GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos – SEAD/MS
Secretaria-Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor – Procon/MS
Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul – CJUR/Procon

PROCON MS 40 ANOS

Atendimento acessível e inclusivo nas relações de consumo

Orientações para o atendimento às pessoas com deficiência nas relações de consumo.



Como posso te ajudar?

Muito prazer, eu sou a Capicon, a mascote do Procon/MS



Pessoas com deficiência | **Consumidor** | **Fornecedor** | **Servidor**

PGE Mato Grosso do Sul
Procuradoria-Geral do Estado
CJUR/PROCON

Grupo de Trabalho de Atendimento Acessível e Inclusivo – Procon/MS – 2026
Edição comemorativa dos 40 anos do Procon/MS (1986–2026)
Campo Grande/MS

FICHA TÉCNICA

Quem fez esta cartilha

Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos — SEAD/MS
Secretaria-Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor — Procon/MS
Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul — CJUR/Procon

Elaboração

Grupo de Trabalho de Atendimento Acessível e Inclusivo – Procon/MS – 2026, composto pela Escola do Consumidor, por servidores e servidoras do Procon/MS e pela Coordenadoria Jurídica da PGE — CJUR/Procon.

Titulares	Suplentes
Antonio José Angelo Motti	Eliete Maria Joerke
Patricia Mara da Silva	Graciela Fabrão da Silva
Carla Cardoso Nunes da Cunha	Luiz Henrique de Castro
Patricia Theodorico Corrêa	Lia Teodoro Estigarribia Barbosa
Viviane Vilani dos Santos Lima	Juliano Delmondes de Souza
Talita Carvalhães de Mattos Paixão da Silva	Kleber Clajus Gutierrez
Rosimeire Cecilia da Costa	Derliane Pena da Silva
Rodrigo Bezerra Vaz	Érica Schon Galeano
Emeni Hassan Al Ahamd	Renata de Barros Silva
Munir Sayegh	Solange da Silva Vito
Ana Carolina Mello Francelino	Marcio Keiti Hiramoto
Leandro Luiz de Oliveira Barreto	Ana Priscilla Barbosa Cabreira Barreto
Ana José Alves	Rogéria Fonseca da Victoria Rodrigues

Fontes e colaboração

Esta cartilha foi elaborada pelo Grupo de Trabalho de Atendimento Acessível e Inclusivo do Procon/MS, instituído pela Resolução “P” SEAD nº 538, de 5 de outubro de 2026, publicada no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul nº 12.297, de 6 de outubro de 2026. Para o estudo, o Grupo tomou por base, entre outros materiais, a Cartilha de Boas Práticas para Atendimento às Pessoas com Deficiência (TCE-MS/Ouvidoria, 2026); a Cartilha Direitos dos Autistas, 3. ed. (Comissão de Defesa do Direito da Pessoa com Autismo da OAB/MS, 2026); o Manual para cadastro e emissão da Carteira de Identificação da Pessoa com TEA — CIPTEA (SEAD/MS); o protocolo de atendimento humanizado a pessoas autistas para servidores públicos; a cartilha do MPMG sobre mercado de consumo inclusivo (2025); a cartilha do Procon de Campina Grande/PB sobre TEA; o Manual de atendimento a pessoas com TEA do CNJ (2023); e dados do IBGE (Censo 2022) e da Kantar (Brand Inclusion Index 2024). O Grupo contou com a colaboração do PRF Alexandre Figueiredo de Araújo, idealizador do Instituto Guardião Azul – Amigo do Autista, e da Dra. Raíssa Duailibi, presidente da Comissão de Defesa do Direito da Pessoa com Autismo da OAB/MS. Na revisão dos conteúdos, contou com a participação do servidor da SEAD/MS e intérprete de Libras Francisco Matrone.

Mascote e ilustrações

A Capicon é uma capivara, bicho querido dos rios e lagoas de Mato Grosso do Sul. Ilustrações criadas especialmente para esta cartilha. Textos em fonte Atkinson Hyperlegible, desenhada para facilitar a leitura por pessoas com baixa visão.

Campo Grande/MS, 2026. É permitida a reprodução total ou parcial desta cartilha, para fins não comerciais, desde que citada a fonte. **Edição comemorativa dos 40 anos do Procon/MS (1986–2026).**

Apresentação

É dever de todos garantir que toda pessoa consumidora, com ou sem deficiência, seja atendida com **respeito, clareza e equidade**.

Esta cartilha reúne orientações para o atendimento às pessoas com deficiência nas relações de consumo, com uma parte dedicada a cada público: consumidor, fornecedor e servidor. Ela não cria direitos novos; apenas traduz para o dia a dia o que já garantem a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Brasileira de Inclusão (LBI).

O que você vai encontrar

1	Parte 1 — Pessoas com deficiência: conhecer para atender com eficiência	4
2	Parte 2 — A pessoa com TEA	15
3	Parte 3 — Consumidor	20
4	Parte 4 — Fornecedor	27
5	Parte 5 — Servidor do Procon/MS	33
	Canais e rede de apoio	37
	Base legal	38
	Referências	39
	Siglas	40

Por que esta cartilha existe

- A pessoa com deficiência é consumidora **vulnerável por presunção da lei** (CDC, art. 4º, I) e não precisa provar essa condição.
- Atendimento acessível é **obrigação do fornecedor**, não gesto de boa vontade.
- O Procon/MS **orienta, fiscaliza** e pode aplicar sanções quando esses direitos são desrespeitados.



Escolha a sua parte pela cor da aba lateral. Estou em todas elas. Confira: vai ser legal!

1 Conceitos que abrem portas

A pessoa com deficiência é consumidora como qualquer outra e tem vulnerabilidade redobrada nas relações de consumo. Três palavras orientam todo bom atendimento:

Acessibilidade

Poder usar, com segurança e autonomia, espaços, serviços, informação e comunicação.

LBI, art. 3º, I

Inclusão

Ações que combatem a exclusão e garantem **equidade de oportunidades** de acesso a bens e serviços.

LBI, art. 4º

Deficiência

Impedimento de longo prazo que, diante de barreiras, dificulta a participação plena na sociedade.

LBI, art. 2º

Por que equidade? A lei ainda usa "igualdade", mas, na inclusão, o termo mais adequado é equidade: adaptar os recursos às necessidades de cada pessoa para que todas tenham o mesmo nível de acesso aos serviços.

O que diz a Lei Brasileira de Inclusão

Pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, 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 (Lei Federal nº 13.146/2015, art. 2º). Quando necessária, a avaliação é biopsicossocial, feita por equipe multiprofissional e interdisciplinar.

Capacitismo: reconhecer para prevenir

Capacitismo é o preconceito e a discriminação contra pessoas com deficiência, a partir da ideia de que elas seriam menos capazes. Aparece em atitudes (infantilizar, duvidar, falar só com o acompanhante), em palavras e na falta de acessibilidade.

Sensibilizar é colocar-se no lugar do outro, reconhecer as barreiras e mudar atitudes: é o primeiro passo para prevenir o capacitismo. Discriminar por deficiência é proibido (LBI, art. 4º) e pode ser crime (LBI, art. 88).

14,4 milhões

de pessoas com deficiência no Brasil — 7,3% da população com 2 anos ou mais.

2,4 milhões

de pessoas com diagnóstico de autismo — 1,2% da população.

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Censo Demográfico 2022.

2 O problema está nas barreiras

A deficiência não está só na pessoa: ela aparece quando o ambiente cria **barreiras**. A LBI (art. 3º, IV) aponta seis tipos:

Urbanísticas

Nas ruas, calçadas e espaços públicos: buracos, calçadas sem rebaixo.

Arquitetônicas

Nos edifícios: portas estreitas, degraus sem rampa, balcões altos.

Nos transportes

Veículos, pontos e terminais sem acessibilidade.

Nas comunicações e na informação

Falta de Língua Brasileira de Sinais (Libras), Libras tátil, braile, áudio, audiodescrição, legenda ou linguagem simples.

Atitudinais

Preconceito, impaciência, deboche, ocupar vaga reservada.

Tecnológicas

Sites, aplicativos e totens que não funcionam com áudio ou leitores de tela.

Muitas vezes a barreira mais difícil é a **atitudinal** — e ela pode ser removida hoje mesmo, só com informação e respeito.



