

## Dicas de como atender os portadores de deficiência visual:

**1** A bengala é o referencial mais comum para se reconhecer o Deficiente Visual. Ao avistá-lo, logo se prontifique, não permita que ele tenha o trabalho de buscar ajuda por si só.

**2** Nunca puxe o Deficiente Visual pelo braço. Ofereça seu cotovelo, ou se você for muito mais baixo do que ele, ofereça seu ombro para que ele apoie a mão. Com um leve toque, o PDV poderá te acompanhar com segurança e conforto;

**3** Se for conduzir o Deficiente Visual entre as gôndolas de produtos ou por outros lugares estreitos onde só passe uma pessoa de cada vez, coloque o seu braço para trás e ofereça o cotovelo, para que ele te acompanhe. Assim pode-se evitar acidentes, derrubamento e quebra de produtos;

**4** Cuide para que objetos não fiquem no seu caminho. Avise se houver objetos cortantes ou cinzeiros por perto;

**5** Use tom normal de voz. As vezes, sem perceber, as pessoas aumentam o tom de voz para falar com os Deficientes Visuais;

**6** Se o cliente preferir que você busque os produtos para ele, conduza-o a te aguardar fora do fluxo de pessoas.

**7** Para indicar um lugar onde o Deficiente Visual possa se assentar, primeiro coloque a mão dele sobre o encosto e informe se o assento tem braço ou não. Deixe que ele se sente sozinho.

**8** Ouça atentamente o que o cliente deseja, quanto ao tipo, quantidade, tamanho, marca, cor, cheiro e traga-os corretamente, ele confia em você. Preste atenção se as frutas e verduras estão boas e vistosas. Avise-o quando não tiver o produto que ele deseja e pergunte se pode ser substituído por outro;

**9** Lembre-se sempre de informar os lançamentos, promoções e sorteios que estão acontecendo na loja;

**10** Se o Deficiente Visual estiver acompanhado nunca pergunte para o acompanhante o que o Deficiente Visual deseja, gosta ou prefere. Os Deficientes Visuais sabem expressar suas vontades sem precisar que alguém responda por eles;

**11** No final das compras, conduza o Deficiente Visual sempre para o início da fila e após o pagamento leve-o até o seu veículo de condução;

**12** Ao indicar direções nunca diga “ali” ou “lá”. Seja exato: informe as distâncias em passos, diga se é pela esquerda ou direita;

**13** Se o Deficiente Visual não estiver atento no que você estiver dizendo, toque em seu braço para mostrar que está falando com ele. Avise quando for embora, para que ele não fique falando sozinho;

**14** Nunca brinque com o cão guia, nunca o distraia, para que ele não se desvie do seu dever que é guiar o seu dono;

## Depoimentos de clientes

*“Perdi minha visão em 2009. Hoje não enxergo nada. Eu ia ao supermercado com minha esposa, mas um dia derrubei um monte de coisas, fiquei com vergonha, nunca mais voltei.”*  
–Homem, 42 anos

*“Eu odeio quando perguntam as coisas para quem está comigo e não diretamente para mim. Sou cega mas não sou surda nem muda!”*  
–Mulher, 58 anos

*“Quando cego no supermercado tenho que ficar gritando: ‘ Tem alguém aí? Por favor, tem alguém aí?’ Tenho que gritar umas três vezes. E um funcionário fica jogando pro outro atender.”*  
– Homem, 47 anos

## Depoimentos de funcionários

*“Seria interessante se o leitor optico do caixa falasse os preços para eles, nem precisa ser em todos os caixas, apenas no preferencial.”*  
– Homem, 52 anos

*“Eles querem ser tratados de igual modo.”*  
– Homem, 36 anos

*“As vezes são eles que pedem a ajuda, as vezes somos nós que oferecemos.”*  
– Homem, 46 anos

Seguindo algumas orientações o atendimento ao Deficiente Visual pode se tornar mais natural e prazeroso para ambos.  
Bom trabalho!

## Dicas de como atender os portadores de deficiência visual:

**1** A bengala é o referencial mais comum para se reconhecer o Deficiente Visual. Ao avistá-lo, logo se prontifique, não permita que ele tenha o trabalho de buscar ajuda por si só.

