



TEXTO 04

Possibilidades e boas práticas para a inclusão de Pessoas com deficiência no serviço público: Reflexões para a atuação de servidores da Assistência Social.

Por Fabíola Maciel e Raquel Uchôa

Estamos chegando ao último Módulo do curso ***Anticapacitismo e o SUAS: Desafios e possibilidades***, nesse curso nosso objetivo foi promover a formação crítica de trabalhadores/as da política da assistência social para a compreensão do capacitismo como estrutura de exclusão social, capacitando-os/as para desenvolver práticas profissionais éticas, anticapacitistas e comprometidas com a garantia dos direitos e da dignidade das pessoas com deficiência no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). ***Este deve ser um compromisso de todas as políticas e da sociedade em geral.***

O encerramento da caminhada que fizemos coletivamente durante os quatro módulos, que se materializa neste último texto, aponta apenas para síntese de “letramentos” iniciais sobre este universo, não temos a pretensão de afirmar que a partir de agora, tudo está posto e que será automaticamente aplicado. Como nos ensinou Paulo Freire ***“educação não transforma o mundo. Educação muda às pessoas. Pessoas transformam o mundo”. E, transformação, é práxis cotidiana.***

Considerando o papel da educação permanente no SUAS, processos como o que ora vivenciamos, apontam para uma perspectiva de educação integral, onde buscamos *aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser*. Pilares, propostos no Relatório Delors da UNESCO, "Educação: um tesouro a descobrir", que defende a necessidade de uma educação que forme indivíduos críticos, reflexivos e capazes de lidar com as complexidades do mundo contemporâneo, preparando as pessoas para a vida e para o mundo do trabalho.

A Política de Educação Permanente no SUAS, diz respeito à

[...] formação de pessoas visando a dotá-las das ferramentas cognitivas e operativas que as tornem capazes de construir suas próprias identidades, suas compreensões aos contextos nos quais estão inseridas e seus julgamentos quanto

Página 1 de 12

a condutas, procedimentos e meios de ação apropriados aos diferentes contextos de vida e de trabalho e à resolução de problemas (PNEP, 2013).



Figura 1 – Fonte: Google Imagens

Em temas como o do enfrentamento ao capacitismo, temos muito ainda que aprender sobre como, cotidianamente, criar práticas, processos, relações que efetivamente sejam anticapacitistas. A educação não dá conta de estabelecer esta mudança por ato, através das ofertas, ainda que elas sejam essenciais, porque conhecer e fazer são parte dos pilares, precisamos efetivamente *aprender a conviver e aprender a ser* e isso é cotidiano, é desejo, é percepção da necessidade, é realinhamento de nossa presença no mundo.

Por outro lado, é também lei, direito, é transformação em curso, então não é arbítrio, é obrigação, é compromisso ético e político, e isto na

política pública é inegociável. E, ainda que se compreenda que mudança de atitudes, percepções, ações e reações não se estabelecem por ato, apontam para uma mudança cultural e na própria estrutura dos nossos sentimentos, daquilo que nos orienta enquanto profissionais e sujeitos no mundo, o que afirmamos durante este curso é que não há escolha, o SUAS tem que ser anticapacitista. ***E nós somos parte deste processo.***

A inclusão de pessoas com deficiência no serviço público representa um compromisso com a equidade, à cidadania e os direitos humanos. No contexto da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), esse compromisso é ainda mais urgente, considerando que muitas pessoas com deficiência se encontram em situação de vulnerabilidade social.

Este texto convida todos os/as servidores/as da política da assistência social – técnicos, administrativos, gestores/as, trabalhadores/as do atendimento direto, entre outros a refletirem sobre as possibilidades e boas práticas para a inclusão das pessoas com deficiência no cotidiano do serviço público, à luz da Lei Brasileira de Inclusão (LBI), da PNAS e dos princípios fundamentais dos direitos humanos.

Inclusão: um dever ético, político e legal



Figura 2: - Fonte: Google Imagens

O que significa inclusão no serviço público?

Vimos que incluir significa garantir que todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, sensoriais, intelectuais ou múltiplas, tenham igual acesso aos serviços, informações, oportunidades e participação na vida pública. No serviço público, isso exige não apenas estruturas acessíveis, mas posturas acolhedoras, linguagem adequada, políticas equitativas e práticas não discriminatórias.

A LBI como marco legal.

Retomando: A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) é uma legislação que reforça o dever do Estado em todas as suas esferas, de assegurar condições dignas de vida e participação social às pessoas com deficiência, eliminando barreiras físicas, comunicacionais, atitudinais e institucionais.