Com inclusão e acessibilidade, todo mundo tem vez e voz: é direito de cada um e dever de todos nós

3 Princípios que orientam o atendimento

Conheça os valores que explicam cada regra. E lembre-se: as regras valem para todos os fornecedores, sem distinção — do comércio aos prestadores de serviços. Todos estão sujeitos à lei!

Dignidade
Respeito à pessoa, sem infantilizar nem constranger.
CF, art. 1º, III

Igualdade e equidade
Os mesmos direitos, com os apoios de que cada pessoa precisa.
CF, art. 5º; LBI, art. 4º

Não discriminação
Nenhuma distinção, restrição ou exclusão por causa da deficiência.
LBI, art. 4º, § 1º

Autonomia
A pessoa decide e faz as próprias escolhas.
Convenção da ONU, art. 3

Independência
Apoio na medida certa, para a pessoa fazer o máximo por si.
Convenção da ONU, art. 3

Acessibilidade
Espaços, produtos, serviços e informação que todos possam usar.
LBI, arts. 3º, I, e 53

Atendimento prioritário
Prioridade em filas e serviços, também para o acompanhante.
LBI, art. 9º; Lei nº 10.048/2000

Respeito à individualidade
Cada pessoa é única: pergunte do que ela precisa.
Convenção da ONU, art. 3

Linguagem clara
Informação simples, completa e em formato acessível.
CDC, art. 6º, III; LBI, art. 9º, V

Confidencialidade
O que a pessoa conta sobre sua saúde fica entre quem precisa saber.
CF, art. 5º, X

Proteção de dados
Dados de saúde são dados sensíveis e exigem cuidado redobrado.
LGPD, arts. 5º, II, e 11

Eficiência
Resolver bem, de preferência no primeiro contato, sem idas e vindas.
CF, art. 37

Adaptação razoável
Ajustes possíveis e proporcionais; recusá-los é discriminação.
LBI, arts. 3º, VI, e 4º, § 1º

Participação
A pessoa participa das decisões que lhe dizem respeito.
Convenção da ONU, art. 3

Escuta ativa
Ouvir com atenção, sem interromper, e confirmar o que foi entendido.
Boa prática de atendimento

CF: Constituição Federal · LBI: Lei Brasileira de Inclusão (Lei Federal nº 13.146/2015) · CDC: Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990) · LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018) · Convenção da ONU: Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto Federal nº 6.949/2009).

4 Palavras que incluem

A linguagem certa promove a dignidade, evita constrangimentos e combate o capacitismo.

Evite	Utilize
~~Portador de deficiência / especial~~	**Pessoa com deficiência**
~~Pessoa normal~~	**Pessoa sem deficiência**
~~Surdo-mudo~~	**Pessoa surda / com deficiência auditiva**
~~Deficiente visual (como rótulo)~~	**Pessoa cega / com baixa visão**
~~Aleijado / cadeirado~~	**Pessoa com deficiência física / cadeirante**
~~Sofre de autismo / vítima de autismo~~	**Pessoa com TEA / pessoa autista**
~~Retardado / doidinho~~	**Pessoa com deficiência intelectual / psicossocial**

Frases que nunca devem ser ditas

“Nem parece que tem deficiência.” · “Ele nem parece autista.” · “Isso é falta de educação.” · “É só birra.” · “Controle seu filho!” · “Aqui não é lugar para isso.”

Frases que abrem portas

“Como posso ajudar?” · “Como você prefere se comunicar?” · “Quer um lugar mais calmo?” · “Fique à vontade, leve o tempo que precisar.” · “Posso explicar por escrito?”



Palavra certa acolhe, palavra errada afasta. Pergunte como a pessoa quer ser chamada, e toda voz será respeitada!

5 Deficiência física

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, que compromete a função física. Inclui, por exemplo, **paraplegia, tetraplegia, hemiplegia, amputação, paralisia cerebral, nanismo, ostomia** e membros com deformidade.

ⓘ A cadeira de rodas, a bengala e as muletas são **extensão do corpo** da pessoa.

Boas práticas no atendimento

- ✓ Fale diretamente com a pessoa, não só com o acompanhante.
- ✓ Fique na altura dos olhos de quem usa cadeira de rodas.
- ✓ Nunca mova a cadeira, a bengala ou as muletas sem permissão.
- ✓ Não se apoie na cadeira de rodas.
- ✓ Pergunte antes de ajudar e siga as orientações da pessoa.

Nas relações de consumo

- Caixa, balcão e terminal de cartão ao alcance de quem está sentado.
- Provador, banheiro e corredores acessíveis e livres de mercadorias.
- Vagas reservadas sinalizadas e fiscalizadas.
- Se o local não for acessível, ofereça atendimento alternativo, sem custo extra.



Antes de empurrar a cadeira, pergunte: "como posso ajudar?". E lembre-se: quem decide o caminho é quem vai passar.

6 Deficiência visual

Abrange a **cegueira**, a **baixa visão** e a **visão monocular** (reconhecida como deficiência visual pela Lei Federal nº 14.126/2021). A visão pode variar conforme a luz e o ambiente.

Bengalas

Branca: pessoa cega.
Verde: pessoa com baixa visão.
Vermelha e branca: pessoa surdo-cega.

Cão-guia

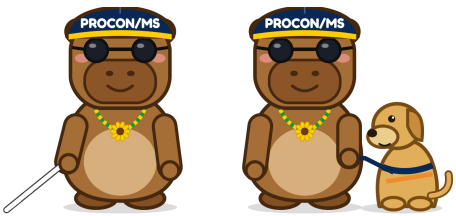
Pode entrar em qualquer local aberto ao público (Lei Federal nº 11.126/2005). Não o distraia: ele está trabalhando.

Boas práticas no atendimento

- ✓ Identifique-se ao chegar e avise quando for sair.
- ✓ Faça a **audiodescrição**: descreva você e o local de atendimento.
- ✓ Ofereça o braço para guiar; nunca puxe a pessoa.
- ✓ Use referências claras: "três passos à sua direita", e não "ali" ou "lá".
- ✓ Leia documentos em voz alta quando solicitado.

Nas relações de consumo

- Informe preço, condições e riscos em voz alta, sem pressa.
- Leia o contrato ou ofereça versão em braile, áudio, letra ampliada ou digital acessível (LBI, art. 69).
- Cardápios e etiquetas com versão acessível ou leitura em voz alta.
- Sites e aplicativos compatíveis com leitores de tela.



Preço, risco e condição ditos com clareza: informação acessível é direito, com certeza! (CDC, art. 6º, III; LBI, art. 69)

7 Deficiência auditiva e surdez

Limitação de longo prazo da audição, unilateral total ou bilateral parcial ou total (Lei Federal nº 14.768/2023). Há pessoas surdas que têm a **Libras como primeira língua** (Lei Federal nº 10.436/2002); outras preferem a leitura labial, a escrita ou outros recursos de comunicação.

Boas práticas no atendimento

- ✓ Chame a atenção com um aceno. Evite toques.
- ✓ Fale de frente, palavra por palavra, sem exagerar, para permitir a leitura labial.
- ✓ Mantenha o tom de voz normal: gritar não ajuda.
- ✓ Use Libras, intérprete ou escrita quando houver dificuldade.
- ✓ Pergunte como a pessoa prefere se comunicar.

Nas relações de consumo

- Chame senhas também por painel visual, não só por som.
- Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por chat, mensagem de texto ou vídeo em Libras.
- Tenha papel e caneta ou tela para escrever preço e condições.
- Vídeos e anúncios com legenda e janela de Libras.

Surdocegueira

É uma deficiência única, que combina perdas auditiva e visual. A pessoa pode usar **bengala vermelha e branca**. Aqui o toque é o caminho: identifique-se com um toque suave no ombro ou no braço; comunique-se pelo meio que a pessoa usa (Libras tátil, escrita na palma da mão, guia-intérprete); avise sempre antes de se afastar; aceite o guia-intérprete como acompanhante.



Libras é língua de verdade, com gramática e identidade: vire a página e comece com qualidade!

8 Libras no primeiro atendimento

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é uma língua completa, com gramática própria; não é o português feito com as mãos (Lei Federal nº 10.436/2002). Para muitas pessoas surdas, o português escrito é a segunda língua. Por isso, pergunte sempre como a pessoa prefere se comunicar.

Sinais básicos para começar



OI
Aceno com a mão aberta.



SIM
Mão fechada, balançando para cima e para baixo.



