

Primeira edição
25.08.2008

Válida a partir de
25.09.2008

Acessibilidade — Comunicação na prestação de serviços

Accessibility in communication and available services

Palavras-chave: Acessibilidade. Serviços. Pessoa com deficiência. Comunicação. Informação e troca de mensagens. Recursos de acessibilidade em comunicação.
Descriptors: Accessibility. Services. Disabled users. Communication. Information and exchange message. Accessibility resources in communication.

ICS 11.180.01

ISBN 978-85-07-00938-2



Número de referência
ABNT NBR 15599:2008
39 páginas

© ABNT 2008

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito pela ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 2220-1762

abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

Impresso no Brasil

Sumário

Página

Prefácio.....	v
Introdução	v
1 Escopo	1
2 Referências normativas	1
3 Termos e definições	2
4 Abreviaturas	4
5 Diretrizes para a comunicação na prestação de serviços	4
5.1 Informação	4
5.1.1 Atendimento para informação.....	4
5.1.2 Informação com redundância	5
5.2 Serviços ao público.....	6
5.2.1 Campanhas	6
5.2.2 Atendimento direto ao público.....	6
5.2.3 Atendimento ao público por meio de equipamentos.....	6
5.2.4 Atendimento ao público por meio de formulários	6
5.2.5 Centrais de atendimento de emergência	6
5.2.6 Atendimento ao consumidor.....	7
5.2.7 Serviços Jurídicos.....	7
5.3 Educação	7
5.3.1 Estabelecimentos de ensino	7
5.3.2 Acervo bibliográfico e recursos didáticos.....	9
5.4 Lazer e cultura	9
5.4.1 Museus, exposições e espaços culturais	9
5.4.2 Bibliotecas e centros de informática de uso público	10
5.4.3 Publicações e impressos.....	10
5.4.4 Espetáculos e programação envolvendo sons e imagens	10
5.5 Saúde	11
5.5.1 Estabelecimentos de saúde	11
5.5.2 Atendimento em estabelecimentos de saúde	12
5.6 Hospedagem e turismo.....	12
5.6.1 Estabelecimentos de hospedagem e turismo	12
5.6.2 Atendimento em estabelecimentos de hospedagem e turismo	13
5.7 Eventos esportivos.....	14
5.7.1 Edificações e espaços destinados a eventos esportivos	14
5.7.2 Atendimento em eventos esportivos.....	14
5.8 Serviços bancários.....	14
5.8.1 Estabelecimentos bancários e instituições financeiras.....	14
5.8.2 Atendimento em estabelecimentos bancários e instituições financeiras.....	15
5.9 Comércio	15
5.9.1 Centros de compras, hipermercados e similares	15
5.9.2 Atendimento em estabelecimentos comerciais	15
5.10 Eventos outros.....	16
5.10.1 Estabelecimentos destinados a eventos	16
5.10.2 Atendimento em palestras, seminários, programas de auditório, cultos religiosos e outros	17
5.11 Transporte de passageiros.....	17
5.11.1 Geral.....	17
5.11.2 Terminais de passageiros	18
5.11.3 Ponto de parada para embarque ou desembarque.....	19
5.11.4 Veículo	19
5.11.5 Casos específicos	19

5.12	Locais de trabalho	20
5.12.1	Estabelecimentos e postos de trabalho.....	20
5.12.2	Atendimento nos estabelecimentos e postos de trabalho.....	20
6	Diretrizes para identificação da acessibilidade.....	20
6.1	Símbolos de identificação da acessibilidade	20
6.1.1	Atendimento preferencial	20
6.1.2	Acessibilidade a pessoas com deficiência visual.....	21
6.1.3	Acessibilidade a pessoas com surdez e usuárias de LIBRAS	21
6.1.4	Acessibilidade a pessoas surdo-cegas.....	22
6.2	Acessibilidade por meio de equipamentos	23
6.2.1	Acessibilidade por meio de telefone com amplificador sonoro.....	23
6.2.2	Acessibilidade por meio de telefone para surdos	23
7	Requisitos, atitudes e procedimentos para serviços	25
7.1	Intérprete de LIBRAS.....	25
7.1.1	Serviços de intérprete de LIBRAS	25
7.1.2	Requisitos do profissional intérprete de LIBRAS	26
7.2	Articulador orofacial.....	26
7.2.1	Serviços de articulador orofacial	26
7.2.2	Requisitos do articulador orofacial	27
7.3	Guia intérprete	27
7.3.1	Serviços de guia intérprete	27
7.3.2	Requisitos do guia intérprete.....	27
7.4	Guia de cegos e de surdo-cegos	27
7.4.1	Cão-guia	27
7.4.2	Guia vidente de cegos.....	28
7.4.3	Guia intérprete de surdo-cegos	30
7.5	Descrição de imagens e sons	32
7.5.1	Serviços de descrição de imagens e sons	32
7.5.2	Requisitos da descrição de imagens e sons	32
Anexo A (informativo)	Recursos para acessibilidade na comunicação.....	33
A.1	Geral.....	33
A.2	Comunicação tátil.....	33
A.3	Comunicação visual	35
A.4	Comunicação sonora	37
Bibliografia		39

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidade, laboratório e outros).

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras das Diretivas ABNT, Parte 2.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) chama atenção para a possibilidade de que alguns dos elementos deste documento podem ser objeto de direito de patente. A ABNT não deve ser considerada responsável pela identificação de quaisquer direitos de patentes.

A ABNT NBR 15599 foi elaborada no Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40), pela Comissão de Estudo Acessibilidade em Comunicação (CE-40:000.03). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 12, de 13.12.2007 a 11.02.2008, com o número de Projeto 40:000.03-001.

Introdução

A comunicação permeia a prestação de serviços: sem comunicação não há prestação de serviços. Assim como ocorre na comunicação, também a prestação de serviços envolve pelo menos um prestador ou emissor e outro, usuário ou receptor.

Desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, passando pela Constituição Federal, de 1988, continuando com o Programa Nacional dos Direitos Humanos, de 1996, e a Lei da Acessibilidade, de 19.12.2000, todos esses ditames, bem como seus desdobramentos e regulamentações, impõem que haja equidade de direitos e acessibilidade.

Esta Norma fornece diretrizes que promovem a acessibilidade na prestação de serviços, contornando as barreiras de comunicação existentes, por meio do princípio da redundância. Destina-se ao uso pelos prestadores de serviço que buscam o atendimento à demanda das pessoas com dificuldades na comunicação, potencial mercado, e à legislação pertinente em vigor.

Nesta Norma, a Seção 5 discrimina as diretrizes para um elenco, não exaustivo, de 12 tipos de serviços. A Seção 6 descreve as diretrizes para identificação da acessibilidade a pessoas com deficiência sensorial, por meio do uso de símbolos. A Seção 7 trata dos requisitos, atitudes e procedimentos para que a comunicação se faça eficaz, por meio de intermediários.

Por meio de Tabelas, esta Norma relaciona recursos utilizados para acessibilidade em comunicação com respectivo público-alvo, permitindo ao projetista buscar melhor desempenho para atender ao usuário potencial.

Acessibilidade — Comunicação na prestação de serviços

1 Escopo

Esta Norma fornece diretrizes gerais a serem observadas para acessibilidade em comunicação na prestação de serviços, consideradas as diversas condições de percepção e cognição, com ou sem a ajuda de tecnologia assistiva ou outra que complemente necessidades individuais.

Esta Norma, desenvolvida segundo os preceitos do Desenho Universal, se propõe a atender à maior gama possível de capacidades da população, para a emissão e recepção de mensagens. São também beneficiários da Acessibilidade em Comunicação na Prestação de Serviços os idosos que vão perdendo a visão e a audição com a idade, bem como as pessoas que não dominam o idioma português, sejam elas estrangeiras ou analfabetas.

Esta Norma aplica-se às informações e troca de mensagens necessárias na prestação de serviços. Para tanto, está fundamentada no princípio da redundância que requer múltiplos meios de transmissão, vias alternativas e atalhos, para a recepção da mensagem.

Esta Norma de maneira alguma esgota as possibilidades de combinação dos diferentes tipos de comunicação – sonora, visual, tátil, olfativa e gustativa – úteis na prestação de serviços.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento Técnico ABNT. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

Lei Federal nº 8160, de 08.01.1991, *Dispõe sobre o uso da Lei do Símbolo Internacional de Surdez*

ABNT NBR 9050:2004, *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*

ABNT NBR 10152:1987, *Níveis de ruído para conforto acústico*

ABNT NBR 12179:1992, *Tratamento acústico em recintos fechados*

ABNT NBR 13434-1:2004, *Sinalização de segurança contra incêndio e pânico – Parte 1: Princípios de projeto*

ABNT NBR 13434-2:2004, *Sinalização de segurança contra incêndio e pânico – Parte 2: Símbolos e suas formas, dimensões e cores*

ABNT NBR 13434-3:2005, *Sinalização de segurança contra incêndio e pânico – Parte 3: Requisitos e métodos de ensaio*

ABNT NBR 15250:2005, *Acessibilidade em caixas de auto-atendimento bancário*

ABNT NBR 15290:2005, *Acessibilidade em comunicação na televisão*

ABNT NBR NM 313:2007, *Elevadores de passageiros – Requisitos de segurança para construção e instalação – Requisitos particulares para a acessibilidade das pessoas, incluindo pessoas com deficiência*

3 Termos e definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se os seguintes termos e definições.

3.1

acessibilidade

possibilidade e condição de alcance para utilização do meio físico, meios de comunicação, produtos e serviços, por pessoa com deficiência

3.2

barreiras à comunicação

qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sendo ou não de massa

3.3

braille

sistema, inventado por *Louis Braille* (1809-1852), de representação das letras do alfabeto, sinais matemáticos e de pontuação, números, notas musicais, simbologia química etc., formado por arranjos de pontos em relevo, dispostos em duas colunas de três pontos na *Cela Braille*.

3.4

comunicação

sistema de troca de mensagens que envolva pelo menos um emissor e outro, receptor

3.4.1

comunicação sonora

comunicação que acontece por meio de sons e requer a percepção auditiva para sua recepção

3.4.2

comunicação tátil

aquela que se dá, principalmente, por meio de símbolos gráficos com texturas diferenciadas e/ou em relevo ou pela emissão de impulsos vibratórios e requer a percepção tátil para sua recepção

3.4.3

comunicação visual

comunicação que se dá por meio de imagens e requer a percepção visual para sua recepção

3.5

deficiência sensorial

perda da capacidade de receber mensagens por um, ou mais de um, dos órgãos de percepção (visão, audição, olfato, paladar, tato); inclui a deficiência auditiva/surdez, a deficiência visual, a surdo-cegueira, a deficiência tátil e a múltipla deficiência sensorial

3.6

desenho universal

forma de conceber produtos, meios de comunicação, serviços e ambientes para serem utilizados por todas as pessoas, o maior tempo possível, sem a necessidade de adaptação, beneficiando pessoas de todas as idades e capacidades. O conceito de desenho universal tem como pressupostos:

- a) equiparação nas possibilidades de uso;
- b) flexibilidade no uso;
- c) uso simples e intuitivo;
- d) captação da informação;
- e) tolerância para o erro;
- f) dimensão e espaço para uso e interação.

3.7**difficuldade de fala**

difficuldade de coordenação da respiração, voz e articulação das palavras que prejudique a expressão oral

3.8**guia de balizamento**

elemento edificado ou instalado junto aos limites das superfícies de piso, destinado a definir claramente os limites da área de circulação de pedestres, perceptível por pessoas com deficiência visual

3.9**legenda detalhada**

inclui, além das falas dos personagens em cena, informações e falas de personagens em *off* (fora de cena) e a transcrição de sons não literais, desapercibidos sem o uso da audição

3.10**leitura de tela**

sistema que capta todas as informações textuais exibidas na tela do computador e as transmite através de voz sintetizada. Utiliza equipamentos da informática, como *software* e *hardware* específicos

3.11**leitura orofacial**

conhecida como leitura labial ou leitura da fala, consiste na interpretação visual da comunicação de um falante através da decodificação dos movimentos dos lábios e das expressões fornecidas pela contração dos músculos da face. É utilizada por uma parcela dos surdos e surdo-cegos

3.12**língua brasileira de sinais****LIBRAS**

língua de natureza visual-espacial, com estrutura gramatical própria, que constitui o sistema lingüístico de comunidades surdas do Brasil

3.13**linha-guia**

qualquer elemento natural ou edificado que possa ser utilizado como guia de balizamento para pessoas com deficiência visual que utilizem bengala de rastreamento

3.14**rota acessível**

trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecte os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência. A rota acessível externa pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, rampas etc. A rota acessível interna pode incorporar corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores etc.

