

23º Concurso de credenciamento de Estagiários do MPSP

Normas de atendimento a candidatos com deficiência

NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO¹

O atendimento aos candidatos com deficiência não precisa ser muito diferente daquele normalmente dispensado aos demais candidatos. A base desse contato se sustenta na atenção e no respeito.

Ser tratado como um candidato como qualquer outro é tudo o que esse cidadão deseja. Então não haja como se a deficiência não existisse, mas não a trate como algo incapacitante. Esteja sempre disponível, mas sem exagerar nos cuidados. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades.

Quando quiser ajudar uma pessoa com deficiência, pergunte qual a forma mais adequada. Não se ofenda se sua oferta for recusada. Às vezes, algumas atividades podem ser melhor desenvolvidas sem assistência. A mesma situação ocorre para o caso inverso, quando a pessoa com deficiência pedir ajuda, e você não se sentir seguro. Nessa situação, não tenha medo em recusar. Contudo procure ou indique alguém que possa fazê-lo.

O tempo todo, porém, antes, durante e depois do atendimento, não se sinta com receio de fazer cumprir as normas do Concurso. Aja sempre com naturalidade, mas não se esqueça que o seu papel é manter a higidez do Concurso. A ressalva do atendimento aos candidatos com deficiência deve ocorrer apenas no sentido da especificidade de cada uma delas, sem comprometer a igualdade entre todos os concorrentes.

O tratamento adequado para pessoas com deficiência auditiva não se aplica às que possuem deficiência visual ou motora. Assim, seguem elencadas algumas diretrizes gerais de como deverá ser o procedimento junto aos candidatos com cada tipo de deficiência.

- **Candidato com deficiência física – cadeirante**

A cadeira de rodas compõe o espaço corporal da pessoa, é uma extensão do seu corpo. Não segure ou apoie-se nela. Apenas a movimente se pedir permissão, e a pessoa consentir. Ao conversar com um cadeirante, é mais confortável que você se sente, já que é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo.

Eventualmente, pode-se oferecer ajuda, mas não insista. Caso o candidato a aceite devido à existência de obstáculos como rampa ou degraus, é preferível que use a marcha à ré, evitando que o cadeirante se desequilibre ou até mesmo caia;

- **Pessoa com deficiência física – uso de muletas**

Caso precise se deslocar ao lado do candidato, por exemplo para acompanhá-lo ao banheiro, siga o ritmo dele, tomando cuidado para que você não tropece nas muletas. Na sala de aplicação da prova, deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa.

- **Pessoa com deficiência intelectual**

Seja natural. O respeito está em primeiro lugar e ele se desenvolve a partir da troca de informações e de manifestações de vontades. Nunca subestime sua capacidade e sua inteligência. Pessoas com esse tipo de deficiência podem levar mais tempo para entender as coisas ou realizar as tarefas que lhes sejam passadas pelos fiscais. No entanto, elas

¹ Este manual foi elaborado com base em similares da Fundação Vunesp e adaptado às normas do Manual de Atendimento à Sociedade do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Participaram da sua elaboração a Dra. Sandra Massud e os Servidores Rodrigo Itocazo Rocha, Neuza Gonçalves de Souza e Fábio Fernando Ruiz Hajnal. Colaborou ainda o Servidor Giuliano Savioli Deliberador.

possuem habilidades intelectuais e sociais, tanto é que estão candidatando-se à Carreira do MPSP.

- **Pessoa com deficiência visual**

Antes de iniciar o atendimento, é importante que você se identifique como fiscal. A pessoa precisa perceber que você está falando com ela e saber que você está lá para garantir a lisura dos procedimentos do concurso. Para isso, toque levemente em seu braço, diga seu nome e função. Isso já resolve a questão.

Quando for necessário guiá-la, ofereça seu cotovelo ou seu ombro. É importante que ela escolha onde é mais confortável. Sempre avise com antecedência a existência de obstáculos no trajeto. Não é necessário aumentar seu tom de voz durante o atendimento, salvo se ela também possuir alguma deficiência auditiva.

Ao responder algum questionamento, não gesticule. Caso ela possua um cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guiar. É importante que você lembre que esse cão está trabalhando, e que a responsabilidade dele é a de ser os olhos do seu dono. Ainda que seja um animal bonito, ele não está lá para brincar.