NÃO
Indicador estendido, balançando de um lado para o outro.



POR FAVOR
Mão aberta deslizando sobre o peito.



OBRIGADO(A)
Mão aberta toca a testa e se afasta para a frente.



QUAL O SEU NOME?
Sinal de NOME: indicador e médio juntos, do peito para fora, com expressão de pergunta.

As setas mostram o movimento da mão. A expressão facial faz parte da Libras: pergunta, dúvida e gentileza aparecem no rosto. Os sinais podem variar de uma região para outra; na dúvida, confirme com a pessoa ou use a escrita.

Primeiro atendimento e encaminhamento

1. Chame a atenção com um aceno e cumprimente em Libras: “OI”.
2. Pergunte a forma de comunicação: Libras, escrita, leitura labial ou intérprete. Ofereça papel e caneta ou uma tela.
3. Acione o apoio disponível: intérprete de Libras ou central de intermediação, presencial ou por vídeo. O Decreto Federal nº 5.626/2005 (art. 26) prevê esse apoio e pelo menos 5% da equipe com capacitação básica em Libras nos órgãos públicos e nas concessionárias. O VLibras, ferramenta gratuita do Governo Federal, ajuda com textos curtos, mas não substitui o intérprete.
4. Fale com a pessoa surda, olhando para ela, e não para o intérprete ou o acompanhante.
5. Ao encaminhar, entregue por escrito o nome do órgão, o endereço, o horário, os documentos e o número do protocolo. Confirme com “SIM” ou “NÃO” se ficou claro.

9 Deficiência intelectual

Funcionamento intelectual significativamente abaixo da média, com limitações em habilidades do dia a dia — comunicação, cuidado pessoal, trabalho, lazer. Cada pessoa tem seu próprio ritmo.

Boas práticas no atendimento

- ✓ Dirija-se sempre à pessoa, mesmo com acompanhante.
- ✓ Use linguagem e instruções simples e diretas.
- ✓ Repita quantas vezes for preciso, com paciência.
- ✓ Não use diminutivos nem infantilize.
- ✓ Não seja superprotetor: deixe a pessoa fazer o que consegue.

Nas relações de consumo

- Explique o preço total, as parcelas e os juros com exemplos simples.
- Dê tempo para decidir; nunca pressione a venda.
- Entregue um resumo por escrito, com palavras simples.
- Mostre como o produto funciona, em vez de só explicar.

Ao orientar sobre regras ou prazos, seja firme, mas nunca severo. Tom calmo e respeitoso faz toda a diferença.



Contrato bom é contrato entendido: explique com calma até que tudo fique bem compreendido!

9 Síndrome de Down

A síndrome de Down (trissomia do cromossomo 21) é uma condição genética, não uma doença, e costuma envolver deficiência intelectual. Cada pessoa tem sua personalidade e seu próprio ritmo.

Boas práticas no atendimento

- ✓ Fale com a pessoa, não só com quem a acompanha.
- ✓ Trate pela idade: adulto é adulto. Não infantilize.
- ✓ Use frases curtas e palavras simples, um assunto por vez.
- ✓ Dê tempo. Se não entender a fala, peça com naturalidade que repita.
- ✓ Confirme: peça que explique com as próprias palavras.

Nas relações de consumo

- Ela decide em igualdade com as demais, com apoio se precisar (LBI, art. 84).
- Explique preço e prazos com exemplos e por escrito.
- Com curador ou apoiador, fale também com a pessoa.
- Contrato difícil de entender não obriga (CDC, art. 46).
- Não peça laudo nem cobre a mais por adaptações.

Diga “pessoa com síndrome de Down”. Evite “portador”, “sofre de” e “doente”: a síndrome não é uma doença.



Dê tempo, fale simples e confirme se ficou claro: assim todo mundo se entende!

10 Psicossocial, múltipla, mobilidade reduzida e fibromialgia

Deficiência psicossocial

Pessoas com transtornos psicossociais de longa duração (como esquizofrenia e transtorno afetivo bipolar) que, diante de barreiras, têm a participação limitada.

- ✓ Escuta sem julgamento, ambiente tranquilo, informação clara e tempo para decidir.
- ✓ Evite discussões, ironias e pressa. Respeite a autonomia nas compras e nos contratos.

Deficiência múltipla

Associação de duas ou mais deficiências.

- ✓ Pergunte à pessoa ou ao acompanhante quais apoios ajudam.
- ✓ Combine as boas práticas de cada deficiência e reserve mais tempo para o atendimento.

Pessoa com mobilidade reduzida

Quem tem, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária — como pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e pessoas obesas (LBI, art. 3º, IX).

- ✓ Garanta o atendimento prioritário (Lei Federal nº 10.048/2000) e ofereça assento.
- ✓ Evite longas esperas em pé; leve o atendimento até a pessoa quando possível.

Fibromialgia

Dor crônica espalhada pelo corpo, cansaço intenso, alterações do sono e dificuldade de concentração. Muitas vezes não aparece — e a dor é real.

- ✓ Garanta a prioridade, ofereça assento e evite longas esperas em pé.
- ✓ Não duvide da dor nem peça que a pessoa "prove" a condição para ser atendida.
- ✓ Ofereça atendimento por telefone ou on-line e ajuda para carregar compras.

Reconhecidas por lei específica

Também são deficiência, para todos os efeitos legais: TEA (Lei Federal nº 12.764/2012), visão monocular (nº 14.126/2021), deficiência auditiva unilateral total (nº 14.768/2023) e fibromialgia (nº 15.176/2025). O reconhecimento pode depender de avaliação biopsicossocial (LBI, art. 2º, § 1º).



Na dúvida, com gentileza, pergunte: "Como posso ajudar?". Quem sabe do que precisa é a pessoa — é só escutar!

11 Pessoa com TEA: o que é

O Transtorno do Espectro Autista (TEA) é uma condição do neurodesenvolvimento. Ele muda o jeito como a pessoa **percebe o mundo** e **se relaciona** com os outros. O diagnóstico é clínico, feito por profissionais de saúde (DSM-5-TR e CID-11).

Comunicação
Pode falar muito, pouco ou não falar. Pode entender tudo ao pé da letra.

Interação social
Olhar nos olhos, entender ironias e "regras sociais" pode ser difícil.

Rotina e repetição
Previsibilidade traz segurança. Movimentos repetitivos ajudam a se acalmar.

Sentidos
Sons, luzes, cheiros e toques podem incomodar muito — ou pouco.

Níveis de suporte

Nível 1
Eventualmente necessita de apoio.

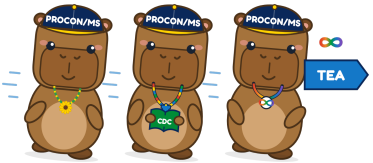
Nível 2
Precisa de apoio substancial.

Nível 3
Precisa de apoio muito substancial.

Os direitos são os mesmos em qualquer nível. É comum haver outras condições associadas, como epilepsia, ansiedade e transtorno do déficit de atenção com hiperatividade (TDAH).

Autismo e a lei
Pela Lei Berenice Piana (Lei Federal nº 12.764/2012), a pessoa com TEA é considerada **pessoa com deficiência para todos os efeitos legais**: tem todos os direitos da Lei Brasileira de Inclusão.

No consumo, isso significa
Filas longas, barulho, música alta, luzes fortes, cheiros e mudanças inesperadas podem causar **sobrecarga sensorial**. Atendimento previsível, calmo e sem pressa é parte do direito ao atendimento adequado.



É um espectro, é um universo: cada autista tem seu jeito, seu ritmo e seu verso!

12 Nem toda deficiência é visível

⚠ Importante

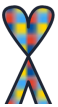
- Ninguém precisa apresentar laudo ou carteirinha para ser respeitado no primeiro atendimento.
- Usar cordão ou símbolo é **escolha** da pessoa. Não usar não retira nenhum direito (LBI, art. 2º-A, § 1º).
- Ninguém pode ser impedido de reclamar por não ter laudo, carteira ou cordão.

Símbolos que você pode encontrar



Cordão de girassol

Deficiências ocultas. Símbolo nacional pela Lei Federal nº 14.624/2023.



Fita quebra-cabeça

Símbolo mundial de conscientização sobre o autismo.



Infinito colorido

Neurodiversidade: diferentes jeitos de pensar.