É assegurado à pessoa com deficiência o direito ao atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de: I – proteção e socorro em quaisquer circunstâncias; II – atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público; III – disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas; (...)." (Art. 9º, incisos I a III, da LBI – Lei nº 13.146/2015)

Ela determina que órgãos públicos adotem práticas inclusivas em seus serviços, assegurando desde a acessibilidade até o atendimento adequado, sem discriminação. É fundamental que todos os servidores conheçam e apliquem essa legislação em suas funções diárias.

A PNAS e o compromisso com a equidade.

A PNAS define a assistência social como uma política pública garantidora de direitos, voltada para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais. Entre os públicos prioritários da assistência social estão às pessoas com deficiência em situação de pobreza, exclusão ou dependência, o que exige da rede SUAS práticas cada vez mais eficazes e acessíveis. O anticapacitismo é fundamental para a política da assistência social, ao promover a igualdade e a justiça social, deve garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso aos seus direitos e à participação plena na sociedade, combatendo o capacitismo em todas as suas formas.

A PNAS deve oferecer respostas às necessidades materiais e imateriais da população, é isto que efetivamente vai caracterizar o sentido da proteção social a ser afiançada. Compreendida desta forma, a ação no campo desta política deve ser de natureza psicossocial, que incorpora não apenas entregas materiais, mas também necessidades coletivas e relacionais, para isto precisamos efetivamente romper com a perspectiva de atuamos com “usuários” genéricos, porque estamos tratando de homens e mulheres, pessoas pretas e pardas (em um país racista), pessoas com deficiência (em um país capacitista), pessoas com algum atributo cultural ou identitário que lhes coloquem em situação de desvantagem social.

Isto posto, fica mais uma vez evidenciado que precisamos trabalhar as questões ligadas às diversidades para politização das ausências e dos não acessos, para politização das relações, dos

territórios e das pessoas. Isto é urgente principalmente em uma sociedade fundamentada em uma perspectiva capitalista do mérito, onde algumas pessoas têm muito mais dificuldades em poder ter a sobrevivência assegurada com dignidade.

O que esta política deve prover não são “respostas apaziguadoras”, ou crítica genérica às razões das desigualdades, mas ações que promovam processos coletivos de acesso a direitos, participação cidadã e alargamento da democracia. ***O que invariavelmente passa pela construção de um SUAS anticapacitista.***

Os direitos humanos como base da atuação

A dignidade da pessoa humana, a justiça social, o respeito às diferenças e o combate às desigualdades são valores centrais da atuação pública. Quando o serviço público falha em garantir acessibilidade ou quando seus agentes reproduzem preconceitos, como o capacitismo, os direitos das pessoas com deficiência são violados.



Figura 3: Ivan Baron Fonte: Canal Brasil de fato. Disponível em:
www.youtube.com/live/wyPce9CKXAc?si=2Sfy_g1-LPWaqfl2

Capacitismo: reconhecer para superar.

Capacitismo é a discriminação e o preconceito contra pessoas com deficiência. Ele parte da ideia de que estas pessoas são menos capazes, inferiores ou carentes de cuidado constante, desconsiderando sua autonomia, potencial e protagonismo.

Constitui discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, inclusive pela recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.” (Art. 4º, §1º, da LBI).

No serviço público, o capacitismo pode se manifestar de várias formas:

- Barreiras físicas (escadas, portas estreitas, falta de piso tátil);
- Barreiras comunicacionais (informações inacessíveis para pessoas cegas, surdas ou com deficiência intelectual);
- Barreiras atitudinais (infantilização, pena, desrespeito);
- Barreiras institucionais (ausência de protocolos inclusivos).

Como os servidores podem combater o capacitismo?

- Reconhecendo e desconstruindo atitudes discriminatórias;
- Promovendo a acessibilidade em todos os níveis;
- Valorizando a pessoa com deficiência como sujeito de direitos, e não como objeto de assistência;
- Apoando a participação social dessas pessoas nos espaços de controle e decisão.

Atendimento inclusivo: princípios e práticas para todos os servidores.

Acolher com dignidade

Todos os servidores – da recepção ao atendimento técnico – devem adotar uma postura de acolhimento ético e respeitoso:

- Evitar pressuposições sobre a capacidade da pessoa com deficiência;
- Dirigir-se diretamente à pessoa, e não ao acompanhante;
- Ouvir com atenção, dando o tempo necessário para que a pessoa se expresse;
- Perguntar, com respeito, qual é a melhor forma de atendimento, quando necessário.