- **Pessoa com deficiência auditiva**

Quando quiser falar diretamente com a pessoa, é necessário tocá-la respeitosamente. Após atrair a atenção do candidato, fale de maneira clara e devagar, palavra por palavra, e olhando para ele. Geralmente as pessoas com este tipo de deficiência fazem a sua leitura labial e, assim, podem entender o que você está dizendo. Tente não desviar o olhar, pois o candidato pode entender que a conversa terminou. Nunca fale com ele de costas ou mesmo de lado. Utilize suas expressões faciais, gestos e movimentos corporais para facilitar o diálogo.

Se em algum momento sentir dificuldades para entender o que a pessoa diz, peça para que ela repita. Se mesmo assim não conseguir entender, poderá pedir para que ela escreva;

APLICAÇÃO DE PROVAS/CONDIÇÕES ESPECIAIS- NORMAS ESPECÍFICAS

O Coordenador deverá verificar a solicitação do candidato e providenciar todas as condições necessárias para o candidato antes do início da aplicação. Deverá fornecer ao Fiscal um envelope para o transporte do material de prova, da sala de origem para a sala especial.

1. TEMPO ADICIONAL

- **O candidato deverá estar em sala especial acompanhado de Fiscal.**
- Tempo adicional máximo 1 hora.
- O candidato será liberado somente após a assinatura no formulário próprio.

2. USO DO APARELHO AUDITIVO

- Os candidatos inscritos como portadores de deficiência auditiva poderão utilizar os aparelhos/próteses quando autorizados pela Equipe Multiprofissional mediante publicação no Diário Oficial.
- O candidato será liberado somente após a assinatura no formulário próprio.

3. TRANSCRITOR

- **Candidato deverá estar em sala especial acompanhado de Fiscal.**
- Após o término da questão, dissertação ou peça, o candidato deverá ditar o conteúdo que deseja que conste de sua resposta.
- **O uso de gravador é obrigatório.**
- Terminada a transcrição feita pelo Fiscal, o candidato deverá conferi-la e assinar a folha impressa, quando for o caso. Essa folha deve ficar em poder do MPSP.
- O candidato será liberado somente após o término da transcrição, da conferência e da assinatura no formulário próprio.

4. PROVA AMPLIADA/AMPLIADA COM NEGRITO (com a utilização de Fiscal Ledor e/ou Transcritor)

- **O candidato deverá estar em sala especial acompanhado de Fiscal (Ledor e/ou Transcritor).**
- O Caderno da Prova Ampliada estará em embalagem específica, por candidato.
- O Fiscal deverá receber caderno reserva. **Ao final da aplicação, o Fiscal deverá devolver o Caderno reserva para o Coordenador.**
- Após a conclusão de cada etapa da prova (dissertação, peça processual ou questão), deve ser impressa a resposta do candidato, que será entregue imediatamente ao transcritor.
- **O uso de gravador é obrigatório.**
- A folha impressa deve ser mantida em poder do MPSP para eventual .
- O candidato será liberado somente após o término da transcrição, da conferência e da assinatura no formulário próprio.
- A devolução do Caderno **de Prova Ampliada** deverá ser na embalagem original.

5. LEDOR

- **O candidato deverá estar em sala especial acompanhado de Fiscal.**
- **O Fiscal deverá receber caderno reserva. Ao final da aplicação, o Fiscal deverá devolver o Caderno reserva para o Coordenador.**
- **O uso de gravador é obrigatório.**
- O Ledor deve ser indicado pela Coordenação Local e deverá ter boa dicção e facilidade na leitura.
- O Ledor deverá, durante a realização das provas:
 - a. transmitir ao candidato o conteúdo das questões, reproduzindo fielmente as afirmações ao candidato;
 - b. realizar a leitura clara e pausadamente;
 - c. enfatizar os parágrafos e respeitar a pontuação;
 - d. manter boa postura;
 - e. não ler com a cabeça baixa;
 - f. não colocar a mão no rosto, para não abafar a voz;
 - g. ler de frente para o candidato;
 - h. evitar ruídos de fundo;
 - i. interromper muitas vezes a leitura;
 - j. repetir a pedido do candidato, tantas vezes quantas necessárias, os comandos das questões, os trechos, etc;
 - k. em caso de erro refazer a leitura do trecho;
 - l. não omitir nenhuma informação contida na prova.
- O candidato será liberado somente após o término da transcrição, se necessário, da conferência e da assinatura no formulário próprio.