Cordões da inclusão



Girassol
Deficiência oculta



Quebra-cabeça
Pessoa com autismo



Roxo
Epilepsia



Amarelo
Deficiência intelectual ou múltipla



Vermelho
Dificuldade de comunicação



Verde
Ansiedade



Laranja
TDAH



Rosa
Sensibilidade sensorial

Só o cordão de girassol é símbolo oficial em lei federal; as demais cores são usadas em campanhas de conscientização. Fonte: Cartilha de Boas Práticas do TCE-MS/Ouvidoria.

CIPTEA — a carteirinha da pessoa autista

A Carteira de Identificação da Pessoa com TEA (CIPTEA) — Lei Federal nº 13.977/2020, Lei Romeo Mion — ajuda a garantir prioridade e atenção integral. Em MS, é emitida pela SEAD/MS. Veja o passo a passo na **pág. 19**.

13 Decodificando o comportamento

Da punição à compreensão. Antes de interpretar uma ação como ameaça, avalie a **necessidade oculta**.

Visão tradicional		Visão inclusiva
Desobediência. Recusa em seguir comandos verbais.	→	**Dificuldade de comunicação.** Pode ser não verbal ou processar informações de forma diferente.
Ameaça. Comportamento físico atípico.	→	**Sobrecarga sensorial.** Reação ao excesso de barulho, luz ou toque.
Agressividade. Colapso (*melt-down*).	→	**Desregulação severa.** O sistema nervoso atingiu o limite de estresse.
Falta de educação. Não olha nos olhos, não cumprimenta.	→	**Diferença na interação.** Contato visual pode ser desconfortável — e tudo bem.
Deboche. Ri, repete frases ou fala "fora de hora".	→	**Ecolalia ou autorregulação.** Repetir palavras pode ser forma de comunicar ou se acalmar.



Na dúvida, pergunte à pessoa ou ao acompanhante como ajudar. Vá com calma, atenda com carinho: pequenos gestos podem transformar!

14 Acolhendo a pessoa autista

No dia a dia

- ✓ Aja com naturalidade: cumprimente e se despeça normalmente.
- ✓ Trate com respeito, seja qual for a idade.
- ✓ Ofereça um lugar mais calmo, com menos barulho e luz.
- ✓ Avise antes o que vai acontecer. Evite mudanças bruscas.
- ✓ Respeite o espaço pessoal. Não toque sem avisar.
- ✓ Use frases objetivas e dê tempo para a resposta.
- ✓ Não julgue movimentos repetitivos: eles acalmam.

Se houver uma crise

1. **Mantenha a calma.** Fale baixo e pouco.
2. **Reduza estímulos:** baixe o som, afaste curiosos.
3. **Dê espaço.** Não segure nem toque a pessoa.
4. Se houver, **pergunte ao acompanhante** o que ajuda.
5. **Ofereça uma área calma.**
6. **Não filme**, não comente, não julgue a família.

Usar cordão ou carteirinha é opcional: respeite-os, mas a falta deles não tira direito nenhum. Os símbolos e a CIPTEA estão na **pág. 16**.



Crise não é birra, é o corpo pedindo pausa: acolher com paciência também é a nossa causa!

15 CIPTEA: como fazer o cadastro

Em MS, o cadastro da pessoa com TEA e o pedido da CIPTEA são feitos pela internet, no sistema oficial da SEAD/MS.

1. **Acesse ciptea.ms.gov.br** e selecione “Cadastrar”.
2. **Leia o aviso e clique em “Continuar”.** Preencha apenas os dados da pessoa com TEA — mesmo que você seja o responsável.
3. **Informe os dados da pessoa com TEA:** nome civil, CPF, data de nascimento, telefone, país, estado e cidade de nascimento, e-mail e senha. Marque o campo da LGPD e clique em “Cadastrar”.
4. **Siga o formulário em 7 etapas**, clicando em “Próximo” a cada tela (campos com * são obrigatórios).

Etapa	O que é pedido
1 Identificação	Dados da pessoa e filiação. Se menor ou incapaz para os atos da vida civil, dados do responsável.
2 Endereço	CEP (preenche o endereço), número e complemento.
3 Emergência	Quem avisar primeiro (telefone e parentesco) e hospital ou clínica de referência.
4 Histórico de saúde	Informações de saúde; confira com atenção.
5 Políticas públicas	Diagnóstico, atendimento, CadÚnico, BPC e Passe Livre (respostas em sigilo).
6 Educação	Escola, escolaridade e trabalho.
7 Documentação	Foto 3x4 recente e nítida · identidade (frente e verso) · laudo ou atestado com o CID, carimbado e assinado por médico (com CRM), profissional especialista ou equipe multidisciplinar · comprovante de endereço atualizado · comprovante de tipagem sanguínea (obrigatório). Arquivos de até 10 MB (JPEG, JPG, PNG ou JFIF).

Para concluir

Leia as declarações, marque a confirmação e clique em “Enviar”. **Guarde o número de protocolo.** A análise ocorre em até 30 dias; acompanhe pelo e-mail cadastrado.

QR Code para emergências

Você pode autorizar o contato de emergência no QR Code da carteira: em uma urgência, quem ler o código consegue avisar a família.

Dúvidas sobre a CIPTEA

Telefone: (67) 3318-4117 · E-mail: ciptea@sead.ms.gov.br

16 Seus direitos

O Código de Defesa do Consumidor (CDC — Lei Federal nº 8.078/1990) protege toda pessoa que compra um produto ou contrata um serviço. Lembre-se: todo consumidor é vulnerável perante o fornecedor (CDC, art. 4º, I).

Informação clara
art. 6º, III

Segurança
art. 6º, I

Nada de enganação
art. 6º, IV

Reparação de danos
art. 6º, VI

Como pessoa com deficiência, sem custo adicional, você tem direito a:

Atendimento prioritário
Em filas e serviços públicos e privados: bancos, lojas, mercados, órgãos públicos.
Leis Federais nº 10.048/2000 e nº 14.626/2023

Informação acessível
Em linguagem simples, escrita, imagens, Libras, áudio ou letra ampliada, quando precisar.
CDC, art. 6º, III; LBI

Sem cobrança extra
Ninguém pode cobrar a mais por adaptação ou atendimento diferenciado.
LBI (Lei Federal nº 13.146/2015)

Acompanhante
Quando precisar de apoio na comunicação, orientação ou segurança.
LBI

Vaga reservada
Vagas de estacionamento com o cartão de estacionamento.
Lei Federal nº 10.098/2000

Meia-entrada
Em cinema, teatro, shows e eventos esportivos, com comprovação.
Lei Federal nº 12.933/2013

Sem discriminação
Recusar, restringir ou cobrar diferente por causa da deficiência é proibido.
LBI, arts. 4º e 88

Cão-guia
Entrada livre em locais abertos ao público.
Lei Federal nº 11.126/2005



Má informação, defeito ou desrespeito? Não aceite: a lei garante o seu direito!

17 Plano de saúde e escola particular

Duas áreas em que as famílias mais procuram ajuda. Veja o que a lei garante:

Plano de saúde

- ✓ Deve cobrir as terapias indicadas pelo médico, como fonoaudiologia, terapia ocupacional e psicoterapia, conforme as regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- ✓ **Não pode** recusar a contratação nem limitar a cobertura por causa da deficiência.
- ✓ **Não pode** tratar a deficiência como "doença preexistente" para negar o plano.
- ✓ **Não pode** cobrar mensalidade maior por causa da deficiência (LBI, art. 23).

Escola particular

- ✓ **Não pode** cobrar taxa extra, nem na mensalidade, de aluno com deficiência (LBI, art. 28, § 1º).
- ✓ Deve oferecer adaptações, Plano Educacional Individualizado (PEI) e profissional de apoio, quando necessário.
- ✓ Recusar matrícula por causa da deficiência é crime (Lei Federal nº 7.853/1989, art. 8º). No caso do autismo, o gestor também fica sujeito a multa de 3 a 20 salários mínimos (Lei Federal nº 12.764/2012, art. 7º).

Dica

Peça a negativa **por escrito** e guarde os protocolos. Negativa de plano de saúde também pode ser registrada na ANS (Disque ANS 0800 701 9656).



Papel na mão é direito garantido: guarde tudo por escrito!