Assegurar a acessibilidade

Acessibilidade é um direito previsto em lei e um dever institucional. Ela deve estar presente:

- Nos espaços físicos (rampas, elevadores, banheiros acessíveis);
- Nas informações (material impresso em braile ou fonte ampliada, recursos em Libras, linguagem simples);
- Na comunicação verbal e não verbal;
- Nos sistemas de atendimento digital e eletrônico.

Todos os setores devem colaborar para garantir que a acessibilidade seja pensada desde o planejamento até a execução dos serviços.



Figura 4 – Fonte: Google Imagens

Utilizar linguagem inclusiva

A forma como nos comunicamos reflete valores e pode reforçar ou combater preconceitos. Linguagem inclusiva significa:

- Evitar termos ofensivos ou antiquados (como "portador de deficiência", "pessoa especial");
- Preferir "pessoa com deficiência", conforme estabelece a LBI;
- Falar com clareza, sem infantilização ou excesso de tecnicismos.

Proteger a autonomia e o protagonismo

Todos os atendimentos devem considerar que a pessoa com deficiência tem direito de decidir sobre sua própria vida. Isso vale para a escolha de benefícios, serviços, encaminhamentos ou participação em atividades. Os servidores devem oferecer informações, orientações e apoio, mas sempre respeitando a vontade da pessoa atendida.

O papel coletivo dos servidores da assistência social

A construção de um serviço público inclusivo depende da atuação articulada de todos os trabalhadores:

- Promover escuta qualificada e intervenções com foco nos direitos;
- Articular com redes intersetoriais (saúde, educação, habitação, etc.);
- Garantir que o PAEFI e PAIF contemplem a população com deficiência;
- Atuar de forma interseccional, considerando raça, gênero, idade e território.



Figura 5 - Técnicos de referência (CRAS, CREAS, Centro-Dia, etc.) Fonte: Google Images.

Trabalhadores da recepção, administração e apoio.

- Atender com empatia e sem preconceito;
- Auxiliar no preenchimento de formulários quando necessário;
- Garantir que as informações estejam visíveis e compreensíveis;
- Ser ponte entre o usuário e os serviços ofertados.

Coordenação e gestão

- Planejar ações inclusivas em todos os programas e serviços;
- Garantir capacitação continuada da equipe;
- Investir em acessibilidade física e tecnológica;
- Promover o diálogo com os Conselhos Municipais de Direitos da Pessoa com Deficiência.

Boas práticas que inspiram a inclusão

Boas práticas surgem quando os servidores se unem para transformar os serviços em espaços de respeito, acolhimento e justiça. Exemplos inspiradores:



Figura 6 - Fonte: Google Imagens

- CRAS com atendimento em Libras ou com intérprete disponível;
- CREAS com protocolo de escuta qualificada para pessoas com deficiência intelectual ou transtornos mentais;
- Serviços com mapas táteis, audioguias ou visitas acessíveis;
- Benefício de Prestação Continuada (BPC) com fluxos claros e sem barreiras;
- Grupos de convivência intergeracionais e inclusivos.

Essas práticas não dependem apenas de grandes recursos, mas de comprometimento ético, criatividade e sensibilidade social.

Formação continuada e fortalecimento da rede SUAS

A importância da capacitação

A inclusão não é um ponto de chegada, mas um processo constante. Por isso, é essencial que os servidores participem de:

- Oficinas e cursos sobre inclusão e acessibilidade;
- Atividades de sensibilização sobre capacitismo;
- Encontros com pessoas com deficiência e suas famílias;
- Avaliações participativas sobre a qualidade dos serviços.



O SUAS como rede de garantia de direitos

Os serviços da assistência social devem ser referência para a inclusão, contribuindo para a superação das desigualdades sociais que afetam as pessoas com deficiência. O SUAS deve atuar de forma intersetorial, articulada e comunitária, com base na proteção social, na solidariedade e no respeito à diversidade.

Página 9 de 12



A inclusão de pessoas com deficiência no SUAS demanda práticas profissionais comprometidas com a superação das barreiras atitudinais e estruturais, exigindo do trabalhador social um olhar ampliado sobre os territórios e articulação intersetorial que favoreça o acesso aos direitos.” (MACHADO, Ana Paula Serrata Malfitano et al., 2020, p. 54).

