

BOAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE

PARA INCLUIR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

VERSÃO 1 / OUTUBRO 2025

SEST SENAT

CNT / SEST SENAT / ITL
Sistema Transporte

FICHA TÉCNICA

Manual de Boas Práticas de Acessibilidade – Transporte para Todos

TÍTULO: Manual de Boas Práticas de Acessibilidade – Transporte para Todos para incluir pessoas com deficiência

EDIÇÃO / VERSÃO: Versão I – Outubro de 2025

LOCAL DE PUBLICAÇÃO: Brasília – DF

RESPONSÁVEL INSTITUCIONAL: Sistema Transporte

ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO: Comitê e Comissão de Acessibilidade do Sistema Transporte

COORDENAÇÃO / ORGANIZAÇÃO: Comitê e Comissão de Acessibilidade do Sistema Transporte

APOIO CRIATIVO: Grito Acessibilidade, Produções e Consultoria LTDA

DIAGRAMAÇÃO E REVISÃO DO PROJETO GRÁFICO: Gráfica Movimento

REVISÃO DE ACESSIBILIDADE (CONTEÚDO E LINGUAGEM): Comitê e Comissão de Acessibilidade do Sistema Transporte

FORMATO: Manual digital em PDF

TEMAS PRINCIPAIS: Acessibilidade · Pessoa com deficiência · Transporte acessível · Atendimento inclusivo · Combate ao capacitismo · Desenho universal

DIREITOS AUTORAIS: © Sistema Transporte, 2025.

Permitida a reprodução total ou parcial deste material, desde que citada a fonte e respeitados os créditos de autoria, diagramação e revisão. Proibida a utilização comercial sem autorização prévia do Sistema Transporte.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
QUEM É A PESSOA COM DEFICIÊNCIA?	2
QUAIS SÃO OS TIPOS DE DEFICIÊNCIA?	3
O QUE É ACESSIBILIDADE?	4
PRINCIPAIS BARREIRAS	5
O QUE É CAPACITISMO?	7
PARE DE FALAR HOJE MESMO	8
E AGORA?	12
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA.....	14
PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA OU SURDEZ	15
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL OU BAIXA VISÃO	16
PESSOA COM DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA	17
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL	18
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PSICOSSOCIAL.....	19
PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS INVISÍVEIS	20
CORDÃO DE GIRASSOL	21
RESUMINDO	22
DICAS PARA UM ATENDIMENTO ACESSÍVEL	23
O QUE É DESENHO UNIVERSAL?	25
SÍMBOLOS DE ACESSIBILIDADE	26
DATAS IMPORTANTES	30

APRESENTAÇÃO

Com a Política de Acessibilidade, publicada em 03 de setembro de 2024, o Sistema Transporte reforça os princípios de equidade, de respeito e de cidadania e lança um olhar abrangente sobre as diferenças, com foco na transposição de barreiras e valorização das pessoas e seus potenciais diversos.

Este Manual destina-se a todos os colaboradores e clientes do Sistema Transporte, orientando-os quanto à aplicação da Política de Acessibilidade – especialmente no que se refere à acessibilidade atitudinal no cotidiano – com o propósito de garantir que todos os produtos, os serviços e os ambientes físicos e virtuais sejam acessíveis e inclusivos para todas as pessoas.

QUEM É A PESSOA COM DEFICIÊNCIA?

A Lei Brasileira da Inclusão (LBI) define que a pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento, de longo prazo, de natureza física, mental (psicossocial), intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

QUAIS SÃO OS TIPOS DE DEFICIÊNCIA?



Física



Auditiva



Visual



Múltipla



Intelectual

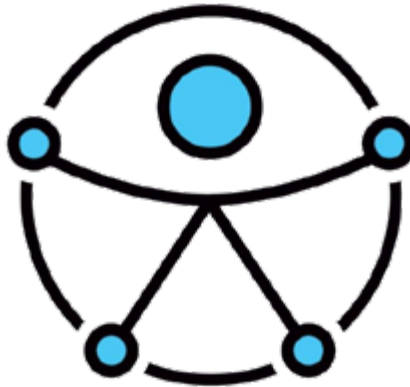


Psicossocial

O QUE É ACESSIBILIDADE?

É a possibilidade de usar os espaços, os serviços e as tecnologias com **SEGURANÇA E AUTONOMIA**, total ou assistida.

Acessibilidade não é sobre deficiência, mas sobre transpor barreiras que impedem a participação social igualitária.



PRINCIPAIS BARREIRAS

Uma das principais barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência é o **PRECONCEITO**.





COMBATA O PRECONCEITO!

O QUE É CAPACITISMO?



Capacitismo é o preconceito que desvaloriza ou subestima pessoas com deficiência, pois parte da ideia de que são inferiores, incapazes ou fora de um padrão considerado “normal”.

PARE DE FALAR HOJE MESMO

Estou meio
autista hoje.

Fulano se
faz de João
sem braço.

Não tenho
braço para
isso.

Você é
retardado?

Cego
de raiva.

O jeito é fingir
demência.

Mais perdido
que cego em
tiroteio.

Desculpa de
aleijado é a
muleta.