3.15**tecnologia assistiva**

conjunto de técnicas, aparelhos, instrumentos, produtos e procedimentos que visem auxiliar a mobilidade, a percepção e a utilização do meio ambiente e seus elementos por pessoa com deficiência

3.16**usabilidade**

medida da experiência e satisfação de um usuário ao interagir com um produto ou um sistema, seja um *site*, um *software* ou todo dispositivo operado por um usuário. A usabilidade é uma combinação dos fatores que afetam a experiência do usuário com o produto ou o sistema, quais sejam: facilidade de aprendizagem, eficiência do uso, memorização, frequência de erros e severidade, satisfação subjetiva

4 Abreviaturas

CAS	Central de Atendimento ao Surdo (ver Anexo A)
CC	<i>Closed Caption</i> ou legenda oculta
CD-ROM	Disco compacto para gravação e reprodução em computador
DVD	<i>Digital Versatile Disc</i> ou Disco Digital Versátil
FAX	Linha telefônica com aparelho reproduutor de documento impresso
IP	<i>Internet Protocol</i> ou Protocolo Internet
K-7	Fita magnética para gravação de áudio e/ou vídeos
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais (ver Anexo A)
OCR	<i>Optical Character Recognition</i> ou Reconhecimento Ótico de Caracteres
SAP	<i>Secondary Audio Program</i> ou Programa Secundário de Áudio
SISO	Serviço de Intermediação Surdo Ouvinte
TPS	Telefone público para surdo (ver Anexo A)
TS	Telefone para surdo ou <i>Telecommunication Device for the Deaf – TDD / TTY</i>
TV	Redes televisivas

5 Diretrizes para a comunicação na prestação de serviços

5.1 Informação

5.1.1 Atendimento para informação

5.1.1.1 Toda informação deve ser prestada diretamente à pessoa com deficiência interessada, mesmo que a pergunta tenha vindo de seu acompanhante (guia intérprete, intérprete de LIBRAS ou outro). As orientações devem ser dirigidas ao real solicitante, não ao intermediário ou acompanhante.

5.1.1.2 Os serviços para informação direta ao usuário, disponíveis em balcões, *boxes*, *quiosques* ou similares, localizados em ambientes com grande fluxo de público (embarque e desembarque de terminais de transporte, ou entrada e saída de feiras, exposições e eventos turísticos etc.), devem incluir o atendimento:

- a) na língua portuguesa, em locução clara e suficientemente articulada que permita a leitura orofacial, sendo a informação gentilmente repetida até que seja compreendida;
- b) em LIBRAS, devidamente identificado com o Símbolo Internacional de Surdez, de acordo com 6.1.3;
- c) em LIBRAS tátil ou LIBRAS em campo visual reduzido, por surdo-cego ou guia intérprete apto a informar sobre o entorno e o contexto, devidamente identificado com o símbolo de surdo-cegueira, de acordo com 6.1.4.

5.1.1.3 As instituições públicas e empresas prestadoras ou concessionárias de serviços públicos devem divulgar amplamente os locais, dias e horários do serviço de informação, para orientação e instrução adequadas, especialmente destinado ao cidadão usuário de LIBRAS.

5.1.1.4 Toda informação visual em texto deve atender às necessárias condições para entendimento e legibilidade da redação, como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 5.5.

5.1.1.5 Toda informação tátil deve atender às necessárias condições para entendimento, de acordo com a ABNT NBR 9050:2004, 5.6. Deve haver sinalização tátil no piso, como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 5.14, para orientação até o local de atendimento.

5.1.1.6 Toda informação sonora e verbal deve atender às condições para entendimento da oração, de acordo com a ABNT NBR 9050:2004, 5.7. Estas condições devem ser aplicadas às informações sonoras faladas, gravadas, digitalizadas ou sintetizadas.

5.1.2 Informação com redundância

5.1.2.1 Toda informação exibida pela TV deve contemplar as formas de comunicação visual e sonora. Por exemplo, voz para informações em texto e legenda em texto para informações orais.

5.1.2.2 Informações essencialmente sonoras, como entrevistas disponíveis em arquivos de áudio, devem estar também disponíveis em texto, possibilitando sua edição em tipos ampliados, *braille* e caracteres em relevo.

5.1.2.3 Informações essencialmente visuais ou não textuais (gráficos, tabelas, imagens, legendas gráficas etc.) devem estar disponíveis nas versões:

- a) visual – com o conteúdo alternativo textual indispensável para a compreensão;
- b) sonora – por locução (uso da voz);
- c) tátil – em texturas diferenciadas, mapas táteis, caracteres em relevo etc.

5.1.2.4 Informações textuais constantes de material gráfico devem estar disponíveis nas versões:

- a) visual - com tipos ampliados;
- b) sonora - em meio magnético (fita *k-7*, disquetes, *CD* etc.)
- c) tátil - *braille* e caracteres em relevo.

Quando em meio digital, as informações devem ser processáveis por sistemas de leitura e ampliação de tela e outros que a tecnologia permitir.

5.1.2.5 Sistemas informatizados, para informação direta ao usuário, devem ter disponíveis:

- a) programa de ampliação de tela;
- b) sistema composto por leitor de tela, sintetizador de voz e *display braille*.

5.1.2.6 Painéis eletrônicos, monitores de vídeo ou qualquer dispositivo utilizado para transmitir informações textuais devem:

- a) estar associados a sinais de luz, para alertar pessoas com deficiência auditiva/surdez e surdo-cegos;
- b) estar sincronizados com informação sonora verbalizada, para atender às pessoas com deficiência visual.

5.1.2.7 A sinalização indicativa de atendimento prioritário ou uso preferencial deve indicar os beneficiários desse direito por meio de símbolos de acordo com 6.1.1.

5.1.2.8 A sinalização de orientação e os procedimentos para utilização dos equipamentos de segurança e das facilidades existentes em situações de emergência devem estar de acordo com 5.12.2.5.

5.2 Serviços ao público

5.2.1 Campanhas

Campanhas institucionais de prevenção de doenças e acidentes e de promoção da cidadania devem utilizar os recursos de acessibilidade em comunicação, com redundância, como mostrado no Anexo A.

5.2.2 Atendimento direto ao público

5.2.2.1 Todo atendimento direto ao público deve ser prestado por pessoas que tenham o domínio das necessidades das pessoas com deficiência e das especificidades dos surdos oralizados. Pelo menos um atendente deve ter articulação orofacial que permita a leitura labial.

5.2.2.2 Todo atendimento que disponha de intérprete de LIBRAS deve:

- a) estar identificado com o símbolo internacional de surdez, de acordo com 6.1.3;
- b) ter os locais, dias e horários do atendimento divulgados.

5.2.2.3 É recomendado que empresas prestadoras ou concessionárias de serviços públicos tenham disponível atendimento por meio do *teletouch*, para o cidadão surdo-cego.

5.2.3 Atendimento ao público por meio de equipamentos

5.2.3.1 Os serviços de atendimento ao público, seja via telefone, equipamento de auto-atendimento ou *Internet*, de empresas prestadoras ou concessionárias do serviço devem:

- a) propiciar tempo, segundo os critérios da usabilidade, para que as pessoas com deficiência possam utilizar esses serviços com autonomia;
- b) ter disponíveis, para consulta e resposta ao cidadão, múltiplos meios de comunicação: correio eletrônico, fax, telefone, TS, CAS, SISO, *videophone*, atendimento *on-line* via *Internet* etc.

5.2.3.2 Todo atendimento ao cidadão através de linha telefônica com TS deve estar identificado com o símbolo de telefone para surdo, de acordo com 6.2.2, na lista telefônica e em outros meios de divulgação.

5.2.4 Atendimento ao público por meio de formulários

5.2.4.1 Os formulários impressos devem oferecer o recurso do “tipo ampliado” (para baixa visão). Os formulários digitais devem estar em formato que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.2.4.2 A orientação para o preenchimento de formulários deve estar disponível nas formas visual, sonora e tátil (no próprio local ou via *Internet*) e, quando em formato digital, deve permitir o processamento por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.2.4.3 Quando houver a possibilidade de preenchimento do formulário nas próprias empresas prestadoras ou concessionárias do serviço, os equipamentos devem dispor da tecnologia assistiva específica para que as pessoas com deficiência possam utilizá-los com autonomia. Por exemplo: teclados e *mouses* alternativos, ampliadores de tela, sistemas de inversão de cores e leitor de tela com síntese de voz, programa tradutor de texto para impressão em *braille*, entre outras.

5.2.5 Centrais de atendimento de emergência

Toda central de atendimento de serviços de emergência deve:

- a) receber ligações telefônicas providas de TS e de telefones celulares com mensagem de texto;

- b) ter pessoal com noções de LIBRAS e de LIBRAS tátil, de modo a se comunicar e interagir com o usuário de LIBRAS, em atendimento de emergência. Por exemplo: pedido de resgate ou ambulância.

5.2.6 Atendimento ao consumidor

5.2.6.1 Para reclamação, consulta e resposta ao consumidor, devem estar disponíveis múltiplos meios de comunicação, como correio eletrônico, *fax*, telefone, TS, CAS ou SISO, *Internet on line* ou outros, devidamente identificados no local do serviço e nos meios de divulgação, de acordo com a Seção 6.

5.2.6.2 Todo serviço de atendimento ao consumidor, via *Internet*, deve estar em formato digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.2.6.3 Todo serviço de atendimento ao consumidor (serviços 0800 e 0300) com TS instalado deve estar sinalizado, com o símbolo internacional de telefone para surdo, de acordo com 6.2.2, no aparelho, na lista telefônica e em outros meios de divulgação.

5.2.6.4 Todo serviço de atendimento ao consumidor (serviço 0800) deve estar apto a fornecer informações e esclarecimentos, para pessoas com deficiência visual ou auditiva.

5.2.6.5 Todo serviço de atendimento direto ao consumidor, por meio de funcionário com conhecimento de LIBRAS, deve estar identificado e ser divulgado com o símbolo internacional de surdez, de acordo com 6.1.3.

5.2.6.6 Os conteúdos de rótulos, manuais de utilização, bulas ou qualquer outro material em texto – contas, faturas e cobranças de cartão de crédito, multas, impostos, taxas e outros – devem estar disponíveis em *braille*, disquetes ou fitas *k-7* ou outros meios eletrônicos (páginas na *Internet*, correio eletrônico etc.) em formato digital, que possam ser processados por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.2.7 Serviços Jurídicos

Audiências jurídicas e processos judiciais, em geral, devem promover a explicitação dos termos de qualquer documento:

- a) em LIBRAS, antes deste ser firmado por pessoa surda usuária de LIBRAS;
- b) em LIBRAS tátil, *Tadoma*, escrita na palma da mão ou alfabeto datilológico, conforme o uso preferencial, antes deste ser firmado por pessoa surdo-cega;
- c) em *braille*, antes deste ser firmado por pessoa cega, com baixa visão ou surdo-cega, usuária do sistema *braille*;
- d) em tipologia ampliada, seguindo a preferência de uso, antes de ser firmado por pessoa com baixa visão.

5.3 Educação

5.3.1 Estabelecimentos de ensino

5.3.1.1 Os ambientes de ensino devem prover:

- a) mapas táteis, com a descrição de seus espaços (ver Tabela A.1 no Anexo A);
- b) espaços construídos e sinalizados, como especificado na ABNT NBR 9050;
- c) salas de aula devidamente iluminadas;
- d) salas de aula com conforto acústico para viabilizar a comunicação, com ou sem amplificação sonora, como especificado nas ABNT NBR 10152 e ABNT NBR 12179;

- e) segurança e conforto ao aluno, inclusive nos brinquedos e mobiliário;
- f) alarmes sonoros e visuais como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 5.15;
- g) sinalização luminosa intermitente (tipo *flash*) , para avisos de:
 - intervalo e de mudança de professor, na cor amarela;
 - incêndio ou perigo, em vermelho e amarelo, com *flashes* mais acelerados.

NOTA A cor amarela é necessária para dar condições de visualização às pessoas com baixa visão.

