acessível e inclusivo para todos.



As respostas foram desenvolvidas pelo Instituto Olga Kos de Inclusão