Que
mancada!

ATUALIZE-SE

**Sempre colocamos a pessoa em primeiro lugar,
valorizando quem ela é antes da condição.**

DIGA CERTO



O QUE NÃO FALAR



A deficiência não é algo que a pessoa “carrega” ou “porta”, mas uma condição que faz parte dela.

**CHEGOU UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU
MOBILIDADE REDUZIDA
*E AGORA?***

E AGORA?

Vou falar apenas com o acompanhante da pessoa.

Não sei como ajudar!

Não sei como agir!

Aja naturalmente. Trate-a com respeito, como qualquer outra pessoa.

Pergunte como a pessoa prefere ser auxiliada.

Não ignore a pessoa nem fale apenas com seu acompanhante.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

- ♦ Se for necessário, sente-se ou abaixe-se para conversar, assim você mantém contato visual no mesmo nível;
- ♦ Se a pessoa precisar de apoio, pergunte antes como pode ajudar;
- ♦ Banheiros acessíveis são para quem precisa dele.



PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA OU SURDEZ

- ♦ Fale diretamente com a pessoa, olhando nos olhos dela, mesmo que ela esteja acompanhada por um intérprete de Libras;
- ♦ Fale em tom de voz normal, sem gritar;
- ♦ Aprenda alguns sinais básicos de Libras;
- ♦ Se precisar, use bilhetes ou mensagens digitadas. Seja claro e direto.



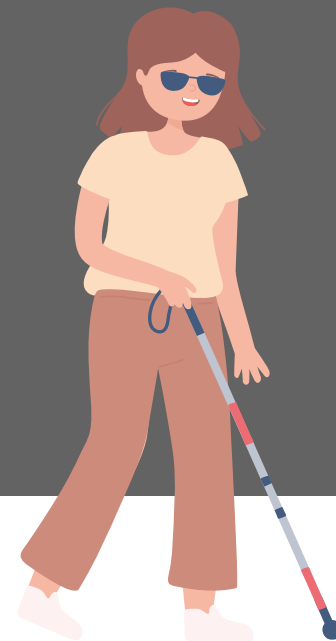
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL OU BAIXA VISÃO

- ◆ Converse direto com a pessoa, olhando para ela;
- ◆ Antes de ajudar, pergunte se ela quer ou precisa de ajuda;
- ◆ Se for explicar um caminho, fale de forma clara e simples.



PESSOA COM DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA

- ♦ Cada pessoa é única e pode ter necessidades diferentes;
- ♦ No caso de surdocegueira, pergunte qual a forma de comunicação que ela prefere;
- ♦ Ofereça ajuda quando for preciso, mas sem tratar a pessoa como criança ou supor que ela não consegue fazer algo.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

- ◆ Não subestime a inteligência da pessoa;
- ◆ Converse com respeito, levando em conta a idade e a individualidade da pessoa;
- ◆ Use palavras simples, tenha paciência e dê tempo para que ela responda;
- ◆ Use apoio visual ou gestual, se necessário.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PSICOSSOCIAL

- ◆ Nem toda deficiência é visível. Respeite o tempo e os limites de cada pessoa;
- ◆ Valorize os sentimentos da pessoa e evite dizer coisas como “isso é frescura” ou “fica calmo”;
- ◆ Permita pausas e retomadas no ritmo da pessoa.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS INVISÍVEIS

Nem todas as deficiências podem ser percebidas à primeira vista. Pessoas com determinadas condições, como autismo, epilepsia, transtornos de ansiedade, TDAH, doenças crônicas (ex.: fibromialgia, esclerose múltipla), entre outras, podem enfrentar barreiras significativas no dia a dia, mesmo que não apresentem sinais físicos aparentes.

- ♦ Evite assumir que alguém não tem uma deficiência apenas por não ser visível;
- ♦ Respeite os limites, o ritmo e as necessidades individuais;
- ♦ Demonstre abertura para ouvir e apoiar, sem julgamentos ou comparações;
- ♦ Ofereça ajuda de forma discreta e sempre pergunte antes de intervir.



CORDÃO DE GIRASSOL

O cordão de girassol é um símbolo internacionalmente reconhecido que identifica, de forma discreta e respeitosa, pessoas com deficiências não visíveis.

Se você encontrar alguém utilizando o cordão, isso significa que essa pessoa pode precisar de mais compreensão, paciência ou apoio em determinadas situações. O gesto mais importante é agir com empatia, respeito e disponibilidade para ajudar, sempre perguntando antes de intervir.



RESUMINDO

- ◆ Antes de ajudar, pergunte. Cada pessoa tem seu jeito de lidar com os desafios do dia a dia.
- ◆ Trate com naturalidade e respeito, a deficiência é só uma característica, não define quem a pessoa é.
- ◆ Ajuste a comunicação e o ambiente quando for preciso. Pequenos gestos fazem grande diferença para a inclusão.
- ◆ Acima de tudo, aja com empatia e respeito!