5.3.1.2 As escolas devem prover recursos materiais e tecnologias assistivas que viabilizem o acesso ao conhecimento, tais como:

- a) recursos óticos para ampliação de imagens (lupas eletrônicas, programa de ampliação de tela, circuito fechado de TV);
- b) sistema de leitura de tela, com sintetizador de voz e *display braille*;
- c) computadores com teclado virtual, *mouse* adaptado e outras tecnologias assistivas da informática;
- d) máquinas de escrever em *braille* à disposição dos alunos;
- e) gravadores de fita, máquinas para anotação em *braille*, computador com *software* específico, *scanners*, impressoras em *braille*;
- f) aparelhos de TV, com dispositivos receptores de legenda oculta e audiodescrição e tela com dimensão proporcional ao ambiente, de modo a permitir a identificação dos sinais, sejam das personagens, do narrador ou do intérprete de LIBRAS, nas aulas coletivas;
- g) aparelhos de vídeos, *CD-Rom* e *DVD*;
- h) sistema de legendas em texto, por estenotipia, reconhecimento de voz, ou outro, para aulas do ensino médio e/ou superior.

5.3.1.3 O setor educacional deve prover as necessidades de alunos com deficiência de comunicação (sensorial, cognitiva, dificuldade de fala e coordenação motora). A equipe de profissionais deve:

- a) ler e escrever *braille*;
- b) conhecer e utilizar algum sistema de leitura de tela;
- c) passar os textos para a forma sonora adequada (magnética ou digital acessível);
- d) anotar as aulas para alunos que necessitem desse apoio;
- e) ser fluente em LIBRAS e/ou LIBRAS Tátil;
- f) viabilizar aulas em LIBRAS, na educação infantil e no ensino fundamental.
- g) viabilizar aulas para surdo-cegos e alunos com múltiplas deficiências;
- h) interpretar em LIBRAS as aulas do ensino médio e/ou superior.

5.3.2 Acervo bibliográfico e recursos didáticos

5.3.2.1 O acervo bibliográfico deve contemplar versões para os diversos sentidos de percepção:

- a) material didático e lúdico que estimule o tato, olfato, paladar, visão e/ou audição;
- b) programas educativos com recursos de acessibilidade, como especificado na ABNT NBR 15290:2005, Seção 8;
- c) gravações sonoras correspondentes ao programa em estudo;
- d) recursos de apoio em LIBRAS, tais como fitas *VHS*, *CD-Rom* interativos, *DVD*, dicionários ilustrados e outros.

5.3.2.2 O acervo bibliográfico das escolas infantis, de nível médio ou superior deve ter disponíveis livros digitalizados, em formato digital, que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.3.2.3 Os recursos didáticos, instrucionais e metodológicos devem contemplar todas as formas de comunicação: visual, oral, descritiva, gestual, sonora etc., com uso de material concreto e tangível sempre que necessário.

5.3.2.4 A produção editorial deve estar também disponível:

- a) em exemplares gravados em formato digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela, com as devidas proteções tecnológicas (codificação, cifragem ou outras);
- b) em *braille* e em alfabeto *Moon*, utilizado pelos surdo-cegos (ver Tabela A.1 no Anexo A).

5.3.2.5 Desenhos, imagens, gráficos e outros materiais em tinta devem ter sua versão ampliada e em relevo, para viabilizar a escolarização de alunos com baixa visão.

5.3.2.6 Escolas, bibliotecas e demais espaços educativos devem prover equipamentos e programas de computador com interfaces específicas, como ampliadores de tela, sintetizadores de voz, impressoras e conversores *braille*, entre outras possibilidades.

5.3.2.7 Toda programação de TV, com cunho educativo, deve ter recursos de acessibilidade em comunicação, como especificado na ABNT NBR 15290:2005, Seção 4, Seção 6 e Seção 7.

5.4 Lazer e cultura

5.4.1 Museus, exposições e espaços culturais

Os museus, espaços de exposição e espaços culturais devem ter disponíveis e oferecer:

- a) espaço livre de barreiras que impeçam o acesso aos equipamentos ou tornem o caminho inseguro ou perigoso, construído e sinalizado como especificado na ABNT NBR 9050;
- b) atendimento especializado em LIBRAS e por meio de articulador orofacial, devidamente sinalizado e divulgado em todo material promocional;
- c) planos ou mapas táteis ou maquetes com a descrição de seus espaços (ver Tabela A.1 no Anexo A);
- d) gravações com a descrição dos ambientes, dos percursos e roteiros dos pontos de interesse e das obras;
- e) exemplares de libretos e programas, de eventos e exposições, em *braille* e em tipos ampliados;
- f) etiquetas e textos com versões em *braille* e em tipos ampliados, fixados de forma a poderem ser lidos tanto por pessoas que estejam em pé, como por pessoas sentadas, de acordo com a ABNT NBR 9050:2004, 4.7 e Seção 5;

- g) serviço especializado de acompanhante para servir de guia a pessoas com deficiência visual e surdo-cegos devidamente divulgado, em meio sonoro ou tátil, e sinalizado de acordo com 6.1.2 e 6.1.4;
- h) outras formas de interação e conhecimento das obras de arte expostas, tais como réplicas em escala reduzida ou a descrição dos trabalhos em locução.

5.4.2 Bibliotecas e centros de informática de uso público

As bibliotecas, centros de informática e similares de uso público devem dispor de:

- a) espaço construído e sinalizado como especificado na ABNT NBR 9050;
- b) pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência;
- c) acervo com versões de obras em meio sonoro e visual, ou serviços para que a versão alternativa seja obtida e utilizada, tais como:
 - programa de ampliação de tela;
 - sistema de leitura de tela, sintetizador de voz e *display braille*;
 - *thermoform* e impressora *braille* ou sistema de leitura de tela que tenha interação com linhas *braille*;
 - *scanner*, com sistema para reconhecimento ótico de caracteres;
 - outros dispositivos facilitadores e adaptados para pessoa com deficiência, como resenhas gravadas em vídeo ou *DVD*, com a informação cultural e social;
 - obras da literatura interpretadas em LIBRAS, *braille* ou formato *Daisy*.

5.4.3 Publicações e impressos

5.4.3.1 Toda publicação literária deve estar disponível:

- a) em exemplares gravados em meio magnético (disquetes, *CD* etc.); ou
- b) em formato digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela, com as devidas proteções tecnológicas (codificação, cifragem ou outras).

5.4.3.2 Os impressos em papel (jornais, revistas, livros, folhetos etc.) devem ter versão:

- a) sonora em formato magnético; ou
- b) digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.4.4 Espetáculos e programação envolvendo sons e imagens

5.4.4.1 Nos espetáculos de sons e imagens realizados em ambientes abertos, ao ar livre ou em ambientes fechados, como teatros, cinemas e pavilhões, deve ser fornecida a descrição resumida das imagens:

- a) em locução ou uso da voz;
- b) em sistema de áudio com a descrição das imagens e sons; ou
- c) em impressos em *braille*.

5.4.4.2 Em espetáculos musicais, devem estar disponíveis exemplares do programa com resumo da narrativa (sinopse) ou letra das músicas.

5.4.4.3 Em peças teatrais, é recomendada a utilização de recursos e tecnologia assistiva como telões legendados ou outro sistema de legendas em texto.

5.4.4.4 A exibição de filmes em salas de cinema deve atender às condições de acessibilidade em comunicação, com a utilização dos recursos de:

- a) legenda detalhada em português, com características especificadas na ABNT NBR 15290:2005, Seção 4;
- b) dublagem para o português, quando o idioma original for estrangeiro;
- c) sistema de áudio para descrição de imagens e sons incompreensíveis ou despercebidos, sem o uso da visão.

5.4.4.5 A programação de filmes exibidos pela TV deve atender às condições de acessibilidade na comunicação e oferecer as opções de: idioma original e versão dublada, com os recursos de legenda oculta (CC) e audiodescrição, como especificado na ABNT NBR 15290:2005, Seção 4 e Seção 6. Filmes falados em português devem dispor de CC com legenda detalhada, em português.

5.4.4.6 Programas infantis exibidos pela TV, como desenhos, histórias, contos e outros, educativos ou não, destinados a crianças não alfabetizadas, devem ter recursos de acessibilidade em comunicação, como especificado na ABNT NBR 15290:2005, Seção 4, Seção 6 e Seção 7, com o intuito de:

- a) privilegiar a interpretação de LIBRAS para crianças surdas ainda sem fluência na leitura da língua portuguesa;
- b) oferecer legenda detalhada em língua portuguesa, para estimular a leitura pelas crianças surdas;
- c) oferecer sistema de áudio com descrição de imagens e sons, para atender às crianças cegas.

5.4.4.7 A programação veiculada pela TV deve ter recursos de acessibilidade em comunicação, como especificado na ABNT NBR 15290:2005, Seção 4, Seção 6 e Seção 7.

5.4.4.8 As vídeo-locadoras devem ter disponíveis e oferecer:

- a) exemplares em sistemas *VHS* e *DVD*, com os diferentes recursos de acessibilidade em comunicação de acordo com a ABNT NBR 15290:2005, Seção 8;
- b) listagem do seu acervo em formato digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.5 Saúde

5.5.1 Estabelecimentos de saúde

5.5.1.1 Os estabelecimentos de saúde devem prover ambientes de uso público, construídos e sinalizados como especificado na ABNT NBR 9050 e mapas táteis com a descrição dos espaços (ver Tabela A.1 no Anexo A).

5.5.1.2 Hospitais, clínicas e demais instituições de assistência à saúde devem possibilitar a marcação de consultas e outras informações por múltiplos meios de comunicação, devidamente identificados na lista telefônica e em outros meios de divulgação:

- a) *Internet*, correio eletrônico, fax, telefone, TS, *videophone*;
- b) CAS – Central de Atendimento ao Surdo;
- c) SISO – Serviço de Intermediação Surdo Ouvinte.

5.5.1.3 Hospitais, clínicas e demais instituições de assistência à saúde devem utilizar sistemas distintos para chamada do paciente para atendimento, visando atender ao princípio da redundância na informação:

- a) placas de comunicação visual, eletrônicas ou não, onde conste a senha ou o nome do paciente, para chamada de pessoas surdas e surdo-cegas;
- b) painel eletrônico provido de dispositivo de áudio ou sistema sonoro, informando a senha ou o nome do paciente, para chamada de pessoas com deficiência visual.

5.5.2 Atendimento em estabelecimentos de saúde

5.5.2.1 Hospitais, clínicas e demais instituições de assistência à saúde devem:

- a) prover a seus médicos, enfermeiras e atendentes, conhecimentos sobre as necessidades e limitações na comunicação de pessoas com deficiência visual, auditiva/surdez, surdo-cegueira, deficiência múltipla ou dificuldade de fala, e devem fazer constar as necessidades do paciente, nas fichas e demais listagens;
- b) identificar o atendimento especial em LIBRAS com o símbolo internacional de surdez, de acordo com 6.1.3, na edificação, nos materiais de divulgação e no uniforme dos atendentes;
- c) prover atendimento com apoio de intérprete de LIBRAS e guia intérprete para surdo-cegos, em consultas, internações e atendimento de emergência por convênio, plantão ou meios eletrônicos.

5.5.2.2 Médicos, enfermeiras e atendentes devem permitir e aguardar que receitas e orientações sejam registradas pela pessoa com deficiência visual (em *braille* ou gravadas em meio magnético ou eletrônico).

5.5.2.3 As páginas da *Internet (sites)* de fabricantes de remédios devem estar em formato digital que possa ser processado por sistema de leitura e ampliação de tela e ter disponíveis para consulta as bulas dos medicamentos.

5.5.2.4 Toda embalagem de medicamentos e/ou de produtos farmacêuticos deve ter inscrição em *braille* contendo:

- a) nome comercial e/ou princípio ativo;
- b) dosagem e data de validade;
- c) número do serviço de atendimento ao consumidor (serviço 0800).

5.6 Hospedagem e turismo

5.6.1 Estabelecimentos de hospedagem e turismo

5.6.1.1 Os ambientes dos estabelecimentos de hospedagem e turismo devem prover mapas táteis do espaço de uso do público (ver Tabela A.1 no Anexo A).

5.6.1.2 Todo estabelecimento de hospedagem deve ter disponíveis no mínimo:

- a) marcação em *braille* nas portas dos quartos e demais ambientes de uso dos hóspedes;
- b) lista telefônica interna e informações sobre serviços em *braille*, tipologia ampliada (lupa eletrônica ou circuito fechado de TV) e meios eletrônicos sonoros (fitas *k-7* ou outros).

5.6.1.3 O sistema magnético de tranca das portas dos quartos deve permitir autonomia ao usuário com deficiência visual ou surdo-cego. Informações em relevo, ranhuras ou cortes devem ser utilizadas nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos, para possibilitar tal autonomia.

