

Guia de atendimento a pessoa com Deficiência Visual



Lei Municipal nº13476/2022

Essa cartilha foi desenvolvida para que o atendente do supermercado possa ajudar o deficiente visual a fazer as suas compras. Ele ganha com a atitude cooperativa, e o atendente ganha por estar ajudando uma pessoa com deficiência em uma tarefa considerada simples para quem não tem deficiência.

ADEVILON - Associação dos Deficientes Visuais de Londrina e Região
Presidente: Newton Martins dos Santos
Vice presidente: Rogério Alves dos Santos

Colaboradores: Angelita Martins Guedes
Elisângela Moraes Barbosa

Artista Visual: Caroline Petroski Ferreira



Quando um deficiente visual entrar no supermercado, o atendente deverá ir até ele e colocar levemente a mão sobre o seu ombro, identificando-se. Uma dica legal para ter um referencial é a bengala e óculos escuros, pois é o meio mais comum para se reconhecer o deficiente visual. Ao avista-lo, logo se prontifique. Não permita que ele tenha o trabalho de buscar ajuda por si só.

Olá, bom dia!
Sou a Maria, funcionária
do Supermercado. Como
o senhor se chama?
Estou à disposição para
te auxiliar.

Olá, prazer sou João.
Preciso fazer algumas
comprinhas. Poderia
pegar um carrinho,
por favor?



Ser educado e simpático fará toda a diferença.

Se o deficiente visual estiver acompanhado, o atendente deve perguntar diretamente para ele qual é a sua necessidade e preferência. Nunca perguntar para o acompanhante o que o deficiente visual deseja em relação às compras, a comunicação tem que ser direta.

Então vamos até os carrinhos, para que eu possa lhe ajudar. Como o senhor está fazendo a varredura com sua bengala com a mão direita, irei me posicionar ao seu lado esquerdo. Fique à vontade para pegar em meu braço direito ou colocar a mão no meu ombro para irmos até a seção onde estão os carrinhos.

Chegamos! Na sua frente está o tudo bem para o senhor segurar na parte de trás do carrinho e eu ir puxando a parte da frente?

O atendente não deve puxar o deficiente visual pelo braço, mas oferecer o cotovelo ou, se o funcionário for muito mais baixo do que ele, pode oferecer o ombro para que ele apoie a mão, assim o deficiente poderá locomover-se com segurança e conforto. Lembre-se: o tom de voz deverá ser sempre normal.



Pela seção de bebidas

Por onde o senhor quer começar suas comprinhas?

Gosto da Fanta, mas qual seria essa promoção?

Sr. João, chegamos à seção de bebidas. À sua direita ficam os refrigerantes. O senhor teria algum refrigerante de preferência? Hoje temos um refrigerante que está na promoção.



Olha que coincidência! Estamos com promoção de uma Coca-Cola e uma Fanta por R\$10.90, sendo que só a Coca Cola sai R\$6,90 e a Fanta sozinha custa R\$6.00, neste caso o senhor economiza R\$2,00 reais.

Realmente Maria! Esta promoção é muito boa, por favor, pegue 3 kits desse.



Ouvir atentamente o que o cliente deseja quanto ao tipo, quantidade, peso, marca, cor e vencimento, e trazê-los corretamente, ele confia em quem o auxilia. Se ele estiver comprando frutas e verduras, procurar sempre as que estão frescas e vistosas. Caso o tenha o produto que ele escolheu, dar a opção para a substituição.

Maria, gostaria de pegar arroz.

O que mais o senhor deseja?

Então o senhor pode segurar o carrinho novamente, que irei puxar aqui na frente.

Sr. João, vou ter que parar um pouco, porque funcionários estão repondo mercadorias. Aí irei conduzir o senhor até o outro lado depois irei buscar o carrinho.

Sr. João, agora segure no meu ombro, para que possamos ir. Vamos com cuidado, pois aqui tem muitas caixas no chão.

Chegamos! Agora irei deixar o senhor aqui, lado da gôndola, aqui é seguro. fique tranquilo, o senhor está ao lado. Irei buscar o carrinho.

Cheguei! O senhor pode colocar a mão novamente no carrinho.






Quando o deficiente visual for efetuar o pagamento com cartão, é importante que o atendente se afaste, para que ele possa digitar a senha com segurança. Lembrando sempre que o supermercado deve ter uma máquina com teclas pois o deficiente visual não consegue operar a máquina digital.

Já chegamos ao caixa, vou colocar a sua compra na esteira e depois auxilio o senhor, para que consiga efetuar o pagamento de sua compra.

Sr João, acabamos de passar as suas compras. Já embalei e coloquei dentro do outro carrinho. Agora o senhor pode colocar a mão sobre meu ombro, que vou te auxiliar até mais próximo do caixa, para senhor fazer o pagamento.



Obrigada Maria,
você é muito atenciosa.
Tchau.



Tchau, Sr João. Volte sempre.

Ser sempre gentil e atencioso afinal gentileza gera gentileza.