18 Outros direitos que valem ouro

Não são atribuições do Procon, mas é bom saber — e saber onde pedir:

IPVA em MS

Desconto de 60% para um veículo. Para menores de 18 anos, a CIPTEA substitui o laudo. Pedido on-line no e-Fazenda da Secretaria de Estado de Fazenda (SEFAZ/MS).

Passe livre

Transporte gratuito conforme as regras do município ou do órgão responsável. Informe-se no seu município.

Viagem aérea

Quando a companhia exigir acompanhante, a passagem dele tem desconto de, no mínimo, 80%. Consulte antes.

BPC/LOAS

Benefício de Prestação Continuada: 1 salário mínimo por mês, se a renda familiar por pessoa for de até 1/4 do salário mínimo. INSS: 135 ou app Meu INSS.

Imposto de Renda

Prioridade na restituição para o contribuinte com deficiência.

Nutrição

Alimentação adequada e terapia nutricional passaram a ser direito da pessoa com TEA (Lei Federal nº 15.131/2025).

⚠ Regras e valores podem mudar. Confirme sempre no órgão responsável (SEFAZ/MS, INSS, prefeitura, companhia aérea) antes de fazer o pedido.



Informação é o primeiro passo para a acessibilidade e a inclusão.

19 Antes de comprar ou contratar

Marque cada item antes de fechar negócio:

- ☐ Li o contrato com calma. Pedi tempo e explicação em linguagem simples.
- ☐ Entendi o preço total, as parcelas, os juros e as taxas.
- ☐ Guardei a nota fiscal, o comprovante de pagamento e o contrato. Eles são a minha prova.
- ☐ Tirei foto ou print da oferta. O que foi anunciado deve ser cumprido (CDC, art. 30).

COMPROU FORA DA LOJA?

7 dias

Pela internet, telefone ou em domicílio, você pode desistir em até 7 dias do recebimento, sem explicar o motivo (CDC, art. 49).

PRODUTO COM DEFEITO?

30 dias

O fornecedor tem até 30 dias para resolver. Se não resolver, você escolhe: troca, dinheiro de volta ou desconto (CDC, art. 18).

Comprou a prazo?

Antes de fechar, o fornecedor deve informar o preço à vista, os juros, os acréscimos, o número e a periodicidade das parcelas e o valor total a pagar (CDC, art. 52). Se pagar antes, você tem direito à redução proporcional dos juros.



Com calma e papel guardado, seu direito fica garantido e ninguém sai enganado!

20 Se algo der errado: a trilha

Siga as casas, como num jogo de tabuleiro:

1 Fale com a empresa
Explique o problema. Anote o número do protocolo, a data e o nome do atendente.

2 Espere a resposta
Muitas vezes o problema se resolve aqui. Guarde e-mails e mensagens.

3 Não resolveu?
Ou foi desrespeitado ou discriminado? Procure o Procon/MS.

4 Leve seus papéis
Documento com foto, CPF, nota fiscal ou contrato e protocolo da empresa. Laudo ou CIPTEA ajudam, mas não são obrigatórios.

5 O Procon orienta
Recebe sua reclamação, chama a empresa e busca a solução.



Chegada: direito respeitado!

21 Pagou duas vezes? Calma!

Ao pagar multa, taxa ou débito, confira o boleto e para quem vai o dinheiro antes de pagar de novo. Se pagou em duplicidade por engano:

Guarde os DOIS comprovantes.
Sem eles, não dá para pedir a devolução.

Para quem foi o dinheiro?

Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor (FEDDC)
Recebe as multas do Procon/MS.
Procure o Procon/MS

Secretaria de Estado de Fazenda (SEFAZ/MS)
Comum quando o débito já foi para a dívida ativa.
Peça direto à SEFAZ/MS

Dica
Antes de pagar boleto de dívida antiga, confirme o valor atualizado com o órgão responsável. Isso evita pagamento indevido ou em dobro.

Meu caderninho de pagamentos

Data	O que paguei	Valor	Para quem

Anotar ajuda a não pagar duas vezes — e a provar o que já foi pago.

22 Meus cartões de comunicação

✂ **Recorte** nas linhas pontilhadas, cole num papel mais firme e leve na bolsa ou na carteira. É só **mostrar** o cartão.

Tenho uma deficiência que nem sempre aparece.
Por favor, tenha paciência comigo.

Sou surdo(a).
Fale de frente e devagar, ou escreva para mim.

Tenho baixa visão.
Pode ler para mim ou ampliar a letra?

Preciso de um lugar mais silencioso.
Barulho e muita luz me incomodam.

Pode escrever para mim?
Entendo melhor lendo.

Preciso de um tempo.
Espere um pouco, por favor. Já respondo.

Tenho direito a atendimento prioritário.
Leis Federais nº 10.048/2000 e nº 14.626/2023.

Meu acompanhante pode ajudar.
Mas fale também comigo.

Cartões de apoio à comunicação. Não substituem documentos. O uso é opcional.

23 Incluir é bom para o seu negócio

Atender bem pessoas com qualquer tipo de deficiência não é só obrigação legal. **É estratégia.**

86%

dos brasileiros consideram importante que as empresas das quais compram promovam a diversidade (média mundial: 75%).

Kantar, Brand Inclusion Index 2024

7,3%

da população com 2 anos ou mais tem deficiência — e cada pessoa chega com família e amigos. Os números do Brasil estão na **pág. 4**.

IBGE, Censo 2022

Mais consumidores

Famílias inteiras escolhem onde são bem recebidas — e voltam.

Fidelidade

Experiência positiva vira indicação boca a boca.

Comércio local forte

Sem inclusão, muitas famílias preferem comprar pela internet ou em outras cidades.

Menos riscos

Cumprir o CDC evita autuações, multas e desgaste de imagem.

Turismo e lazer inclusivos já são diferencial competitivo: hotéis, parques e atrações preparados para receber pessoas com deficiência atraem visitantes e fidelizam famílias.



Cliente bem acolhido sempre volta, e não vem sozinho: traz família, amigos e colegas pelo caminho!

24 Seus deveres

A pessoa com deficiência, de qualquer tipo reconhecido em lei, é consumidora **duplamente vulnerável**: pelo CDC (art. 4º, I) e pela Lei Brasileira de Inclusão. E isso exige do seu negócio:

Com todos os consumidores

Informação clara sobre preço, composição, riscos e condições	CDC, art. 6º, III, e art. 31
Segurança de produtos e serviços	CDC, art. 6º, I, e arts. 8º a 10
Cumprir a oferta e o contrato, sem cláusulas abusivas	CDC, arts. 30 e 51
Arrependimento: 7 dias em compras fora da loja	CDC, art. 49
Defeito: 30 dias para resolver; depois, o consumidor escolhe troca, devolução ou abatimento	CDC, art. 18

Com consumidores com deficiência

Atendimento prioritário
Em filas e serviços, com sinalização visível.

Leis nº 10.048/2000 e nº 14.626/2023

Sem cobrança adicional
Adaptações razoáveis, Libras e atendimento diferenciado não podem ser cobrados.

LBI

Informação acessível
Linguagem simples, escrita, imagens, Libras, áudio, letra ampliada.

CDC, art. 6º, III; LBI

Acompanhante e cão-guia
Acolher o acompanhante; acesso livre ao cão-guia.

LBI; Lei nº 11.126/2005

Meia-entrada e vagas
Meia-entrada em eventos; vagas reservadas sinalizadas.

Leis nº 12.933/2013 e nº 10.098/2000

Equipe treinada
Pessoas preparadas para atender com paciência, clareza e respeito.

LBI; boa-fé objetiva (CDC)

Atenda todas as pessoas com respeito e equidade. Não peça laudo para realizar o atendimento nem cobre valores diferentes por causa da deficiência.

25 Atendimento prioritário: como identificar

Cinco atitudes que orientam tudo

- ✓ **Pessoas antes de tudo.** Trate cada consumidor com respeito e naturalidade, sem preconceito e sem infantilizar.
- ✓ **Preserve a autonomia.** A pessoa com qualquer deficiência não deve ser presumida incapaz: ela decide e faz as próprias escolhas.
- ✓ **Fale com o consumidor.** Dirija-se primeiro à pessoa, e não apenas ao acompanhante ou ao intérprete.
- ✓ **Pergunte antes de agir.** Na dúvida sobre como ajudar ou sobre alguma adaptação, pergunte de forma direta e respeitosa.
- ✓ **Use os termos corretos.** "Pessoa com deficiência", "pessoa com TEA" ou "pessoa autista".