5.6.1.4 Estabelecimentos que dispuserem de elevadores devem atender à ABNT NBR NM 313.

5.6.1.5 Todo estabelecimento de hospedagem deve prover sistema de comunicação para situações de emergência nos elevadores e demais dependências de uso do público. Este sistema deve ser acessível a pessoas surdas, surdo-cegas e com dificuldade de fala.

5.6.1.6 As unidades habitacionais de estabelecimento de hospedagem, acessíveis a pessoas com deficiência sensorial ou dificuldade de fala, devem oferecer:

- a) aparelho de TV com dispositivos receptores de legenda oculta e audiodescrição;
- b) telefone com *display braille* ou com tipologia ampliada; ou
- c) TS, telefone com amplificador de sinal ou *videophone*; e
- d) sinalização luminosa intermitente (tipo *flash*) para:
 - batidas na porta ou campainha, em amarelo;
 - alarme de emergência (incêndio ou perigo) na cor vermelha.

NOTA A cor amarela é necessária para dar condições de visualização às pessoas com baixa visão.

5.6.1.7 A comunicação entre o quarto acessível à pessoa com deficiência auditiva/surdez ou com dificuldade de fala e os demais setores do estabelecimento deve ser viabilizada por sistema que transmita e receba mensagem em texto.

5.6.2 Atendimento em estabelecimentos de hospedagem e turismo

5.6.2.1 Agências de viagem e turismo, redes hoteleiras, locadoras de automóveis, restaurantes, pontos turísticos, postos de informações turísticas e demais prestadores de serviços turísticos (eventos, museus, teatros etc.) devem dispor de meios de comunicação acessíveis a pessoas com deficiência sensorial, para consulta, reserva e resposta. Devem possibilitar no mínimo a comunicação visual e sonora, via voz (ver Tabelas A.2 e A.3 no Anexo A).

5.6.2.2 Agências de turismo devem prestar informações sobre as condições de acessibilidade em comunicação, encontradas nos estabelecimentos de hospedagem e viagens de turismo.

5.6.2.3 Todo serviço de atendimento e de informações prestado por empresas que atuem com o turismo,

5.6.2.7 Hotéis e restaurantes devem treinar os seus funcionários para a comunicação com pessoas com deficiência, principalmente no que diz respeito aos serviços de quarto, restaurante e recepção.

5.6.2.8 Hotéis, restaurantes e salas de refeição devem dispor de no mínimo um exemplar atualizado, impresso em *braille* e em tipologia ampliada:

- a) do cardápio;
- b) das facilidades e serviços oferecidos.

5.7 Eventos esportivos

5.7.1 Edificações e espaços destinados a eventos esportivos

5.7.1.1 Espaços para espetáculos desportivos e outras atrações devem, para atender à demanda, dispor de recursos de acessibilidade em comunicação (ver Tabelas A.1, A.2, A.3 e A.4, no Anexo A), tais como:

- a) planos ou mapas táteis ou maquetes com a descrição de seus espaços;
- b) gravações com percursos e roteiros;
- c) placas, eletrônicas ou não, de comunicação visual para todas as informações transmitidas por alto-falantes;
- d) telefones, TPS e *videophone*, devidamente identificados e sinalizados;
- e) sistema de legendas em texto (por meio de telão, sistema de transcrição de fala eletrônico ou outro).

5.7.1.2 Os programas e outros impressos informativos, como tabelas de campeonato e informações sobre os times, devem ser impressos em *braille*, em tipologia ampliada ou estar disponíveis em meios eletrônicos sonoros, ou estar disponíveis em terminal com microcomputador dotado de sistema de leitura e ampliação de tela.

5.7.2 Atendimento em eventos esportivos

5.7.2.1 Os espetáculos desportivos e outras atrações devem dispor de:

- a) serviço especializado de acompanhante para servir de guia a pessoas com deficiência visual e surdo-cegos, com ou sem agendamento, devidamente divulgado e sinalizado de acordo com 6.1.2 e 6.1.4;
- b) intérprete de LIBRAS para atender a pessoas com deficiência auditiva.

5.7.2.2 Nos eventos esportivos em que haja a participação de atletas, surdos ou surdo-cegos, usuários de LIBRAS, os árbitros, técnicos e outros profissionais afetos devem ter os conhecimentos básicos de LIBRAS. A sinalização por apitos deve ser complementada ou substituída por sinais com bandeira vermelha.

5.8 Serviços bancários

5.8.1 Estabelecimentos bancários e instituições financeiras

5.8.1.1 Os ambientes dos estabelecimentos bancários e instituições financeiras devem prover mapas táteis do espaço de uso público, atendendo aos critérios de acessibilidade (ver Tabela A.1 no Anexo A).

5.8.1.2 Os equipamentos de auto-atendimento devem prover recursos específicos de comunicação e informação para as pessoas com deficiência visual e auditiva, como especificado na ABNT NBR 15250.

5.8.2 Atendimento em estabelecimentos bancários e instituições financeiras

5.8.2.1 Estabelecimentos bancários e instituições financeiras devem capacitar funcionários, contratados e prestadores de serviços para atendimento às pessoas com deficiência.

5.8.2.2 Os serviços de atendimento ao público, seja via telefone, caixas automáticos ou *Internet*, de empresas bancárias devem propiciar tempos adequados, segundo critérios da usabilidade, para que os clientes com deficiência possam utilizar esses serviços com autonomia, como especificado na ABNT NBR 15250.

5.8.2.3 Estabelecimentos bancários e instituições financeiras devem oferecer às pessoas com deficiência:

- a) tecnologias que permitam a compreensão de cláusulas contratuais, abertura e movimentação de contas e investimentos e o uso de cartões magnéticos;
- b) múltiplos meios de comunicação, para consulta e resposta ao cliente usuário, tais como: *Internet*, correio eletrônico, *fax*, telefone, TS, *videophone*, CAS ou SISO;
- c) mediante solicitação, cópia do documento em meio eletrônico, *braille* e tipologia ampliada e conceder prazo para que os contratantes (principalmente surdos usuários de LIBRAS) possam tomar pleno conhecimento das cláusulas, antes dos contratos serem firmados;
- d) formas de atendimento personalizado que proporcione autonomia, segurança e sigilo das informações, sem utilização de intermediário.

5.9 Comércio

5.9.1 Centros de compras, hipermercados e similares

5.9.1.1 Centros de Compras, hipermercados e demais estabelecimentos comerciais que contenham diversos ambientes internos de circulação de público devem prover mapas táteis do espaço utilizado (ver Tabela A.1 no Anexo A).

5.9.1.2 Os equipamentos de auto-atendimento devem prover recursos específicos de comunicação e informação para pessoas com deficiência visual e auditiva, como especificado na ABNT NBR 15250.

5.9.1.3 Centros de compras, hipermercados e similares devem prover:

- a) informações sobre as ofertas, em meio visual e sonoro;
- b) informações sobre data de validade dos produtos em meio tátil e visual;
- c) equipamento para leitura do código de barras em meio tátil e visual.

5.9.1.4 Os equipamentos utilizados para transferência eletrônica de fundos, nos pontos de pagamento das compras, devem permitir seu uso com autonomia, segurança e privacidade, por pessoa com deficiência.

5.9.2 Atendimento em estabelecimentos comerciais

5.9.2.1 Os supermercados, centros comerciais e similares devem ter disponíveis pessoas treinadas e habilitadas nos procedimentos necessários para auxiliar pessoas com deficiência para:

- a) acompanhar pessoas cegas e surdo-cegas até o local onde estão os produtos, atentando para informar a direção dos deslocamentos (direita, esquerda, frente, atrás);
- b) informar sobre características e preços de produtos;
- c) alcançar eventuais produtos que estejam fora da área de alcance manual.

5.9.2.2 O atendimento realizado por meio de LIBRAS, em estabelecimentos comerciais, hipermercados, *shoppings* e outros, para vendas, crediário, reclamações e informações, deve ser adequadamente identificado, sinalizado e divulgado com o símbolo internacional de surdez, de acordo com 6.1.3.

5.9.2.3 Para que o consumidor surdo ou surdo-cego usuário de LIBRAS possa identificar os funcionários com conhecimento de LIBRAS, estes funcionários devem portar o símbolo internacional de surdez em seus uniformes.

5.9.2.4 Em transações comerciais e na hipótese de surgir a necessidade de auxílio, deve ser permitido à pessoa com deficiência visual eleger seu ajudante entre quem quer que seja (um guarda, um parente, um secretário, um leitor etc.).

5.9.2.5 Os serviços de telecompras devem:

- a) possibilitar o atendimento de chamadas feitas a partir de TS, *videophone* ou CAS (deve ser divulgada a existência de número específico para atendimento de TS ou CAS);
- b) ser compatíveis com sistemas de leitura e ampliação de tela.

5.10 Eventos outros

5.10.1 Estabelecimentos destinados a eventos

5.10.1.1 Os espaços destinados à realização de palestras, seminários, programas de auditório, cultos religiosos, entre outros, devem oferecer condições de luminosidade, acústica e propagação do som, com ou sem amplificação sonora, bem como correta disposição dos lugares, de forma a permitir:

- a) a visualização da interpretação do português oral para LIBRAS;
- b) a visualização da articulação orofacial ou da legenda em texto;
- c) a audição da tradução de LIBRAS para a língua portuguesa, quando houver a participação de ouvintes;
- d) a atuação do guia intérprete junto ao surdo-cego.

5.10.1.2 Auditórios e salões para eventos devem oferecer correta disposição e a reserva de lugares, de modo a atender às necessidades da plateia quanto às condições de luminosidade e de acústica e propagação do som, de forma a permitir:

- a) a visualização do articulador orofacial ou da legenda em texto, pelos interessados;
- b) a atuação do intérprete de LIBRAS, com segurança e desenvoltura;
- c) a visualização do intérprete de LIBRAS, pelos usuários surdos;
- d) a visualização dos gestos do guia intérprete (LIBRAS em campo reduzido), pelos surdo-cegos;
- e) que a apresentação seja vista e ouvida pelo intérprete de LIBRAS e pelo guia intérprete;
- f) que a tradução de LIBRAS para a língua portuguesa seja ouvida e entendida pelo público.

5.10.1.3 Nas reuniões, palestras, seminários, programas de auditório, cultos religiosos entre outros, devem ser utilizadas tecnologias assistivas, segundo as necessidades da plateia:

- a) sistema de transcrição simultânea das falas em texto (por estenotipia, estenografia computadorizada, *software* de reconhecimento da fala ou outro);

- b) sistema de áudio com descrição de imagens e sons por fones de ouvido (como em tradução simultânea). Filmes, fotos, tabelas, gráficos e imagens outras devem ser descritos por meios eletrônicos sonoros;
- c) telões com intérprete de LIBRAS;
- d) telões com articulador orofacial;
- e) reserva de lugares para a atuação do guia intérprete que utilize LIBRAS tátil ou fala ampliada junto ao ouvido do surdo-cego.

5.10.2 Atendimento em palestras, seminários, programas de auditório, cultos religiosos e outros

5.10.2.1 Eventos como reuniões, palestras, fóruns, encontros, oficinas, depoimentos, entre outros, devem dispor e oferecer:

- a) informações sobre o conteúdo da apresentação, simultaneamente, em texto e locução;
- b) intérprete de LIBRAS para as pessoas surdas usuárias de LIBRAS;
- c) articulador orofacial para os surdos oralizados.

5.10.2.2 O conteúdo ou resumo dos temas que serão apresentados, com vocabulário específico, novos termos, siglas e abreviaturas, deve ser fornecido aos intérpretes e articuladores, em tempo hábil, para que seja estudado antes do decorrer do evento.

5.10.2.3 Programas de auditório e cultos que acolham em sua assistência, ou em seus púlpitos, palcos etc., pessoas surdas, surdo-cegas, usuárias de LIBRAS ou oralizadas devem ter disponíveis e oferecer:

- a) sistema de legendas em texto;
- b) articulador orofacial, quando necessário;
- c) intérprete de LIBRAS;
- d) guia intérprete.

5.10.2.4 Conteúdos das apresentações disponíveis em texto devem estar também disponíveis em *braille*, em meio magnético ou eletrônico sonoro (fita *k-7*, disquete, *CD* etc.), em formato digital que possa ser processado por sistema de leitura e ampliação de tela.

5.10.2.5 Em eventos cobertos por fotógrafos e cinegrafistas, a movimentação e atuação destes profissionais não deve interromper o contato visual entre as pessoas surdas e o intérprete de LIBRAS ou articulador orofacial, seja pela iluminação, ofuscamento por *flashes* ou pelo próprio posicionamento do profissional.