DICAS PARA UM ATENDIMENTO ACESSÍVEL

Para oferecer um atendimento inclusivo, comece pelo que é essencial e avance aos detalhes que fazem a diferença:

- ◆ Capacite sua equipe para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- ◆ Conte com intérprete ou colaboradores treinados em Libras para atender pessoas surdas usuárias de Libras;
- ◆ Disponibilize áreas acessíveis para embarque e desembarque de pessoas com mobilidade reduzida;
- ◆ Mantenha sinalização clara e visível para orientar e facilitar a circulação de todos;
- ◆ Divulgue em local de destaque o direito ao atendimento prioritário;

DICAS PARA UM ATENDIMENTO ACESSÍVEL

- ◆ Planeje o espaço e os serviços seguindo os princípios do desenho universal, garantindo que todas as pessoas, independentemente de idade ou condição, possam acessar com segurança e autonomia;
- ◆ Permita a entrada e permanência de cães-guia ou cães de acompanhamento;
- ◆ Garanta que vídeos tenham legendas e que avisos sonoros sejam acompanhados de sinais visuais.

O QUE É DESENHO UNIVERSAL?

É pensar e criar produtos, ambientes, programas e serviços para que todas as pessoas possam usar de forma autônoma, segura e confortável – independentemente de seu tamanho, idade ou forma de perceber o mundo.

A ideia é que já seja acessível desde o início, sem precisar de adaptações posteriores, e que também possa incluir recursos de tecnologia assistiva quando necessário.

SÍMBOLOS DE ACESSIBILIDADE



Símbolo Universal de Acessibilidade da Organização das Nações Unidas (ONU)



Símbolo Internacional de Acesso



Símbolo Internacional de pessoas com deficiência visual



Símbolo Internacional de pessoas com deficiência auditiva

SÍMBOLOS DE ACESSIBILIDADE



Símbolo de Sistemas de
Audição Assistida



Closed Caption (legendas
ocultas)



Símbolo de Pessoas com
Nanismo



Símbolo da
Audiodescrição

SÍMBOLOS DE ACESSIBILIDADE



Símbolo do Cão-Guia



Símbolo do Intérprete de Libras



Símbolo de Deficiência Intelectual



Cordão de Girassol -
Símbolo de Deficiência Oculta

DATAS IMPORTANTES

JANEIRO

04/01 - Dia Mundial do Braille

FEVEREIRO

28/02 - Dia Mundial das Doenças Raras

MARÇO

03/03 - Dia Mundial da Audição
21/03 - Dia Internacional da Síndrome de Down

ABRIL

02/04 - Dia Mundial de Conscientização sobre o Autismo
08/04 - Dia Nacional do Braille
24/04 - Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais

MAIO

Dia Mundial da Conscientização sobre Acessibilidade (Data rotativa, sempre na terceira quinta-feira do mês de maio)
18/05 - Dia Nacional da Luta Antimanicomial

JUNHO

18/06 - Dia Mundial do Orgulho Autista
20/06 - Dia Mundial do Refugiado
27/06 - Dia Internacional das Pessoas Surdocegas

DATAS IMPORTANTES

JULHO

06/07 - Dia da Sanção da Lei Brasileira de Inclusão (LBI)
26/07 - Dia do Intérprete de Libras

AGOSTO

21 a 28/08 - Semana Nacional da Pessoa com Deficiência Intelectual e Múltipla
22/08 - Dia da Pessoa com Deficiência Intelectual
25/08 - Dia da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

SETEMBRO

03/09 - Dia da assinatura da Política de Acessibilidade do Sistema Transporte
19/09 - Dia Nacional do Teatro Acessível: Arte, Prazer e Direitos
21/09 - Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência
22/09 - Dia Nacional do Atleta Paralímpico
23/09 - Dia Internacional da Língua de Sinais
26/09 - Dia Nacional do Surdo

OUTUBRO

01/10 - Dia Nacional e Internacional da pessoa idosa
06/10 - Dia Mundial da Paralisia Cerebral
11/10 - Dia Nacional da Pessoa com Deficiência Física
15/10 - Dia Nacional de Luta contra a Pobreza e a Desigualdade Social
25/10 - Dia Nacional do Combate ao Preconceito contra as Pessoas com Nanismo

NOVEMBRO

10/11 - Dia Nacional de Prevenção e Combate à Surdez
12/11 - Dia Nacional da Pessoa com Surdocegueira
16/11 - Dia Nacional de Atenção à Dislexia
16/11 - Dia Nacional dos Ostromizados

DEZEMBRO

03/12 - Dia Internacional da Pessoa com Deficiência
05/12 - Dia Nacional da Acessibilidade
09/12 - Dia da Criança com Deficiência
10/12 - Dia Internacional dos Direitos Humanos
10/12 - Dia da Inclusão Social
13/12 - Dia Nacional do Cego
18/12 - Dia Internacional do Migrante



EMBARQUE NA ROTA DA ACESSIBILIDADE

Um caminho pavimentado com empatia e inovação, onde cada passo nos leva a um transporte inclusivo que transforma barreiras em oportunidades para todos!



ROTA da
ACESSIBILIDADE
TRANSPORTE PARA TODOS **SEST SENAT**

SEST SENAT

CNT | SEST SENAT | ITL
Sistema Transporte