A prioridade é garantida por lei (Leis Federais nº 10.048/2000, nº 12.764/2012 e nº 13.146/2015). Ao notar um destes sinais, aja sem pedir justificativas e sem expor o cliente:

Sinal	O que indica	O que fazer
Cordão de girassol	Deficiência oculta (Lei Federal nº 14.624/2023).	Dê a prioridade. Se precisar confirmar, peça o documento com discrição — a lei permite o pedido (LBI, art. 2º-A, § 2º) —, mas nunca condicione o atendimento a laudo.
CIPTEA ou outro documento	Pessoa com TEA ou com outra deficiência.	Aceite como comprovação, devolva na hora e não comente o diagnóstico (dado sensível de saúde).
Fita quebra-cabeça ou infinito colorido	Conscientização sobre autismo e neurodiversidade (sem previsão em lei federal).	Ofereça apoio e fique atento ao perfil sensorial: barulho, luz, espera.

Sem caixa ou guichê exclusivo?

Atenda a pessoa com prioridade logo depois de concluir o atendimento em andamento (Decreto Federal nº 5.296/2004, art. 6º, § 2º). O acompanhante ou atendente pessoal tem os mesmos direitos de prioridade e é atendido junto (LBI, art. 9º, § 1º). O uso do cordão é opcional e a falta dele não retira direitos (LBI, art. 2º-A, § 1º).

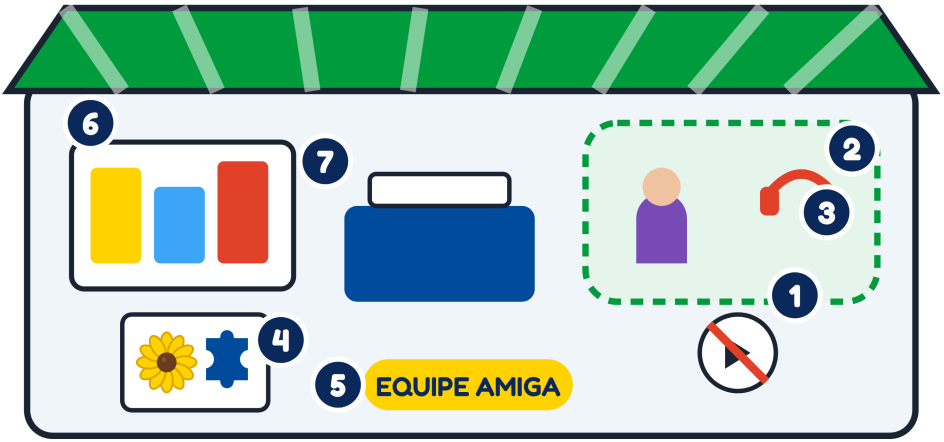
26 Comunicação e ambiente acessível

Comunicação direta

- ✓ Seja literal: evite metáforas, ironias e duplo sentido.
- ✓ Instruções curtas e na ordem: “Primeiro cadastro seus dados, depois entrego o comprovante”.
- ✓ Espere a resposta, sem interromper nem apressar.

Postura

- ✓ Não toque na pessoa sem permissão.
- ✓ Não force o contato visual.
- ✓ Fale com calma e clareza, sem gritar.
- ✓ Antecipe cada etapa do atendimento.



1. **Hora silenciosa:** um horário por semana com luz mais baixa, sem música e sem anúncios.
2. **Cantinho calmo** para quem precisa se reorganizar.
3. **Abafadores de ruído** para emprestar.
4. **Sinalização visual e tátil:** pictogramas, braile, piso tátil e fila prioritária com os símbolos.
5. **Equipe treinada** em cada tipo de deficiência; se possível, alguém que saiba Libras.
6. **Informação antecipada:** fotos e explicações do local no site ou nas redes.
7. **Acessibilidade digital:** descrição de imagens, contraste, Libras e textos simples.

Na venda e na contratação

Apresente preço, prazos, taxas, garantia e forma de cancelamento com clareza; repita ou entregue por escrito (CDC, arts. 6º, III, 31 e 46). Registre o atendimento para que a pessoa não precise repetir a história em cada setor. Em caso de crise, siga os passos da **pág. 18**.

27 Checklist: minha empresa é inclusiva?

Marque o que você já faz. Cada item marcado é um passo a mais!

- ☐ Minha equipe foi treinada para atender pessoas com deficiência e sabe reconhecer os cordões de identificação, a CIPTEA e outros documentos.
- ☐ A placa de atendimento prioritário está atualizada e traz o cordão de girassol — e a fita quebra-cabeça, onde a lei local exigir.
- ☐ Nunca cobro valor extra por adaptação ou atendimento diferenciado.
- ☐ Não condiciono o atendimento a laudo; se preciso confirmar a prioridade, peço o documento com discrição e aceito a CIPTEA.
- ☐ Falamos de forma objetiva, direta e respeitosa, com alternativa por escrito.
- ☐ Posso reduzir som e luz e oferecer um lugar mais calmo.
- ☐ Respeitamos o uso de abafadores e da comunicação alternativa, sem constrangimento.
- ☐ Minha equipe sabe o que fazer (e o que não fazer) numa crise.
- ☐ Meu site e minhas redes têm descrição de imagens e textos acessíveis.
- ☐ Vagas reservadas, rampas e banheiro acessível estão livres e sinalizados.

0 a 4	5 a 7	8 a 10
Hora de começar! Treine a equipe primeiro.	Bom caminho! Escolha 2 itens para este mês.	Parabéns! Sua empresa acolhe todo mundo.

O que a lei prevê

Discriminar, negar a prioridade ou descumprir normas de acessibilidade sujeita o fornecedor às sanções do CDC (art. 56) — como multa, suspensão temporária da atividade e interdição —, aplicadas em processo administrativo, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal.

RESPEITAR • OUVIR • ADAPTAR • EXPLICAR • SOLUCIONAR

28 Se a lei não for cumprida

O Procon/MS orienta, fiscaliza e pode instaurar processo administrativo. É uma escada que ninguém quer subir:

Denúncia ou fiscalização
O consumidor reclama ou o Procon/MS fiscaliza de ofício.

Processo administrativo
Apuração com direito de defesa (Decreto Federal nº 2.181/1997 e Decreto Estadual nº 15.647/2021).

Sanção
Comprovada a infração: multa e outras sanções previstas no CDC (art. 56), conforme a gravidade.

Dívida ativa
Multa não paga no prazo: inscrição em dívida ativa, cobrança pela Procuradoria-Geral do Estado (PGE/MS), protesto e execução judicial.

Além do Procon

Na Justiça: indenização por danos materiais e morais — inclusive dano moral coletivo em ações do Ministério Público.

Discriminação é crime

- **Por deficiência:** reclusão de 1 a 3 anos e multa (LBI, art. 88).
- **Por raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional:** reclusão de 1 a 3 anos (Lei Federal nº 7.716/1989, arts. 5º e 20) e, na injúria racial, de 2 a 5 anos (art. 2º-A, incluído pela Lei Federal nº 14.532/2023).
- **Por orientação sexual ou identidade de gênero:** o Supremo Tribunal Federal (STF) aplica a mesma Lei nº 7.716/1989 à homofobia e à transfobia (ADO 26 e MI 4.733, 2019).
- **Por sexo ou gênero:** proibida pela Constituição (arts. 3º, IV, e 5º, I); no consumo, gera sanção administrativa e dever de indenizar (CDC, arts. 6º, II, e 39).

29 Seu papel e o método A-I-O-I

Você representa, no dia a dia, a proteção que a lei garante ao consumidor e a orientação de que o fornecedor precisa. O Procon/MS é aliado na garantia dos direitos das pessoas com deficiência, com **informação, acolhimento e atuação efetiva**.