5.11 Transporte de passageiros

5.11.1 Geral

Os serviços prestados pelo sistema de transporte de passageiros, inclusive aqueles especialmente destinados à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, devem ser divulgados, com redundância, de forma visual, sonora e tátil.

5.11.1.1 Deve haver informação precisa e atualizada, de acordo com 5.1, para orientar quanto às facilidades existentes:

- a) atendimento preferencial;
- b) para aquisição e pagamento de bilhete ou de créditos de viagem;
- c) identificação da linha;

- d) tipo de veículo;
- e) itinerário;
- f) tarifa;
- g) tempo de viagem;
- h) locais de embarque e desembarque;
- i) serviços de auxílio para embarque e desembarque;
- j) locais de parada;
- k) tempo de parada;
- l) serviço de transporte de bagagens;
- m) serviço de transporte de tecnologia assistiva: cadeira de rodas, muletas, andador, outros;
- n) acesso e transporte de cão-guia;
- o) procedimentos em situações de emergência.

5.11.1.2 Toda e qualquer informação sonora deve estar sincronizada com equivalente informação visual.

5.11.1.3 As informações visual em texto, tátil ou sonora e verbal devem estar de acordo com 5.1.1.4, 5.1.1.5 e 5.1.1.6, respectivamente.

5.11.1.4 O atendimento prioritário ou uso preferencial deve ser sinalizado de acordo com 6.1.1.

5.11.1.5 A sinalização de orientação e os procedimentos para utilização dos equipamentos de segurança e das facilidades existentes em situações de emergência devem estar de acordo com 5.12.2.5.

5.11.1.6 A necessidade de atendimento especial para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida durante a viagem deve ser:

- a) informada na aquisição de passagem;
- b) repassada para o pessoal operacional;
- c) monitorada durante a viagem, para que seja efetivado o atendimento necessário por pessoal habilitado.

5.11.2 Terminais de passageiros

5.11.2.1 Os terminais de passageiros devem prover mapas táteis com a descrição do espaço utilizado pelo público (ver Tabela A.1 no Anexo A).

5.11.2.2 A demarcação e a sinalização das vagas para estacionamento de veículo que conduza ou seja conduzido por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida devem estar de acordo com o especificado na ABNT NBR 9050:2004, 6.12.

5.11.2.3 Os espaços, equipamentos, mobiliário e sinalização devem atender aos requisitos de acessibilidade especificados na ABNT NBR 9050:2004, Seção 9.

5.11.2.4 Deve haver sinalização de alerta e direcional, como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 5.14, orientando o deslocamento nos percursos:

- a) desde o acesso principal ao local de atendimento preferencial para compra de passagens;
- b) desde o acesso principal ao local de atendimento especial para embarque;
- c) do local de desembarque ao local de atendimento especial para saída do terminal.

5.11.2.5 Deve haver sinalização visual e linha-guia, orientando as circulações de embarque e saída.

5.11.2.6 Em um conjunto de várias plataformas destinadas a diferentes linhas de transporte, a comunicação e a sinalização devem informar o esquema de distribuição das linhas pelas plataformas, com redundância, de forma visual, sonora e tátil.

5.11.2.7 Os serviços para informação direta ao usuário, disponíveis em balcões, boxes ou quiosques, devem estar de acordo com 5.1.1.2.

5.11.2.8 Os serviços de auto-atendimento disponíveis devem atender aos requisitos de acessibilidade como especificado na ABNT NBR 15250.

5.11.3 Ponto de parada para embarque ou desembarque

5.11.3.1 A rota acessível até o ponto de parada deve estar sinalizada como especificado na ABNT NBR 9050.

5.11.3.2 A sinalização da área reservada para embarque e desembarque de passageiro com deficiência ou com mobilidade reduzida deve ser como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 5.4.1, 5.9 e 6.12.

5.11.3.3 Informações que identifiquem linhas, destinos e itinerários dos veículos devem estar disponíveis de forma visual, tátil e sonora, como especificado na ABNT NBR 9050.

5.11.3.4 Quando pontos de parada estiverem localizados em seqüência e atenderem a trajetos distintos (partindo de diferentes pontos, para diferentes destinos), as informações devem incluir:

- a) a identificação e o itinerário das linhas que param naquele ponto de parada;
- b) a que distância se encontram os pontos de parada anterior e posterior;
- c) qual o marco referencial do trajeto das linhas que param nos pontos anterior e posterior.

5.11.4 Veículo

5.11.4.1 O nome ou marco referencial do próximo ponto de parada deve ser informado, simultaneamente, de forma sonora (locução) e visual (texto ou símbolo).

5.11.4.2 As informações e dizeres internos devem ter dimensões e cores que possibilitem a legibilidade e visibilidade, inclusive, às pessoas com baixa visão, como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 5.5.

5.11.5 Casos específicos

5.11.5.1 Serviços de táxi, vans e carros de aluguel para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, devem dispor de:

- a) sistema de reservas e chamadas por telefone, *videophone*, CAS, SISO, ou *Internet on line* em formato que possa ser processado por sistema de leitura ou ampliação de tela;
- b) motoristas treinados para atendimento; e
- c) informações sobre o acesso (por rampa ou elevador), espaço e fixação da cadeira de rodas, de forma sonora (locução) e visual (texto e ilustração).

5.11.5.2 Outras situações e casos específicos de sinalização e comunicação nos serviços de transporte coletivo (rodoviário, aquaviário, metroviário ou ferroviário e aéreo) devem atender às respectivas normas de acessibilidade.

NOTA A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

5.12 Locais de trabalho

5.12.1 Estabelecimentos e postos de trabalho

5.12.1.1 Nos locais de trabalho, convém que os recursos de comunicação estejam adequados às novas tecnologias, tais como:

- a) sistema de som para transmissão de informes de interesse coletivo;
- b) descrição, em locução (uso de voz), da imagem e do texto escrito;
- c) texto escrito com o conteúdo da locução;
- d) computadores com sistema de leitura e ampliação de tela.

5.12.1.1 Nos postos de trabalho, convém haver disponível:

- a) aparelho de fax, computador com acesso à Internet, TS, videophone, Intranet, SMS (short message service) etc.;
- b) sinalização sonora e visual para entrada, saída, intervalo e troca de turno;
- c) sinalização sonora, visual e tátil de emergência.

5.12.2 Atendimento nos estabelecimentos e postos de trabalho

5.12.2.1 Em local de trabalho onde exista a movimentação de veículos, máquinas carregadeiras, guindastes ou similares, é recomendado que o funcionário com deficiência auditiva, visual, ou surdo-cegueira esteja visivelmente identificável, por meio de algum elemento em seu uniforme (capacete ou outro equipamento), visando informar aos demais que ele pode não estar ouvindo a aproximação das máquinas ou pode não estar vendo a sinalização de alerta.

5.12.2.2 É recomendado aos locais de trabalho que recebam pessoas com deficiência, clientes ou funcionários, simular o resgate e o escape para esse público, em situações de emergência.

5.12.2.3 É recomendado que a sinalização de orientação e os procedimentos de utilização dos equipamentos de segurança e das facilidades existentes, para situações de emergência, estejam como especificados na ABNT NBR 9050:2004, Seção 5, e na ABNT NBR 13434 (todas as partes).

6 Diretrizes para identificação da acessibilidade

A identificação da acessibilidade é realizada por meio de símbolos gráficos que, através de uma figura convencionada, informam a existência de ambientes, serviços e produtos com condições de uso por pessoa com deficiência. Todos os símbolos podem ser associados a uma sinalização direcional.

6.1 Símbolos de identificação da acessibilidade

6.1.1 Atendimento preferencial

A sinalização indicativa de atendimento prioritário ou uso preferencial deve indicar os beneficiários desse direito por meio de símbolos como o mostrado na Figura 1.



Figura 1 — Exemplo de sinalização indicativa do atendimento preferencial

6.1.2 Acessibilidade a pessoas com deficiência visual

6.1.2.1 A representação do símbolo internacional de pessoas com deficiência visual consiste em um pictograma inserido em um quadrado, apresentando uma pessoa em pé e de perfil, segurando uma bengala, voltada para a direita.

6.1.2.2 O símbolo internacional de pessoas com deficiência visual deve ser representado em branco sobre fundo azul (referência *Munsell* 10B5/10 ou *Pantone* 2925 C). Quando em material gráfico em preto e branco, o símbolo internacional de pessoas com deficiência visual pode, opcionalmente, ser representado em branco sobre fundo preto ou preto sobre fundo branco, como mostrado na Figura 2.



Figura 2 — Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual

6.1.2.3 As proporções entre pictograma e fundo devem estar como mostrado na Figura 3. Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo.

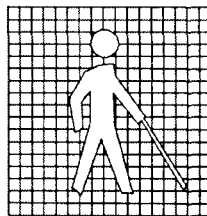


Figura 3 — Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual – Proporções

6.1.3 Acessibilidade a pessoas com surdez e usuárias de LIBRAS

6.1.3.1 A representação e o uso do Símbolo Internacional de Surdez estão estabelecido na Lei Federal nº 8160/91.

6.1.3.2 O símbolo internacional de surdez consiste em um pictograma que apresenta o desenho de uma orelha estilizada, disposta como se a face estivesse voltada para a esquerda e, supostamente, cortada por uma tarja que desce do canto superior direito para o canto inferior direito do retângulo, no qual está inserido (a tarja não se sobrepõe ao desenho da orelha).

6.1.3.3 O símbolo internacional de surdez deve ser representado em branco sobre fundo azul (referência *Munsell* 10B5/10 ou *Pantone* 2925 C). Quando em material gráfico em preto e branco, o símbolo internacional de surdez pode, opcionalmente, ser representado em branco sobre fundo preto ou preto sobre fundo branco, como mostrado na Figura 4.



Figura 4 — Símbolo internacional de surdez

6.1.3.4 As proporções entre pictograma e fundo devem estar como mostrado na Figura 5. Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo.

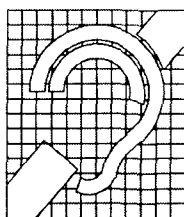


Figura 5 — Símbolo internacional de surdez – Proporções

6.1.4 Acessibilidade a pessoas surdo-cegas

6.1.4.1 A representação do símbolo de surdo-cegueira, para identificação da acessibilidade a pessoas com surdo-cegueira, consiste em um pictograma sobreposto a uma base retangular, branca e ao alto, apresentando:

- fundo azul escuro de forma retangular, na horizontal, com uma fonte de luz em destaque no canto superior esquerdo;
- ondas sonoras (quatro) que se expandem para a direita e ultrapassam o fundo azul escuro na parte superior;
- uma bengala (especial para surdo-cegos) com as cores simbólicas internacionais, vermelha e branca, que atravessa diagonalmente, do alto esquerdo para baixo, ultrapassa o fundo azul-escuro e conduz o olhar para a palavra surdo-cegueira, que sobressai ao longo da base do retângulo branco;
- o símbolo internacional da comunicação, na cor amarela, que une os elementos: fonte de luz, ondas sonoras e bengala;
- a palavra Surdo-cegueira, em fonte *Avantgarde bk bt* e com a inicial, letra "S", aumentada e deslocada para baixo, dando destaque à composição.

6.1.4.2 O símbolo de surdo-cegueira deve ser representado a cores ou em preto e tons de cinza sobre a base retangular branca.

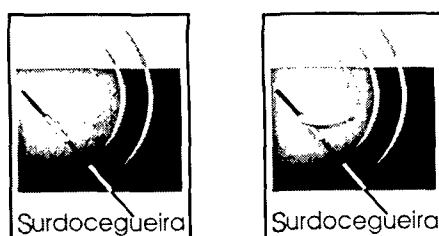


Figura 6 — Símbolo de surdo-cegueira

6.1.4.3 As proporções entre pictograma e fundo devem estar como mostrado na Figura 7. Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo.

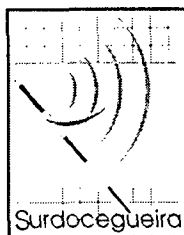


Figura 7 — Símbolo de surdo-cegueira – Proporções

6.2 Acessibilidade por meio de equipamentos

6.2.1 Acessibilidade por meio de telefone com amplificador sonoro

6.2.1.1 A representação do símbolo de telefone com amplificador sonoro consiste em um pictograma, inserido em um quadrado, apresentando um fone de telefone tradicional, em vista lateral, com desenho simbólico de ondas sonoras sendo emitidas.