O SUAS, ao buscar assegurar a proteção social aos cidadãos, deve fazê-lo a partir de sua integralidade, enquanto corpo biopsicossocial que apresenta características e necessidades diversas. Não há usuários nem território genérico nesta política. O Estado em suas entregas à população deve estar preparado para o atendimento de demandas individuais e coletivas, na perspectiva de que ao chegar ao Estado se encontre efetivo acolhimento e respeito nos serviços, programas, projetos e benefícios, visando garantir o acesso aos direitos sociais e o enfrentamento de dificuldades.

O SUAS, como afirmamos, existe enquanto parte de uma rede garantidora de direitos, que busca assegurar a proteção social aos cidadãos, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade. Ele se estrutura em serviços, programas, projetos e benefícios, visando garantir o acesso aos direitos sociais e o enfrentamento de dificuldades. Deve atuar na e pela defesa de direitos e combate a desigualdades, no combate à discriminação e na promoção da igualdade e justiça social, em conjunto com outras entidades e movimentos sociais.

Em resumo, o SUAS é uma ferramenta essencial para a garantia de direitos e a proteção social no Brasil. Ele se estrutura em uma rede articulada de serviços, programas e ações, que buscam atender às necessidades dos cidadãos, promover a autonomia e a inclusão social, e defender os direitos humanos.

Considerações finais

Promover a inclusão de pessoas com deficiência no serviço público, especialmente na assistência social, não é apenas cumprir a lei: é garantir humanidade, cidadania e justiça social. Cada servidor, independentemente de sua função, tem um papel importante na construção de um ambiente acessível, acolhedor e livre de preconceitos.



Políticas públicas anticapacitistas visam garantir direitos e oportunidades para pessoas com deficiência, combatendo preconceitos e discriminação baseados no capacitismo. Elas buscam eliminar barreiras e promover a inclusão em diversas áreas, como educação, trabalho e saúde, garantindo que as pessoas com deficiência tenham acesso aos mesmos direitos e oportunidades que outras pessoas. **O SUAS por dever ético e político deve e precisa ser anticapacitista.**

O compromisso com a inclusão começa na escuta atenta, na empatia, no respeito às diferenças e na coragem de transformar realidades. Que este texto possa contribuir para inspirar práticas mais justas, conscientes e verdadeiramente inclusivas, fazendo do SUAS um espaço cada vez mais humano e transformador.

DICAS

Deficiência: o Futuro é Acessível (YouTube, ONU Brasil)

Curta da ONU sobre os desafios enfrentados por pessoas com deficiência e a importância da acessibilidade e inclusão global.

Temas: direitos humanos, política internacional, acessibilidade.

[ONU luta por futuro inclusivo para pessoas com deficiência](#)

Vidas Invisíveis (Canal Futura)

Documentário brasileiro que aborda a invisibilidade social das pessoas com deficiência no Brasil.
Temas: exclusão, cidadania, políticas públicas.

[VIDAS INVISÍVEIS \(2024\) | CURTA-METRAGEM | DOCUMENTÁRIO](#)

Apenas o que você precisa saber sobre mim (YouTube, 2021)

Jovens com deficiência intelectual narram suas vivências, desejos e desafios em uma sociedade capacitista.

Temas: autonomia, estigma, juventude, deficiência intelectual.

[APENAS O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE MIM \(curta / short film\)](#)



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BUENO, Silmara; CARRARA, Sérgio. **Capacitismo: uma forma invisível de violência**. Rio de Janeiro: CEPESC, 2021.

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Decreto nº 6.949/2009. Promulga a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm

DINIZ, Débora. **O que é deficiência**. São Paulo: Brasiliense, 2007. (Coleção Primeiros Passos)

LIMA, Nalu Farenzena de. **A pessoa com deficiência e os direitos humanos: uma perspectiva decolonial**. In: Revista Inclusão Social, v. 10, n. 1, p. 34–45, 2017.

Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – Lei nº 8.742/1993. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742.htm

Política Nacional de Assistência Social (PNAS), 2004. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em: <https://www.mds.gov.br>

Norma Operacional Básica do SUAS (**NOB-SUAS**), 2012. Brasília: MDS.

MACHADO, Ana Paula Serrata Malfitano et al. **Territórios e práticas intersetoriais no SUAS: por uma atuação mais inclusiva**. São Paulo: Hucitec, 2020.

ONU. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, 2006. Tradução oficial disponível em: <https://www.ohchr.org>

SASSAKI, Romeo Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, Romeo Kazumi. **Inclusão: o paradigma do século 21**. Revista do Instituto Nacional de Educação de Surdos, v. 1, n. 1, 2005.

_____. **Novas dimensões da inclusão**. São Paulo: Plexus, 2010.