1 ACOLHER

- Atendimento humanizado e respeitoso
- Considerar as necessidades de cada deficiência: comunicação, interação e questões sensoriais
- Adaptar o atendimento quando necessário
- Valorizar a autonomia da pessoa e da família

2 IDENTIFICAR

- Reconhecer quando a demanda envolve direitos da pessoa com deficiência
- Identificar barreiras de acessibilidade e de atendimento
- Observar violação de direitos específicos
- Compreender o contexto e as necessidades da família

3 ORIENTAR

- Explicar os direitos de forma clara e acessível
- Informar a legislação aplicável (CDC e normas de proteção)
- Orientar sobre documentos e próximos passos
- Encaminhar a outros órgãos, quando necessário

4 INTERVIR

- Notificar e buscar solução com o fornecedor
- Orientar e fiscalizar o cumprimento dos direitos
- Adotar as medidas administrativas cabíveis
- Articular com outros órgãos e prevenir novas violações

No balcão, no telefone ou on-line: roteiro rápido

Acolher	Fale diretamente com a pessoa, apresente-se e não faça julgamentos pelo comportamento.
Identificar	Pergunte: “Existe alguma adaptação que facilite o seu atendimento?”
Adaptar	Reduza estímulos, respeite o tempo de resposta, use linguagem clara e aceite outras formas de comunicação.
Orientar	Explique uma etapa de cada vez, antecipe o que vai acontecer e confirme se a pessoa entendeu.
Em caso de sobrecarga	Priorize a redução de estímulos e a segurança. Não toque sem autorização, não eleve a voz, não cerque a pessoa e não exija contato visual.

O servidor não precisa conhecer profundamente cada deficiência: precisa saber o que fazer quando a pessoa chega ao atendimento.

Adaptado do infográfico “O Procon como aliado na garantia dos direitos das pessoas autistas”, de Raíssa Duailibi.

30 Atendendo o consumidor

1. Ouça o relato completo antes de orientar — evite interromper.
2. Peça documentos com objetividade: identificação, comprovante da compra, protocolo com a empresa.
3. Explique em linguagem simples os próximos passos e os prazos. Ofereça por escrito.
4. Confirme o entendimento: “Ficou claro? Quer que eu repita de outro jeito?”

Checklist: quando há violação de direito da pessoa com deficiência

- [ ] Prioridade negada em fila ou serviço
- [ ] Recusa de matrícula ou de contratação
- [ ] Meia-entrada ou acompanhante recusados
- [ ] Falta de acessibilidade física ou de informação acessível (Libras, Libras tátil, braile, áudio, audiodescrição ou legenda)
- [ ] Cobrança extra de escola ou plano de saúde
- [ ] Plano de saúde negando terapia ou alegando “preexistência”
- [ ] Constrangimento, humilhação ou discriminação
- [ ] Exigência indevida de laudo ou carteirinha

Atenda pessoas com deficiência sem exigir laudo ou documento para iniciar o atendimento. O laudo serve apenas para ajudar no caso, mas não é obrigatório para ser atendido.



Atendimento humanizado é tarefa de todos nós: é escutar com atenção e dar a cada pessoa vez e voz!

31 Atendendo o fornecedor e casos especiais

- ✓ Mantenha postura técnica e imparcial durante todo o atendimento.
- ✓ Oriente sobre prazos de defesa, documentos exigidos e etapas do processo administrativo.
- ✓ Informe claramente as consequências do descumprimento: multa e, se não for paga, inscrição em dívida ativa.
- ✓ Oriente preventivamente: indique a Cartilha do Fornecedor e a Escola do Consumidor.

No primeiro contato, informe

- Número do processo e fato apurado.
- Prazo de defesa e como apresentá-la.
- Documentos que deve juntar.
- Canais oficiais para dúvidas.

Atuação pedagógica

Recomendações, orientação a entidades do comércio — Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), associações comerciais, Sebrae — e capacitações ajudam a prevenir novas violações.

Processo já enviado à dívida ativa

Quando o processo foi remetido à Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA), da PGE/MS, o Procon/MS não tem mais a posse dos autos. Oriente a parte a contatar diretamente a PCDA para pagamento, parcelamento ou negociação.

Pagamento em duplicidade

Verifique o destino de cada pagamento (veja a **pág. 25**): **FEDDC** — a restituição é analisada pelo Procon/MS; **SEFAZ/MS** — o pedido é feito diretamente à SEFAZ/MS.

Boa prática de motivação

Nos despachos, separe os fatos (datas, valores, destinações) antes da conclusão.
Cite a base legal de cada orientação.
Se a competência for de outro órgão, informe com clareza e, quando possível, encaminhe a documentação.
Dê ciência à parte do teor da decisão — em linguagem simples.



Despacho claro também é inclusão: quem lê precisa entender a decisão!

32 Rede de encaminhamento

Quando a competência é de outro órgão, oriente e encaminhe — sem deixar a pessoa "rodar".

SEAD/MS
Secretaria de Assistência Social e dos Direitos Humanos: CIPTEA e cadastro da pessoa com TEA.

SEFAZ/MS
Secretaria de Fazenda: restituição de pagamento; desconto de IPVA.

PGE/MS – PCDA
Procuradoria de Controle da Dívida Ativa: débitos em dívida ativa.

ANS
Agência Nacional de Saúde Suplementar: planos de saúde · 0800 701 9656.

Ministério Público
Direitos coletivos, ação civil pública (ACP) e termo de ajustamento de conduta (TAC).

Defensoria Pública
Assistência jurídica gratuita.

OAB/MS
Comissão de Defesa do Direito da Pessoa com Autismo.

INSS
Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) · 135 · Meu INSS.

Ouvidoria-Geral do Estado (CGE/MS)
(67) 3318-4041 · oge-cge@cge.ms.gov.br

Encaminhamento por escrito

Anote para a pessoa levar: órgão, telefone, endereço e documentos. Um encaminhamento escrito evita idas e vindas — e ansiedade. As entidades da sociedade civil estão na **pág. 37**.



Acolher, orientar e encaminhar: ninguém sai sem saber aonde chegar!

Como pedir ajuda ao Procon/MS

Canais de atendimento do Procon/MS

Disque Denúncia
151

Central telefônica
(67) 3316-9800

Reclamação on-line
portalservicos.procon.ms.gov.br

E-mail e site
procon@procon.ms.gov.br
www.procon.ms.gov.br

Presencial
Rua Padre João Crippa, 3115 — São Francisco — Campo Grande/MS — CEP 79010-180

Horário
Segunda a sexta, das 7h30 às 17h30 (senha até as 16h)

O que levar

- ✓ Documento com foto e CPF.
- ✓ Nota fiscal, contrato ou comprovantes, como protocolos, recibos e prints.
- ✓ Laudo ou CIPTEA, se tiver (ajuda, mas **não é obrigatório**).

Procon Acessível e Inclusivo

O Procon/MS mantém o programa Procon Acessível e Inclusivo e a Escola do Consumidor, com cursos e materiais sobre direitos. Saiba mais em www.procon.ms.gov.br.

Rede de apoio da sociedade civil (Campo Grande/MS)

- **AMA — Associação de Pais e Amigos do Autista de Campo Grande**
  Atendimento gratuito a crianças, adolescentes e adultos com TEA. Av. Bandeirantes, 215 — Amambai · (67) 3325-5135 · amacg.org.br
- **Associação Juliano Varela**
  Pessoas com deficiência intelectual, síndrome de Down, TEA e microcefalia. Av. Fábio Zahran, 6513 — Vila Carvalho · (67) 3026-8828 · julianovarela.org.br
- **ISMAC — Instituto Sul-Mato-Grossense para Cegos "Florivaldo Vargas"**
  Educação, reabilitação e assistência social para pessoas com deficiência visual. Rua 25 de Dezembro, 262 — Jardim dos Estados · (67) 3325-0997 · ismac.org.br
- **Consep/MS — Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência**
  Ligado à SEAD/MS. Av. Des. José Nunes da Cunha, s/nº, Bloco 3 — Parque dos Poderes · sead.ms.gov.br

Lista informativa: não significa credenciamento nem indicação do Procon/MS. Dados conferidos nos sites oficiais das entidades em outubro de 2026 — confirme antes de ir. Novas entidades podem ser incluídas nas próximas edições.