6.2.1.2 O símbolo de telefone com amplificador sonoro deve ser:

- a) utilizado para:
 - indicar a direção e o local onde são encontrados aparelhos com esse dispositivo;
 - identificar o aparelho telefônico que disponha desse dispositivo;
- b) representado em branco sobre fundo azul (referência *Munsell* 10B5/10 ou *Pantone* 2925 C). Quando em material gráfico, pode ser representado em branco sobre fundo preto ou preto sobre fundo branco. A Figura 8 mostra exemplo de representação de telefone com amplificador sonoro.



Figura 8 — Telefone com amplificador sonoro

6.2.2 Acessibilidade por meio de telefone para surdos

6.2.2.1 Os símbolos que identificam a existência de acessibilidade por meio de telefone especialmente destinado à pessoa surda ou com dificuldade de fala podem estar associados ao símbolo internacional de surdez e devem estar representados em branco sobre fundo azul (referência *Munsell* 10B5/10 ou *Pantone* 2925 C).

6.2.2.2 O símbolo do SISO – serviço de intermediação surdo ouvinte – deve:

- a) estar associado à informação textual: SERVIÇO 142, ou VIA Celular; ou VIA Videophone;
- b) constar em toda divulgação realizada pela empresa de serviços de telefonia que ofertar esse serviço, como mostrado na Figura 9.

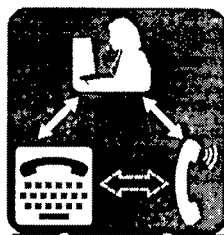


Figura 9 — Símbolo de SISO

6.2.2.3 O símbolo de atendimento ao consumidor surdo por CAS deve:

a) constar:

- nas embalagens, junto ao número do telefone CAS da empresa fabricante do produto;
- na publicidade, junto ao número do telefone CAS da prestadora de serviços que atenda ao surdo;
- junto ao número do telefone CAS das instituições públicas e empresas prestadoras ou concessionárias de serviços públicos que atendam ao cidadão surdo por esse sistema;

b) ser representado como mostrado na Figura 10.

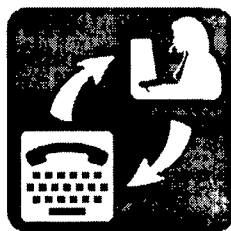


Figura 10 — Símbolo de CAS

6.2.2.4 O aparelho de telefone fixo com mensagem de texto, TS ou TPS deve ser instalado em linha telefônica convencional de residências, hotéis, escritórios, clínicas, empresas prestadoras ou concessionárias de serviços públicos, escolas etc., para viabilizar a troca de mensagens digitadas como especificado na ABNT NBR 9050:2004, 9.2.3.1.

6.2.2.5 O símbolo de TS ou TPS deve ser:

a) utilizado para indicar:

- a direção e o local onde são encontrados aparelhos TS ou TPS;
- a existência de linhas telefônicas com aparelhos TS conectados, em listas telefônicas, embalagens e outros meios de divulgação;

b) representado como mostrado na Figura 11;

c) conter, quando utilizado na sinalização de rodovias, o texto: 'TELEFONE PÚBLICO PARA SURDOS', seguido da informação da sua localização, por exemplo: "No próximo posto de pesagem" ou "Na próxima praça de pedágio" ou outro, como mostrado nas Figuras 12 e 13.

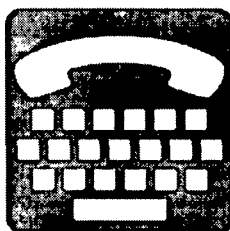


Figura 11 — Símbolo de TS ou TPS



Figura 12 — Telefone público para surdos no próximo posto de pesagem

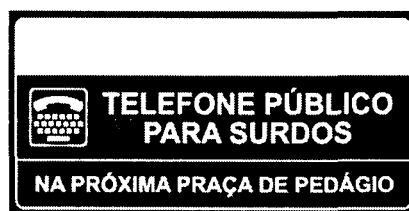


Figura 13 — Telefone público para surdos na próxima praça de pedágio

7 Requisitos, atitudes e procedimentos para serviços

7.1 Intérprete de LIBRAS

7.1.1 Serviços de intérprete de LIBRAS

7.1.1.1 Os serviços de intérprete de LIBRAS devem garantir:

- a) fidedignidade (o intérprete não altera a informação);
- b) imparcialidade (o intérprete não interfere com opiniões próprias);
- c) impessoalidade (o intérprete é um instrumento impessoal).

7.1.1.2 O intérprete de LIBRAS deve estar posicionado em local de destaque que permita a ele movimentar-se com segurança, ser visto e ver o público, ouvir e ver o que está sendo apresentado.

7.1.1.3 A boa visualização dos sinais feitos pelo intérprete de LIBRAS é garantida através de:

- a) vestes contrastantes com o fundo e com a pele;
- b) posicionamento e iluminação que permitam que o intérprete seja visto pelo público.

7.1.1.4 Para os serviços de interpretação de LIBRAS:

- a) a participação do intérprete de LIBRAS deve ser prevista e programada com antecedência;
- b) deve ser fornecido ao intérprete, com antecedência, o conteúdo em texto com informações e detalhes;
- c) durante sua atuação o intérprete deve receber de forma visual e sonora o objeto, mensagem ou informação a ser transmitida.

7.1.2 Requisitos do profissional intérprete de LIBRAS

7.1.2.1 O intérprete de LIBRAS deve ser:

- a) conhecedor dos aspectos relacionados com a cultura surda;
- b) capacitado nas duas línguas: LIBRAS e língua portuguesa;
- c) capacitado, quando possível, na interpretação de outro idioma, diferente do português, para LIBRAS, e na tradução de LIBRAS para esse outro idioma, visando à atuação em eventos internacionais.

7.1.2.2 O intérprete de LIBRAS deve ser habilitado na interpretação:

- a) da língua portuguesa, oral e escrita, para LIBRAS;
- b) de LIBRAS para a língua portuguesa, oral e escrita.

7.1.2.3 O intérprete de LIBRAS deve ter:

- a) conhecimento e fluência no uso de LIBRAS;
- b) conhecimento aprofundado sobre a gramática das duas línguas: língua portuguesa e LIBRAS;
- c) domínio das técnicas de interpretação;
- d) boa dicção e voz agradável, para transmissão clara do que for dito por pessoas surdas.

7.2 Articulador orofacial

7.2.1 Serviços de articulador orofacial

7.2.1.1 Os serviços de articulador orofacial devem garantir:

- a) fidedignidade (o articulador não altera a informação);
- b) imparcialidade (o articulador não interfere com opiniões próprias);
- c) impessoalidade (o articulador é um instrumento impessoal);
- d) a mediação da comunicação da pessoa surda-oralizada com as pessoas ouvintes, quando necessário.

7.2.1.2 O articulador orofacial deve:

- a) colocar-se de frente para o interlocutor com a iluminação incidindo sobre si;
- b) estar a uma distância máxima de 2 m para que tenha liberdade de movimentos e permita que a visibilidade seja eficiente e suficiente;
- c) posicionar-se próximo e de frente para o interlocutor surdo.

7.2.2 Requisitos do articulador orofacial

O articulador orofacial deve:

- a) apresentar boa conformação bucal, sem barba e sem bigodes;
- b) realçar com batom o contraste entre os lábios e a face;
- c) articular bem as palavras, em velocidade normal, sem exagerar;
- d) ter conhecimentos fonéticos da língua que está usando;
- e) contextualizar o assunto em pauta para o interlocutor surdo;
- f) falar com voz normal e não gritar quando o interlocutor não entender.

7.3 Guia intérprete

7.3.1 Serviços de guia intérprete

O profissional guia intérprete deve:

- a) servir de canal de comunicação e visão entre a pessoa surdo-cega e o meio no qual ela está interagindo (o mundo);
- b) contextualizar o sentido, na língua de destino (interpretação) ou na mesma língua e em outro sistema de comunicação, no sistema utilizado pela pessoa surdo-cega (transliteração ou tradução);
- c) transmitir todas as informações de modo fidedigno e compreensível à pessoa surdo-cega;
- d) descrever o que ocorre em torno da situação de comunicação a qual inclui, tanto o espaço físico em que esta se apresenta, como as características e atividades das pessoas nela envolvidas. Esta habilidade denomina-se descrição visual;
- e) facilitar o deslocamento e a mobilidade da pessoa surdo-cega no meio, habilidade que é chamada de guia.

7.3.2 Requisitos do guia intérprete

- a) O guia intérprete deve compreender a mensagem em uma língua e extrair o sentido através das informações:
- b) lingüísticas, por meio de palavras, orações, aspectos como intensidade, tom, timbre, entonação, acentuação, ritmo e pausa;
- c) extralingüísticas, por meio de pistas sonoras ou visuais provenientes do emissor e da situação comunicativa.

7.4 Guia de cegos e de surdo-cegos

7.4.1 Cão-guia

7.4.1.1 No exercício de sua função, o cão-guia deve ter o direito de entrar em qualquer ambiente, público ou privado de uso público.

7.4.1.2 O cão-guia deve estar treinado para:

- a) estar atento e disponível 24 h por dia, substituindo a bengala ou a ajuda de pessoas videntes;
- b) memorizar trajetos usuais, facilitando o deslocamento da pessoa cega ou surdo-cega, desviar de obstáculos, mesmo aéreos, como orelhões e outros, atravessar ruas e reconhecer um lugar novo em poucos dias;
- c) ignorar a ordem que ponha em risco a pessoa cega ou surdo-cega;
- d) não receber alimento quando estiver com o arreio.

7.4.2 Guia vidente de cegos

7.4.2.1 A pessoa que vier a atuar como guia vidente de uma pessoa cega ou com baixa visão, nas diversas situações do dia-a-dia, deve:

- a) dar uma pista sonora de sua aproximação e apresentar-se;
- b) oferecer ajuda para orientação ou como guia para locomoção;
- c) saber que a ajuda pode ser recusada e receber a recusa com naturalidade;
- d) ser discreta na ajuda;
- e) descrever e dar orientação sobre o ambiente e despedir-se, antes de se afastar.

7.4.2.2 Ao ser solicitado a ajudar, o guia vidente deve perguntar como a pessoa deve ser conduzida e:

- a) deixar que a pessoa a ser guiada segure seu braço na altura do cotovelo (posição básica do guia vidente), ou no ombro ou no pulso, dependendo da preferência e da diferença de estatura entre ambos;
- b) caminhar meio passo à frente;
- c) *descrever o ambiente e o percurso de maneira breve e clara;*
- d) permitir a efetiva participação da pessoa que está sendo guiada nas decisões sobre o que ocorrer durante o deslocamento.

7.4.2.3 Para acompanhar mais de uma pessoa cega, o guia vidente deve:

- a) no caso de duas pessoas cegas – posicionar uma de cada lado, permitir que segurem em seu braço direito e braço esquerdo, respectivamente, e caminhar meio passo à frente das duas;
- b) no caso de quatro pessoas – posicionar as duas primeiras como o descrito anteriormente e as duas outras imediatamente atrás das primeiras, segurando no braço ou ombro interno da pessoa que estiver a sua frente, em contato direto com o guia;
- c) em grupos maiores – para as quatro primeiras, o posicionamento descrito anteriormente deve se repetir e os demais devem tomar posição alternada, à direita e à esquerda, segurando sempre no braço ou ombro interno da pessoa que estiver à sua frente;
- d) em situação de emergência – a partir do guia vidente, deve ser adotada a fila indiana, com cada pessoa segurando no braço ou ombro da pessoa que estiver à sua frente.

7.4.2.4 Em passagem por fluxo intenso de pessoas, entre mobílias e objetos, por corredores estreitos ou portas:

- a) o guia vidente deve dar uma pista verbal ou com o movimento do próprio corpo (cinestésica) de que há passagem estreita;
- b) as pessoas cegas devem ser orientadas a se posicionar atrás do guia, em fila indiana, ao pressentimento de uma passagem estreita;
- c) o posicionamento inicial deve ser reassumido ao ser ultrapassada a passagem estreita.

7.4.2.5 Para permitir à pessoa cega utilizar um assento, com naturalidade e independência, o guia vidente deve:

- a) conduzir a pessoa até a proximidade do assento e relatar verbalmente sua posição e características;
- b) auxiliar no contato inicial, levando a mão da pessoa cega até o espaldar ou braço do assento;
- c) auxiliar no momento de levantar, estabelecendo contato ou dando uma pista verbal.