**2** Nunca puxe o Deficiente Visual pelo braço. Ofereça seu cotovelo, ou se você for muito mais baixo do que ele, ofereça seu ombro para que ele apoie a mão. Com um leve toque, o PDV poderá te acompanhar com segurança e conforto;

**3** Se for conduzir o Deficiente Visual entre as gôndolas de produtos ou por outros lugares estreitos onde só passe uma pessoa de cada vez, coloque o seu braço para trás e ofereça o cotovelo, para que ele te acompanhe. Assim pode-se evitar acidentes, derrubamento e quebra de produtos;

**4** Cuide para que objetos não fiquem no seu caminho. Avise se houver objetos cortantes ou cinzeiros por perto;

**5** Use tom normal de voz. As vezes, sem perceber, as pessoas aumentam o tom de voz para falar com os Deficientes Visuais;

**6** Se o cliente preferir que você busque os produtos para ele, conduza-o a te aguardar fora do fluxo de pessoas.

**7** Para indicar um lugar onde o Deficiente Visual possa se assentar, primeiro coloque a mão dele sobre o encosto e informe se o assento tem braço ou não. Deixe que ele se sente sozinho.

**8** Ouça atentamente o que o cliente deseja, quanto ao tipo, quantidade, tamanho, marca, cor, cheiro e traga-os corretamente, ele confia em você. Preste atenção se as frutas e verduras estão boas e vistosas. Avise-o quando não tiver o produto que ele deseja e pergunte se pode ser substituído por outro;

**9** Lembre-se sempre de informar os lançamentos, promoções e sorteios que estão acontecendo na loja;

**10** Se o Deficiente Visual estiver acompanhado nunca pergunte para o acompanhante o que o Deficiente Visual deseja, gosta ou prefere. Os Deficientes Visuais sabem expressar suas vontades sem precisar que alguém responda por eles;

**11** No final das compras, conduza o Deficiente Visual sempre para o início da fila e após o pagamento leve-o até o seu veículo de condução;

**12** Ao indicar direções nunca diga “ali” ou “lá”. Seja exato: informe as distâncias em passos, diga se é pela esquerda ou direita;

**13** Se o Deficiente Visual não estiver atento no que você estiver dizendo, toque em seu braço para mostrar que está falando com ele. Avise quando for embora, para que ele não fique falando sozinho;

**14** Nunca brinque com o cão guia, nunca o distraia, para que ele não se desvie do seu dever que é guiar o seu dono;

## Depoimentos de clientes

*“Perdi minha visão em 2009. Hoje não enxergo nada. Eu ia ao supermercado com minha esposa, mas um dia derrubei um monte de coisas, fiquei com vergonha, nunca mais voltei.”*  
–Homem, 42 anos

*“Eu odeio quando perguntam as coisas para quem está comigo e não diretamente para mim. Sou cega mas não sou surda nem muda!”*  
–Mulher, 58 anos

*“Quando cego no supermercado tenho que ficar gritando: ‘ Tem alguém aí? Por favor, tem alguém aí?’ Tenho que gritar umas três vezes. E um funcionário fica jogando pro outro atender.”*  
– Homem, 47 anos

## Depoimentos de funcionários

*“Seria interessante se o leitor optico do caixa falasse os preços para eles, nem precisa ser em todos os caixas, apenas no preferencial.”*  
– Homem, 52 anos

*“Eles querem ser tratados de igual modo.”*  
– Homem, 36 anos

*“As vezes são eles que pedem a ajuda, as vezes somos nós que oferecemos.”*  
– Homem, 46 anos

Seguindo algumas orientações o atendimento ao Deficiente Visual pode se tornar mais natural e prazeroso para ambos.  
Bom trabalho!

## Dicas de como atender os portadores de deficiência visual:

**1** A bengala é o referencial mais comum para se reconhecer o Deficiente Visual. Ao avistá-lo, logo se prontifique, não permita que ele tenha o trabalho de buscar ajuda por si só.

**2** Nunca puxe o Deficiente Visual pelo braço. Ofereça seu cotovelo, ou se você for muito mais baixo do que ele, ofereça seu ombro para que ele apoie a mão. Com um leve toque, o PDV poderá te acompanhar com segurança e conforto;

**3** Se for conduzir o Deficiente Visual entre as gôndolas de produtos ou por outros lugares estreitos onde só passe uma pessoa de cada vez, coloque o seu braço para trás e ofereça o cotovelo, para que ele te acompanhe. Assim pode-se evitar acidentes, derrubamento e quebra de produtos;

**4** Cuide para que objetos não fiquem no seu caminho. Avise se houver objetos cortantes ou cinzeiros por perto;

**5** Use tom normal de voz. As vezes, sem perceber, as pessoas aumentam o tom de voz para falar com os Deficientes Visuais;

**6** Se o cliente preferir que você busque os produtos para ele, conduza-o a te aguardar fora do fluxo de pessoas.

**7** Para indicar um lugar onde o Deficiente Visual possa se assentar, primeiro coloque a mão dele sobre o encosto e informe se o assento tem braço ou não. Deixe que ele se sente sozinho.