Base legal

Legislação federal

- **Constituição Federal (CF), arts. 3°, 5° e 203** — Igualdade, promoção do bem de todos e assistência social inclusiva.
- **Código de Defesa do Consumidor (CDC) — Lei n° 8.078/1990** — Direitos básicos e vulnerabilidade do consumidor.
- **Decreto n° 2.181/1997** — Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e processo administrativo.
- **Leis n° 10.048/2000 e n° 14.626/2023** — Atendimento prioritário, inclusive para pessoas com TEA.
- **Lei n° 10.098/2000 e Decreto n° 5.296/2004** — Normas de acessibilidade e tipos de deficiência.
- **Lei n° 12.764/2012 — Lei Berenice Piana** — Pessoa com TEA é pessoa com deficiência para todos os efeitos legais.
- **Lei Brasileira de Inclusão (LBI) — Lei n° 13.146/2015** — Direitos da pessoa com deficiência; discriminação é crime (art. 88).
- **Lei n° 13.977/2020 — Lei Romeo Mion** — Carteira de Identificação da Pessoa com TEA (CIPTEA).
- **Lei n° 14.624/2023** — Cordão de girassol como símbolo das deficiências ocultas.
- **Lei n° 13.709/2018 — LGPD** — Dados de saúde são dados sensíveis.
- **Lei n° 7.716/1989** — Crimes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.
- **Resolução CNJ n° 401/2021** — Acessibilidade e inclusão no Poder Judiciário; referência de boa prática.
- **Outras normas citadas** — Leis n° 7.853/1989 e Decreto n° 3.298/1999; n° 8.742/1993 (LOAS); n° 9.656/1998 (planos de saúde); n° 10.436/2002 e Decreto n° 5.626/2005 (Libras); n° 11.126/2005 (cão-guia); n° 12.933/2013 (meia-entrada); n° 14.126/2021 (visão monocular); n° 14.532/2023 (injúria racial); n° 14.768/2023 (deficiência auditiva); n° 15.131/2025 (nutrição da pessoa com TEA); n° 15.176/2025 (fibromialgia); Decreto n° 6.949/2009 (Convenção da ONU).

Legislação estadual (MS)

- **Lei n° 1.627/1995** — Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC).
- **Lei n° 5.192/2018** — Cadastro Estadual da Pessoa com TEA.
- **Decreto n° 15.647/2021** — Apuração de infrações ao CDC em MS.
- **Lei n° 6.035/2022** — Procon/MS como Secretaria-Executiva vinculada à SEAD/MS.
- **Decreto n° 16.411/2024** — Regulamenta a CIPTEA em MS.

Referências

As leis e os decretos usados nesta cartilha estão reunidos na Base legal (**pág. 38**). Abaixo, os demais materiais consultados, em ordem alfabética.

ARAÚJO, Alexandre Figueiredo de. **Palestras de capacitação ministradas no Procon/MS**. Campo Grande: Instituto Guardião Azul – Amigo do Autista.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de atendimento a pessoas com transtorno do espectro autista**. Brasília: CNJ, 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 401/2021**. Diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no Poder Judiciário.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADO 26 e MI 4.733**. Julgamento em 13 jun. 2019.

CENTROS DE CONTROLE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS DOS EUA (CDC). **ADDM Network**: prevalência de TEA.

DUAILIBI, Raíssa. **O Procon como aliado na garantia dos direitos das pessoas autistas**. [Infográfico].

IBGE. **Censo Demográfico 2022**: pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com autismo. Rio de Janeiro: IBGE.

KANTAR. **Brand Inclusion Index**. 2024.

MATO GROSSO DO SUL. Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos. **Manual para realizar o cadastro e Carteira da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (CIPTEA)**. Versão atualizada. Campo Grande: SEAD/MS. Disponível em: ciptea.ms.gov.br.

MATO GROSSO DO SUL. Tribunal de Contas do Estado. Ouvidoria. **Cartilha de Boas Práticas para Atendimento às Pessoas com Deficiência**. Campo Grande: TCE-MS, 2026.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Papel multifacetado do Ministério Público para garantia de direitos ao mercado de consumo inclusivo para pessoas com TEA**. Belo Horizonte: MPMG, 2025.

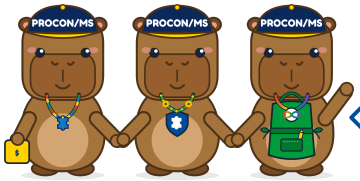
ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Seccional Mato Grosso do Sul. Comissão de Defesa do Direito da Pessoa com Autismo. **Cartilha Direitos dos Autistas**. 3. ed. Campo Grande: OAB/MS, 2026.

PROCON CAMPINA GRANDE (PB). **Cartilha TEA digital**. Campina Grande: Procon.

PROCON/MS. **Cartilhas-modelo**: Consumidor, Fornecedor, Servidor e Atendimento Acessível e Inclusivo. Campo Grande: Procon/MS.

PROTOCOLO de atendimento humanizado a pessoas autistas para servidores públicos. [Material de apoio].

SITES oficiais do Procon/MS (www.procon.ms.gov.br), da AMA Campo Grande (amacg.org.br), da Associação Juliano Varela (julianovarela.org.br), do ISMAC (ismac.org.br) e da SEAD/MS (sead.ms.gov.br). Acesso em: out. 2026.



A Constituição garante, o CDC protege: acessibilidade e inclusão são direitos de todo cidadão

CONSULTA RÁPIDA

Siglas usadas nesta cartilha

As siglas aparecem por extenso na primeira vez em que são usadas em cada parte. Esta lista reúne todas.

ACP Ação Civil Pública

ADDM Autism and Developmental Disabilities Monitoring (rede de monitoramento do autismo dos EUA)

ADO Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

BPC Benefício de Prestação Continuada

CadÚnico Cadastro Único para Programas Sociais

CDC Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990); em "CDC (EUA)", Centros de Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos

CDL Câmara de Dirigentes Lojistas

CEP Código de Endereçamento Postal

CF Constituição Federal

CGE/MS Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul

CID Classificação Internacional de Doenças

CIPTEA Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista

CJUR Coordenadoria Jurídica

CNJ Conselho Nacional de Justiça

Consep/MS Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência

CPF Cadastro de Pessoas Físicas

CRM Conselho Regional de Medicina

DSM-5-TR Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais, 5ª edição, texto revisado

FEDDC Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INSS Instituto Nacional do Seguro Social

IPVA Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores

LBI Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei Federal nº 13.146/2015)

LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018)

Libras Língua Brasileira de Sinais

LOAS Lei Orgânica da Assistência Social

MI Mandado de Injunção

MPMG Ministério Público do Estado de Minas Gerais

MS Mato Grosso do Sul

OAB/MS Ordem dos Advogados do Brasil — Seccional de Mato Grosso do Sul

ONU Organização das Nações Unidas

PCDA Procuradoria de Controle da Dívida Ativa, da PGE/MS

PEI Plano Educacional Individualizado

PGE/MS Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul

PRF Polícia Rodoviária Federal

Procon/MS Secretaria-Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor de Mato Grosso do Sul

QR Code Código de leitura rápida pelo celular

SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor

SEAD/MS Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos

Sebrae Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEDC Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

SEFAZ/MS Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul

SNDC Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

STF Supremo Tribunal Federal

TAC Termo de Ajustamento de Conduta

TCE-MS Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul

TDAH Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade

TEA Transtorno do Espectro Autista

PROCON/MS, 40 ANOS – ATENDIMENTO ACESSÍVEL E INCLUSIVO

A informação é a maior garantia de inclusão.

Consumidor informado, fornecedor preparado e servidor que acolhe de coração: há 40 anos, o Procon/MS ajuda Mato Grosso do Sul a cumprir essa missão.



Abraço do Procon/MS
e da Capicon!

"Acessibilidade e inclusão: no Procon/MS, são compromisso e missão. Todo consumidor é atendido com respeito, clareza e atenção."

Quer saber mais? Peça as cartilhas do Procon/MS ou acesse o site **www.procon.ms.gov.br**.

Disque Denúncia 151

Central telefônica: **(67) 3316-9800**

Reclamação on-line: portalservicos.procon.ms.gov.br
Site: www.procon.ms.gov.br

procon@procon.ms.gov.br

Rua Padre João Crippa, 3115 — São Francisco
Campo Grande/MS — CEP 79010-180

Segunda a sexta, das 7h30 às 17h30 (senha até as 16h)

PGE
Mato Grosso do Sul
Procuradoria-Geral do Estado
CJUR/PROCON

40 ANOS DE PROCON/MS

- **1986** — Criação do Procon/MS
- **1990** — Código de Defesa do Consumidor
- **1995** — Sistema Estadual de Defesa do Consumidor
- **2022** — Procon/MS vinculado à SEAD/MS
- **2026** — 40 anos e GT de Atendimento Acessível

Diagramação: Carla Cardoso Nunes da Cunha, Procuradora do Estado de Mato Grosso do Sul e Coordenadora-Jurídica da CJUR/Procon.