7.4.2.6 Para conduzir pessoas cegas por desníveis, degraus e escadas, o guia vidente deve:

- a) estabelecer a posição básica do guia vidente, como especificado em 7.4.2.2 a);
- b) estar sempre um degrau à frente da pessoa cega;
- c) fazer uma breve pausa em frente ao degrau, ao iniciar a subida ou a descida;
- d) fazer uma breve pausa ao final das subidas, das descidas, ao final das escadas e nos patamares;
- e) dar preferência de uso do corrimão à pessoa cega.

7.4.2.7 Para permitir a busca de objetos e contribuir sua exploração e utilização independente por uma pessoa cega, o guia vidente deve:

- a) posicionar a pessoa em frente ao objeto a ser explorado (balcões, gôndolas, bilheterias, bloqueios, bancos de espera, portas, portões e outros);
- b) deixar que a pessoa cega busque o contato inicial com o objeto, tendo o dorso de suas duas mãos voltado para cima, aplicar um dos modelos de busca e pesquisa;
- c) aguardar que todas as características do objeto ou equipamento sejam conhecidas, assim como seu uso e função.

7.4.2.8 Para permitir que uma pessoa cega se familiarize com um ambiente específico, o guia vidente deve:

- a) orientar a pessoa na utilização das linhas-guias ou guias de balizamento naturais, presentes no ambiente (rodapé, parede, mureta, grelha de escoamento de águas, linhas de grama, pedriscos, corrimãos, correntes usadas em fechamento de áreas etc.);
- b) orientar a pessoa para o uso eficaz dos componentes de acessibilidade existentes no ambiente (pisos táteis, de alerta ou direcionais, sinalização e comunicação tátil);
- c) orientar a pessoa cega para os obstáculos aéreos existentes nas suas rotas de deslocamento (orelhões, caixas de correio, placas de sinalização no nível do rosto, vegetação agressiva, postes, árvores, jardineiras, lixeiras, desníveis etc.).

7.4.2.9 Para auxiliar uma pessoa cega no embarque e desembarque de um meio de transporte, a pessoa que atuar como guia vidente deve:

- a) no embarque – levar a mão da pessoa cega a contatar a alça, corrimão ou balaústre junto à porta e orientá-la a ocupar o assento mais próximo ou preferencial;
- b) no desembarque – aguardar que a pessoa cega faça o desembarque com independência, após ter feito uma varredura com a bengala para verificação de vãos, obstáculos e alturas a transpor;
- c) no terminal – conduzir a pessoa cega para a saída por ela indicada e solicitada.

7.4.3 Guia intérprete de surdo-cegos

7.4.3.1 A pessoa que for atuar como guia intérprete na orientação e mobilidade de uma pessoa surdo-cega em situações do dia-a-dia deve:

- a) dar uma pista visual e sonora de sua aproximação;
- b) apresentar-se dizendo seu nome e gentilmente encostar a mão na mão da pessoa a ser guiada;
- c) saber que esta é a indicação para a pessoa surdo-cega pegar em seu braço;
- d) ser segura e cortês durante toda a ajuda;
- e) fornecer informações sobre o contexto e dados sobre o ambiente, ajudando o surdo-cego a ser ativo no processo e curtir a experiência.

7.4.3.2 Ao perceber que uma pessoa surdo-cega deseja ou precisa ser guiada, o guia intérprete deve:

- a) perguntar primeiro e, em seguida, oferecer o braço;
- b) deixar que a pessoa surdo-cega adote a posição que preferir, para ser guiada:
 - segurando o braço do guia, próximo do cotovelo; ou
 - de braços dados, segurando levemente o antebraço do guia; ou
 - de mãos dadas e braços unidos; ou
 - colocando a mão no ombro do guia, geralmente, quando é mais alta.

7.4.3.3 Durante o trajeto, a postura deve ser confortável para ambas as pessoas:

- a) a pessoa surdo-cega deve posicionar-se de acordo com sua vontade, em termos de conforto, e do lado que puder melhor aproveitar seus resíduos auditivos;
- b) o guia intérprete deve manter ambos os braços bem próximos da lateral do corpo e o braço de apoio bem relaxado e flexionado a mais ou menos 90° ;
- c) a pessoa surdo-cega deve caminhar meio passo atrás do guia e o ritmo da caminhada deve ser confortável para ela;
- d) o guia intérprete deve evitar apressar-se ou correr, pois pode ser extremamente assustador para a pessoa surdo-cega.

7.4.3.4 Passando por lugares estreitos, o guia intérprete deve:

- a) direcionar o cotovelo do braço de apoio para o centro de suas costas;
- b) deixar que a pessoa guiada estenda o braço e possa andar, em fila única, um passo atrás do guia;
- c) caminhar com cuidado, informando à pessoa surdo-cega sobre o ambiente;
- d) retornar à posição normal de caminhada, tão logo tenha ultrapassado a passagem estreita.

7.4.3.5 Abrindo portas, o guia intérprete deve:

- a) posicionar-se de modo que a pessoa surdo-cega fique do mesmo lado da dobradiça da porta;
- b) informar à pessoa ou indicar para que lado a porta abre, se abre para dentro ou para fora;
- c) caso a pessoa guiada não seja capaz de abrir a porta sozinha, o guia intérprete deve fazê-lo.

7.4.3.6 Diante de um meio-fio, o guia intérprete deve:

- a) parar brevemente; e
- b) levantar ou abaixar o braço de apoio, conforme seja o próximo movimento, de subida ou de descida.

7.4.3.7 Utilizando escadas, o guia intérprete deve:

- a) avisar à pessoa que estão se aproximando da escada e que vão subir ou descer;
- b) se dirigir perpendicularmente para a escada e parar no canto do primeiro degrau;
- c) posicionar a mão sob a mão da pessoa surdo-cega e segurar o corrimão de forma que os dedos da pessoa façam contato com o corrimão;
- d) retirar lentamente a mão para que a pessoa surdo-cega segure o corrimão;
- e) caminhar na frente ou ao lado da pessoa, oferecendo seu braço como apoio;
- f) continuar no mesmo ritmo até que alcance o topo ou a base da escada;
- g) parar brevemente ao final da escada; e
- h) retornar à posição normal de caminhada.

7.4.3.8 Buscando um assento, o guia intérprete deve:

- a) conduzir a pessoa até a proximidade do assento;
- b) descrever o tipo de assento e, colocando sua mão sob a mão da pessoa surdo-cega, explorar o assento, levando ambas as mãos até o encosto ou banco, de modo que os dedos da pessoa surdo-cega façam contato e ela possa reconhecer a posição e o tipo de assento;
- c) deixar que a pessoa surdo-cega sente-se, quando se sentir pronta para tal.

7.4.3.9 Entrando em um carro, o guia intérprete deve:

- a) colocar sua mão sob a mão da pessoa surdo-cega e tatilmente mostrar a altura e o tipo de maçaneta do carro;
- b) permitir que a pessoa abra a porta e entre no veículo por si só; caso a pessoa surdo-cega não seja capaz de abrir a porta do carro sozinha, o guia intérprete deve fazê-lo e indicar que a porta está aberta e qual a altura do teto do carro;
- c) saber que, desta forma, a pessoa é capaz de identificar a altura do teto e entrar, evitando bater a cabeça.

7.5 Descrição de imagens e sons

7.5.1 Serviços de descrição de imagens e sons

A descrição de imagens e sons deve transmitir, de forma sucinta, o que não pode ser entendido sem a visão. Devem ser evitados monotonia e exageros.

7.5.2 Requisitos da descrição de imagens e sons

7.5.2.1 A descrição deve ser compatível com o programa:

- a) deve ser objetiva na programação para adultos e mais poética em programas infantis;
- b) em eventos de época devem ser fornecidas informações que facilitem a compreensão do programa;
- c) a descrição subjetiva deve ser evitada.

7.5.2.2 É recomendado que narradores e locutores tenham boa dicção.

Anexo A
(informativo)

Recursos para acessibilidade na comunicação

A.1 Geral

Para a eficaz emissão, captação e troca de mensagens na prestação de serviços, convém observar cuidadosamente o público-alvo, ter sensibilidade na escolha dos recursos de comunicação adequados e aplicar o princípio da redundância, não restringindo jamais a emissão da mensagem a um único tipo de comunicação.

A combinação dos diferentes tipos de comunicação – tátil, visual e sonora – possibilita atender à vasta gama de capacidades da população e contornar as barreiras à comunicação identificadas na prestação de serviços.

Para prover acessibilidade em comunicação, importa saber ainda que:

- a) nem todos os cegos usam o sistema Braille, pois podem não dispor da sensibilidade tátil necessária;
- b) nem todos os surdos usam LIBRAS; aqueles que têm surdez pós-lingüística geralmente falam com desenvoltura, mas não ouvem – utilizam a leitura orofacial e/ou textual;
- c) alguns surdo-cegos possuem visão ou audição residual e muitos utilizam o olfato para identificar o que está acontecendo ao redor.

Com o propósito de informar o desempenho pretendido, estão relacionados neste Anexo alguns exemplos de recursos, utilizados para acessibilidade na comunicação e respectivo público-alvo.

A.2 Comunicação tátil

Na Tabela A.1, estão relacionados (de 1 a 15) alguns recursos de comunicação tátil que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção tátil, sejam surdo-cegas, cegas ou com baixa visão. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Tabela A.1 — Público-alvo x recursos de comunicação tátil (de 1 a 15)

Público-alvo	Recursos de comunicação tátil														
Pessoas com percepção tátil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Surdo-cegas															
com Braille	1					6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
sem Braille	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			14	15
Cegas															
com Braille	1						7	8	9	10			13	14	15
sem Braille	1			4	5		7	8	9	10				14	15
Outras															
com baixa visão	1				5		7	8	9	10				14	15
com baixa audição	1				5		7	8	9					14	

A seguir está a descrição dos recursos de comunicação tátil, constantes na Tabela A.1:

- 1 **Alarme vibratório** – alerta, desperta ou transmite uma mensagem codificada, quando próximo o suficiente, para que sua vibração seja percebida.
- 2 **Alfabeto manual tátil** – sistema alfabético que corresponde à configuração das letras do alfabeto da língua de sinais, às vezes com adaptações, sobre a palma da pessoa surdo-cega.
- 3 **Alfabeto *Moon*** – 36 caracteres em relevo, representando em desenho estilizado as letras do alfabeto, os vocábulos *and* e *the*, os sinais de pontuação e os parênteses, aberto e fechado.
- 4 **Escrita na palma da mão** – consiste em escrever a mensagem, preferencialmente em letras maiúsculas, com o dedo do interlocutor no centro da palma da mão ou em outra parte do corpo da pessoa surdo-cega. Outra modalidade é utilizar o dedo da pessoa surdo-cega para escrever a mensagem sobre uma superfície plana qualquer ou na palma da mão da própria pessoa.
- 5 **Letras em relevo** – capacidade de recepção da mensagem textual por meio do tato, que atende a pessoas com campo visual restrito e visão central deteriorada.
- 6 **LIBRAS tátil** – sistema não alfabético que corresponde à língua de sinais utilizada tradicionalmente pelas pessoas surdas, mas adaptado ao tato. A informação é compreendida pela pessoa surdo-cega pelo contato de uma ou ambas as mãos, com as mãos do interlocutor.
- 7 **Mapas táteis** – com linhas em relevo, texturas e cores diferenciadas, informam, orientam e localizam objetos e lugares. São utilizados na orientação e mobilidade e em situações de ensino.
- 8 **Pictogramas em relevo** – permitem simultaneamente a informação visual e tátil.
- 9 **Réplicas em escala reduzida** – maquetes, conjuntos de peças ou unidades, utilizadas para transmissão de informações sobre ambientes, detalhes construtivos e peças de museus, aquários, zoológicos e outros. A noção de escala pode ser dada pela comparação do objeto com o tamanho do ser humano.
- 10 **Sinalização tátil no piso** – com textura e cor diferenciadas do piso adjacente, orienta o percurso e sinaliza a existência de desníveis, objetos suspensos ou o correto posicionamento para o uso de equipamentos.
- 11 **Tadoma** – consiste na percepção da língua oral emitida, mediante o uso de uma ou das duas mãos da pessoa surdo-cega como a seguir: geralmente o dedo polegar é colocado suavemente sobre os lábios e os outros dedos são mantidos sobre a bochecha, a mandíbula e a garganta do interlocutor.
- 12 **Teletouch** – máquina de escrever que, na parte posterior do teclado, dispõe de um dispositivo onde surge a cela braille correspondente à letra digitada.
- 13 **Textos em braille** – código composto por seis pontos em relevo, com 63 combinações possíveis que representam letras do alfabeto, sinais de pontuação e outros. Permite a edição de textos legíveis pelo tato e a aquisição da correta ortografia.
- 14 **Texturas diferenciadas** – permitem a recepção de mensagens em texto, imagens, gráficos, tabelas, pictogramas etc. pelo tato.
- 15 **Thermoforme** – sistema de reprodução de documentos em relevo, páginas de escrita em *braille*, gráficos, desenhos, esquemas etc. Requer a utilização de papel plastificado especial.

