PARA TODOS OS PÚBLICOS

Nem toda deficiência é visível

- 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.
- Ninguém pode ser impedido de reclamar por não ter laudo, carteira ou cordão.



Cordão de girassol
Deficiências ocultas (Lei nº 14.624/2023)



Fita quebra-cabeça
Conscientização sobre o autismo



Infinito colorido
Neurodiversidade

Capacitismo

É o preconceito contra pessoas com deficiência, a partir da ideia de que seriam menos capazes. Infantilizar, duvidar ou falar só com o acompanhante são formas de capacitismo.

Evite	Utilize
Portador de deficiência / especial	**Pessoa com deficiência**
Surdo-mudo	**Pessoa surda**
Sofre de autismo	**Pessoa com TEA / autista**



Na dúvida, com gentileza, pergunte: "Como posso ajudar?"

PROCON/MS

Como pedir ajuda

- **Disque Denúncia:** 151
- **Central telefônica:** (67) 3316-9800
- **Reclamação on-line:** portalservicos.procon.ms.gov.br
- **Site:** www.procon.ms.gov.br
- **E-mail:** procon@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, CPF; nota fiscal, contrato ou comprovantes, como protocolos, recibos, prints, etc. Laudo ou CIPTEA ajudam, mas não são obrigatórios.

Quer saber mais?

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

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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SEAD/MS · Procon/MS
Procuradoria-Geral do Estado · CJUR/Procon

PROCON MS 40 ANOS

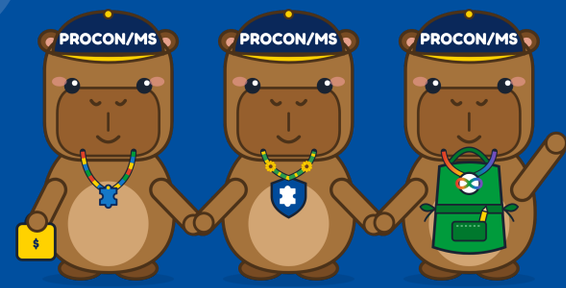
Atendimento acessível e inclusivo

nas relações de consumo

O que consumidores, fornecedores e servidores precisam saber para bem atender as pessoas com deficiência.

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

Como posso te ajudar?



Consumidor **Servidor** **Fornecedor**

O respeito é uma via de mão dupla

RESPEITAR • OUVIR • ADAPTAR • EXPLICAR • SOLUCIONAR

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

PARA O CONSUMIDOR

Seus direitos

A pessoa com deficiência é consumidora vulnerável por presunção da lei (CDC, art. 4°, I). Sem custo adicional, você tem direito a:

- ✓ **Atendimento prioritário**, também para o acompanhante (Leis n° 10.048/2000 e n° 14.626/2023).
- ✓ **Informação acessível**: linguagem simples, escrita, Libras, áudio ou letra ampliada (CDC, art. 6°, III).
- ✓ **Nenhuma cobrança extra** por adaptação ou atendimento diferenciado (LBI).
- ✓ **Acompanhante**, **cão-guia**, **vaga reservada** e **meia-entrada**.
- ✓ **Plano de saúde e escola** não podem recusar, limitar ou cobrar mais por causa da deficiência (LBI, arts. 23 e 28).

7 dias
para desistir de compra fora da loja (CDC, art. 49).

30 dias
para o fornecedor resolver o defeito (CDC, art. 18).

Se algo der errado

1. Fale com a empresa e anote o protocolo.
2. Guarde nota fiscal, contrato e mensagens.
3. Não resolveu, foi desrespeitado ou discriminado? Procure o Procon/MS.



Desrespeito? Não aceite: a lei garante o seu direito!

PARA O FORNECEDOR

Seus deveres

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

- ✓ **Prioridade sinalizada** em filas e serviços — sem exigir laudo para atender.
- ✓ **Informação clara e acessível** sobre preço, riscos e condições (CDC, arts. 6°, III, e 31).
- ✓ **Sem cobrança** por adaptações razoáveis, Libras ou atendimento diferenciado (LBI).
- ✓ **Acolher** o acompanhante e o cão-guia; vagas reservadas livres e sinalizadas.
- ✓ **Equipe treinada** para reconhecer os cordões e a CIPTEA.

Cinco atitudes

Pessoas antes de tudo · preserve a autonomia · fale com o consumidor, não só com o acompanhante · pergunte antes de agir · use os termos corretos.

Atenção

Discriminar, negar a prioridade ou descumprir normas de acessibilidade sujeita às sanções do CDC (art. 56). Discriminar por deficiência é crime (LBI, art. 88).



Fornecedor que acolhe sem exceção ganha respeito, fidelidade e recomendação!

PARA O SERVIDOR

Método A-I-O-I

1. **Acolher:** fale diretamente com a pessoa, apresente-se e considere as necessidades de cada deficiência.
2. **Identificar:** "Existe alguma adaptação que facilite o seu atendimento?" Reconheça quando a demanda envolve direitos da pessoa com deficiência.
3. **Orientar:** explique uma etapa de cada vez, em linguagem simples, e confirme se ficou claro.
4. **Intervir:** notifique o fornecedor, adote as medidas cabíveis e articule com outros órgãos.

Em caso de sobrecarga

Reduza estímulos, dê espaço, não toque sem autorização, não eleve a voz e pergunte ao acompanhante o que ajuda.

Atenda sem exigir laudo ou documento. O laudo ajuda no caso, mas não é obrigatório para ser atendido.

Encaminhe por escrito

Órgão, telefone, endereço e documentos. Ninguém sai sem saber o próximo passo.



Há 40 anos, atendimento humanizado é tarefa de todos nós: é escutar com atenção e dar a cada pessoa vez e voz!