**8** Ouça atentamente o que o cliente deseja, quanto ao tipo, quantidade, tamanho, marca, cor, cheiro e traga-os corretamente, ele confia em você. Preste atenção se as frutas e verduras estão boas e vistosas. Avise-o quando não tiver o produto que ele deseja e pergunte se pode ser substituído por outro;

**9** Lembre-se sempre de informar os lançamentos, promoções e sorteios que estão acontecendo na loja;

**10** Se o Deficiente Visual estiver acompanhado nunca pergunte para o acompanhante o que o Deficiente Visual deseja, gosta ou prefere. Os Deficientes Visuais sabem expressar suas vontades sem precisar que alguém responda por eles;

**11** No final das compras, conduza o Deficiente Visual sempre para o início da fila e após o pagamento leve-o até o seu veículo de condução;

**12** Ao indicar direções nunca diga “ali” ou “lá”. Seja exato: informe as distâncias em passos, diga se é pela esquerda ou direita;

**13** Se o Deficiente Visual não estiver atento no que você estiver dizendo, toque em seu braço para mostrar que está falando com ele. Avise quando for embora, para que ele não fique falando sozinho;

**14** Nunca brinque com o cão guia, nunca o distraia, para que ele não se desvie do seu dever que é guiar o seu dono;

## Depoimentos de clientes

*“Perdi minha visão em 2009. Hoje não enxergo nada. Eu ia ao supermercado com minha esposa, mas um dia derrubei um monte de coisas, fiquei com vergonha, nunca mais voltei.”*  
–Homem, 42 anos

*“Eu odeio quando perguntam as coisas para quem está comigo e não diretamente para mim. Sou cega mas não sou surda nem muda!”*  
–Mulher, 58 anos

*“Quando cego no supermercado tenho que ficar gritando: ‘ Tem alguém aí? Por favor, tem alguém aí?’ Tenho que gritar umas três vezes. E um funcionário fica jogando pro outro atender.”*  
– Homem, 47 anos