A.3 Comunicação visual

Na Tabela A.2, estão relacionados (de 1 a 14) alguns recursos de comunicação visual que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção visual, inclusive surdo-cegas (com visão residual), surdas e outras. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Na Tabela A.3, estão relacionados (de 15 a 28) outros recursos de comunicação visual que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção visual, inclusive surdo-cegas (com visão residual), surdas e outras. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Tabela A.2 — Público-alvo x recursos de comunicação visual (de 1 a 14)

Público-alvo	Recursos de comunicação visual													
Pessoas com percepção visual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Surdo-cegas														
com visão residual	1		3								11			
Surdas														
Oralizadas		2		4	5	6	7	8	9				13	14
Sinalizadoras	1	2		4	5	6	7			10		12	13	14
Ensurdcidas		2		4	5	6	7	8	9				13	14
Outras														
com baixa visão			3											
com domínio do português		2		4			7	8	9					14
sem domínio do português														
pessoas, em geral				4	5	6	7						13	

NOTA “Pessoas em geral” inclui todos que tenham percepção visual.

A seguir está a descrição dos recursos de comunicação visual, constantes na Tabela A.2.

- 1 Alfabeto dactilológico** – Permite soletrar palavras, nomes e siglas, pela configuração das letras do alfabeto da língua de sinais.
- 2 CAS – Central de Atendimento ao Surdo** – sistema instalado na central de atendimento de empresas públicas ou privadas, ou concessionárias de serviços públicos. Permite que, por meio do computador, sejam tiradas dúvidas e solucionados problemas de pessoas surdas usuárias de TS. Os atendentes necessitam de treinamento operacional, ético e cultural, para a eficaz comunicação com a comunidade surda.
- 3 Contraste cromático** – permite sinalizar obstáculos, guias e outros elementos do ambiente construído, bem como a boa visualização de gráficos, imagens, caracteres etc. (ver Tabela 2 da ABNT NBR 9050:2004)
- 4 Correio eletrônico – e-mail** – permite transmitir mensagens, em textos e imagens, via *Internet*.
- 5 FAX – facsimile** – permite transmitir, via linha telefônica, mensagens impressas em preto e branco (textos, desenhos, tabelas, gráficos etc.).
- 6 Imagens** – permite transmitir mensagens de forma visual.

- 7 **IP – Internet** – permite, entre outras funções, o diálogo e a realização de reuniões com surdos, com cegos e entre eles, em tempo real (via *chat*) ou não, desde que processável por sistema de leitura de tela.
- 8 **Legendas em texto** – permite decodificar mensagens orais ou visuais.
- 9 **Leitura orofacial** – capacidade de decodificação dos movimentos dos lábios e das expressões da face de um falante, utilizada pelo segmento de surdos oralizados.
- 10 **LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais** – são sinais realizados com diferentes configurações das mãos que permitem a interpretação de mensagens orais ou escritas, para a compreensão por determinado segmento de brasileiros surdos. São utilizados por surdos sinalizadores.
- 11 **LIBRAS em campo reduzido** – permite a recepção da mensagem em língua gestual por pessoas que tenham o campo visual restrito, havendo necessidade de alterar o ponto de localização, reduzir o tamanho do movimento, aumentar a duração e fazer a configuração de cada sinal de forma mais clara e concisa.
- 12 **LIBRAS escrita** – representação gráfica dos sinais por símbolos que correspondam à configuração das mãos, dos movimentos e das expressões faciais, utilizados na língua de sinais. Permite o registro da língua de sinais sem passar pela tradução falada.
- 13 **Mapas** – representação em uma superfície plana e em escala menor de acidentes geográficos, áreas urbanas ou rurais, continentes, países etc.
- 14 **Material gráfico** – impressos em geral, destinados à informação e divulgação.

Tabela A.3 — Público-alvo x recursos de comunicação visual (de 15 a 28)

Público-alvo	Recursos de comunicação visual													
Pessoas com percepção visual	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Surdo-cegas														
com visão residual				18	19	20		22						
Surdas														
oralizadas	15		17		19		21		23	24	25	26	27	28
sinalizadoras		16			19					24	25	26	27	28
ensurdecidas	15		17		19		21		23	24	25	26	27	
Outras														
com baixa visão				18		20		22						
com domínio do português	15		17				21	22	23	24	25	26	27	
sem domínio do português		16												
pessoas em geral		16	17	18	19									28

A seguir está a descrição dos recursos de comunicação visual, constantes na Tabela A.3:

- 15 **Painéis eletrônicos com informações textuais** – permite a transmissão de mensagens escritas, pré-gravadas ou em tempo real.
- 16 **Pictogramas** – símbolo gráfico convencionado para transmitir determinada informação.
- 17 **Pictogramas com texto** – símbolo gráfico complementado por informação em texto.
- 18 **Pisos cromodiferenciados** – caracterizados pela utilização de cor contrastante em relação às áreas adjacentes, permitindo identificar e orientar trajetos.
- 19 **Sinalização luminosa de alerta e alarme** – permite identificar visualmente, pela cor e pelos espaços de intermitência (*flashes*) convencionados, a existência de eventos sistemáticos ou de emergência.
- 20 **Sistema de ampliação de tela** – provido por *software* específico, ou lupa eletrônica, ou *display* digital, permite a utilização da visão residual na recepção de mensagens.
- 21 **Textos escritos** – quando redigidos em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, permitem a fácil compreensão por vasta gama da população vidente com algum domínio da língua portuguesa escrita.
- 22 **Tipologia ampliada** – caracteres em fonte ampliada (26, por exemplo) que permitem a utilização de visão residual para leitura de textos.
- 23 **Transcrição de falas em tempo real** – por estenotipia, reconhecimento de voz ou outro sistema, permite o registro escrito de aulas, audiências, reuniões, diálogos etc.
- 24 **TS – Telefone para surdo** – telefone com mensagem de texto para linha telefônica fixa convencional. Com teclado, visor e monofone, permite a comunicação entre usuários surdos e entre surdo e ouvinte e vice-versa.
- 25 **TPS – Telefone público para surdos** – telefone público com mensagem de texto. Com teclado, visor e monofone, permite a comunicação com e entre usuários de TS.
- 26 **SISO – Sistema de intermediação surdo-ouvinte** – serviço provido pelas empresas concessionárias, ou operadoras do serviço de telefonia. Viabiliza a transmissão de uma mensagem falada para telefone de texto, ou *videophone*, e a transmissão de uma mensagem de texto ou gesticulada para telefone de voz.
- 27 **Videophone** – permite a conversação entre usuários da língua de sinais, bem como a comunicação entre um usuário de telefone de voz e usuário de LIBRAS, intermediada por um intérprete de LIBRAS da central de chamadas, utilizando a *internet*.
- 28 **Webcam** – permite a comunicação pessoal via *Internet*, em tempo real, entre usuários da leitura orofacial, de LIBRAS e outros.

A.4 Comunicação sonora

Na Tabela A.4, estão relacionados (de 1 a 14) alguns recursos de comunicação sonora que possibilitam a captação da mensagem por pessoas com percepção auditiva, inclusive surdo-cegas (com audição residual), cegas e outras. Logo a seguir consta a listagem com a identificação e descrição de tais recursos.

Tabela A.4 — Público-alvo x recursos de comunicação sonora (de 1 a 14)

Público-alvo	Recursos de comunicação sonora													
Pessoas com percepção sonora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Surdo-cegas														
com audição residual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Cegas														
Com <i>braille</i>	1	2	3	4	5	6		8	9	10		12	13	14
Sem <i>braille</i>	1	2	3	4	5	6		8	9	10		12	13	14
Outras														
Com baixa visão	1		3			6		8	9			12	13	14

A seguir está a descrição dos recursos de comunicação sonora, constantes na Tabela A.4:

- 1 **Alarmes sonoros, apitos** – permitem transmitir uma mensagem específica, quando utilizados segundo padrão característico. Por exemplo: partida de embarcações, fechamento das portas dos trens do metrô, sinais sonoros de semáforos etc.
- 2 **Audiodescrição** – permite a compreensão de sons e elementos visuais imperceptíveis sem o uso da visão.
- 3 **Dublagem em português** – pela substituição da locução estrangeira por falas em português, permite o entendimento por usuários da língua portuguesa.
- 4 **Edição eletrônica de textos** – livros computadorizados, gravados em disquetes, *CD* ou minidisco.
- 5 Edição sonora de textos – textos ou livros gravados em fitas *K-7* analógicas.
- 6 **Formato *DAISY*** – *Digital Audio-based Information System* – permite a gravação em áudio, impressão em *braille* e em tipos ampliados.
- 7 **Loops** – amplificador sonoro eletrônico e individual – permite a recepção de mensagens sonoras.
- 8 **Retorno sonoro** – acoplado a teclas, botões ou outra superfície sensível ao toque, permite transmitir sinais, informações e orientações sonoras, preferencialmente, por locução.
- 9 **Sirenes, apitos** – quando utilizados segundo padrão característico, sinalizam o início, intervalo e término de turno escolar, de trabalho ou outro.
- 10 **Sistema de leitura de tela** – permite captar todas as informações textuais exibidas na tela do computador e as transmitir através de voz sintetizada.
- 11 **Telefone com amplificador de sinal** – permite ampliar significativamente o volume do som emitido pelo fone e pela campainha.
- 12 **Voz, locução digitalizada** – voz humana gravada em meio digital.
- 13 **Voz, locução gravada – voz humana** gravada analogicamente em fitas magnéticas (*K-7* ou mini).
- 14 **Voz, locução sintetizada** – simulação da voz humana produzida por *software*.

Bibliografia

- [1] BRASIL. Lei Federal nº 10048, de 08.11.2000 – Dispõe sobre a Prioridade de Atendimento – regulamentada pelo Decreto nº 5296, de 02.12.2004
- [2] BRASIL. Lei Federal nº 10098, de 19.12.2000 – Lei da Acessibilidade – regulamentada pelo Decreto nº 5.296, de 02.12.2004
- [3] BRASIL. Lei Federal nº 10436, de 24.04.2002 – Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS e dá outras providências – regulamentada pelo Decreto nº 5626, de 22.12.2005.
- [4] BRASIL. Lei Federal nº 10753, de 30.10. 2003 – Institui a Política Nacional do Livro – assegura às pessoas com deficiência visual o acesso à leitura.
- [5] BRASIL. Lei Federal nº 11126, de 27.06.2005 – Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão guia.
- [6] BRASIL. Decreto Legislativo nº 186, de 09.07.2008, do Senado Federal – publicado no DOU, de 10.07.2008 – Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007 – publicada no DSF, de 11.06.2008.
- [7] BRASIL. Resolução BCB nº 2878, de 26.07.2001 – Dispõe sobre procedimentos a serem observados – pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil – na contratação e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.
- [8] BRASIL. Resolução BCB nº 2892, de 27.09.2001 – Altera a Resolução BCN nº 2878, de 26.07.2001, e institui o Manual do Cliente e Usuário de Serviços Financeiros e de Consórcio.
- [9] BRASIL. Instrução Normativa nº 1, de 02.12.2005, da Secretaria-Geral da Presidência da República – publicada no DOU: Edição nº 232, de 05.12.2005 – dispõe sobre a utilização dos recursos de acessibilidade em pronunciamentos oficiais na TV.
- [10] BRASIL. Instrução Normativa nº 20, de 19.01.2001, da Secretaria de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego – publicada no DOU nº 20-E, de 29.01.2001, Seção 1, páginas 19 e 20 - Dispõe sobre procedimentos a serem adotados pela Fiscalização do Trabalho no exercício da atividade de fiscalização do trabalho das pessoas portadoras de deficiência.
- [11] BRASIL. Portaria Ministerial ME nº 976, de 04.05.2006 – publicada no DOU de 05.05.2006 – dispõe sobre Padrões de Acessibilidade em Eventos - Regras
- [12] BRASIL. Portaria Ministerial MC nº 310, de 27.06.2006 – publicada no DOU nº 122 de 28.06.2006 – regulamenta o artigo 53 do Decreto nº 5296, de 02.12.2004.