6. COMPUTADOR E PEN DRIVE (Provas em NVDA – leitor de tela para Windows)

- **O candidato deverá estar em sala especial acompanhado de Fiscal (Transcritor).**
- O pen drive em embalagem plástica leitosa lacrada na bolsa do computador no malote preto.
- O Fiscal deverá receber caderno reserva. **Ao final da aplicação, o Fiscal deverá devolver o Caderno reserva para o Coordenador.**
- **O uso de gravador é obrigatório.**
- **Após o término da prova**, o candidato deverá ditar a resposta ou texto adotado por ele, para cada questão, dissertação ou peça processual.
- Terminada a transcrição feita pelo Fiscal, o candidato deverá conferi-la.
- O candidato será liberado somente após o término da transcrição, da conferência e da assinatura no formulário próprio.
- A devolução do equipamento deverá se dar na embalagem original

7. INSTRUÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DOS GRAVADORES DE ÁUDIO

No caso de candidatos com condições especiais, como prova impressa em caracteres ampliados ou auxílio humano, que imponham a necessidade de uma pessoa para transcrever as respostas para a folha de respostas, deverá ser designado um servidor para esse apoio.

Durante a transcrição, caberá ao servidor gravar a transcrição das respostas de forma a garantir a integridade da resposta do candidato com a anotação na folha de respostas. Para essa finalidade, serão fornecidos gravadores de áudio.

As pilhas fornecidas são novas e todos os equipamentos foram configurados e testados previamente, todavia recomendamos realizar um teste no dia da prova, antes do início da gravação.

O candidato deve ser orientado a ditar as respostas de forma pausada e clara, adotando o seguinte padrão:

- Questão 1, 2, 3, etc
- Alternativa (A) de AMOR (B) de BOLA (C) de CASA (D) de DADO (E) de ESCOLA.

Antes do início da prova, posicione e teste o gravador numa posição adequada a fim de captar o áudio da fala do candidato e do servidor responsável pela transcrição na folha de respostas.

Para realizar a gravação, utilize os botões de função na seguinte sequência:

1. Botão HOME

Manter o botão o botão HOME **pressionado por 5 segundos** para ligar o gravador.

2. Botão RECORD

Apertar duas vezes o botão RECORD para iniciar a gravação (verifique que o contador de tempo inicia a contagem dos segundos).

Se precisar pausar a gravação aperte outra vez o botão RECORD. Aperte-o novamente para voltar a gravar (durante a pausa, observe que a contagem de tempo da gravação é suspensa).

3. Botão HOME

Apertar o botão HOME para parar a gravação e encerrar o arquivo de áudio (observe que ao encerrar a gravação a contagem de tempo é zerada 00:00:00).

4. Botão PLAY

Apertar o botão PLAY para ouvir a gravação realizada.

5. Botão HOME

Apertar o botão HOME para parar a execução da gravação.

6. Botão HOME

Manter o botão o botão HOME **pressionado por 5 segundos** para desligar o gravador.

Se houver necessidade de iniciar outra gravação, basta realizar novamente os procedimentos 2 e 3.

Os arquivos de gravação serão salvos em sequência.

Ao iniciar a gravação, siga os seguintes passos de forma a registrar em áudio as informações do candidato e respostas:

1. Fale “Concurso de Estagiários”;
2. Fale o nome da Regional;
3. Fale a data e hora;
4. Solicite ao candidato que diga seu nome;
5. Solicite ao candidato que comece a ditar as respostas (questão e alternativa);
6. Fale, repetindo a questão e alternativa da resposta do candidato, a fim de registrar a informação;
7. Transcreva a resposta na folha de respostas;
8. Repita o mesmo procedimento para todas as questões até o término das respostas;
9. Fale que está “encerrando” de forma a registrar o término da transcrição.

Guarde o gravador na caixa e encaminhe, via Diretoria da Área Regional, aos cuidados do CTIC - Diretoria de Suporte Técnico no 3º Andar – Sala 334 do Edifício Sede.

No caso de qualquer problema com o uso do gravador avise imediatamente a Equipe Multiprofissional. Na impossibilidade de uso do equipamento fornecido pelo CTIC, solicitamos se possível, a utilização do aplicativo de gravação do seu celular. Recomendamos testar previamente o aplicativo a fim de se familiarizar no caso de necessidade. Neste caso, por gentileza siga todos os passos indicados, baixe a gravação do seu celular e entre em contato posteriormente com o CTIC - Diretoria de Suporte Técnico, para combinar a forma de compartilhar o arquivo de gravação.

Contatos importantes- Equipe Multiprofissional

Dra. Sandra Massud (11) 98111-2383 (Promotora de Justiça Coordenadora da Comissão)

Dr. Michel Drakoulakis (11)

Dir. Neuza Gonçalves Souza (11) 98400-9373

Dir. Fábio Fernando Ruiz Hajnal (11) 98164-4422 (CTIC)

Serv. Giuliano Savioli Deliberador (11) 98261-2177