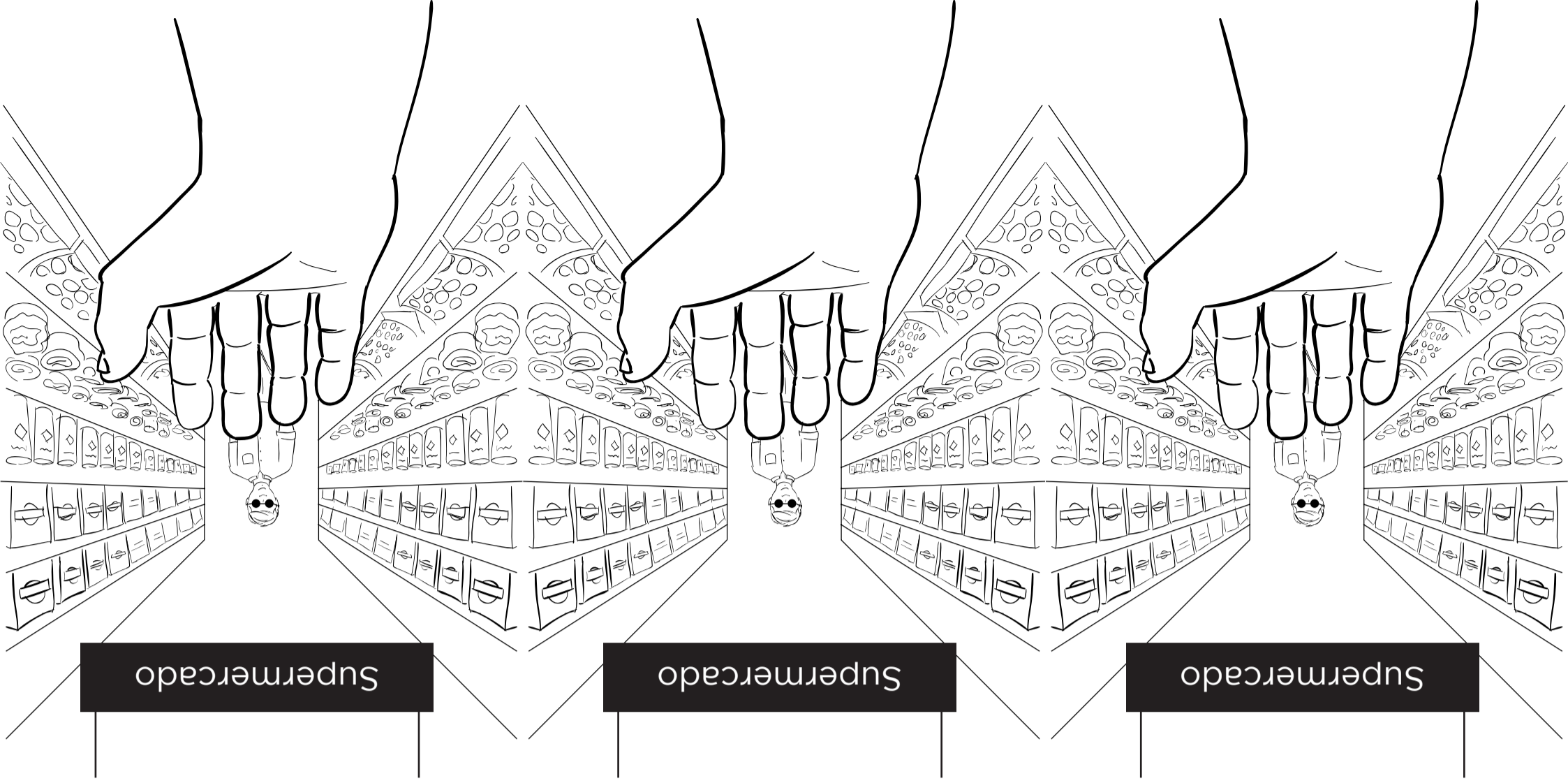
## Depoimentos de funcionários

*“Seria interessante se o leitor optico do caixa falasse os preços para eles, nem precisa ser em todos os caixas, apenas no preferencial.”*  
– Homem, 52 anos

*“Eles querem ser tratados de igual modo.”*  
– Homem, 36 anos

*“As vezes são eles que pedem a ajuda, as vezes somos nós que oferecemos.”*  
– Homem, 46 anos

Seguindo algumas orientações o atendimento ao Deficiente Visual pode se tornar mais natural e prazeroso para ambos.  
Bom trabalho!



Como ajudar  
clientes portadores  
de deficiência visual?

Como ajudar  
clientes portadores  
de deficiência visual?

Como ajudar  
clientes portadores  
de deficiência visual?

### Objetivos desta cartilha:

- Informar aos funcionários de estabelecimentos comerciais a importância de auxiliar bem os Portadores de Deficiência Visual desde a sua chegada até a sua saída;
- Permitir que os Deficientes Visuais se sintam independentes e assim satisfeitos ao fazerem suas compras, assim vencendo mais uma barreira na sociedade quanto à acessibilidade;
- Permitir que os supermercados contribuam com a inclusão social. Ao oferecerem um atendimento diferenciado, poderão cativar esses clientes fazendo com que fiquem satisfeitos e retornem, tornando-se até mesmo clientes fieis;

Agradecimentos àqueles que contribuíram direta e indiretamente para a realização deste projeto.

### Objetivos desta cartilha:

- Informar aos funcionários de estabelecimentos comerciais a importância de auxiliar bem os Portadores de Deficiência Visual desde a sua chegada até a sua saída;
- Permitir que os Deficientes Visuais se sintam independentes e assim satisfeitos ao fazerem suas compras, assim vencendo mais uma barreira na sociedade quanto à acessibilidade;
- Permitir que os supermercados contribuam com a inclusão social. Ao oferecerem um atendimento diferenciado, poderão cativar esses clientes fazendo com que fiquem satisfeitos e retornem, tornando-se até mesmo clientes fieis;

Agradecimentos àqueles que contribuíram direta e indiretamente para a realização deste projeto.

### Objetivos desta cartilha:

- Informar aos funcionários de estabelecimentos comerciais a importância de auxiliar bem os Portadores de Deficiência Visual desde a sua chegada até a sua saída;
- Permitir que os Deficientes Visuais se sintam independentes e assim satisfeitos ao fazerem suas compras, assim vencendo mais uma barreira na sociedade quanto à acessibilidade;
- Permitir que os supermercados contribuam com a inclusão social. Ao oferecerem um atendimento diferenciado, poderão cativar esses clientes fazendo com que fiquem satisfeitos e retornem, tornando-se até mesmo clientes fieis;

Agradecimentos àqueles que contribuíram direta e indiretamente para a realização deste projeto.