

GRUPO

CASASBAHIA

DIVERSIDADE TODODIA

ATENDIMENTO A CLIENTES

COM **DEFICIÊNCIA VISUAL**

BOAS PRÁTICAS NO VAREJO

Guia de bolso

Talentos sem limites do Grupo Casas Bahia

Diariamente, milhares de consumidores — diversos e plurais — circulam por nossas lojas e navegam por nossos sites. Somos cerca de **50 mil colaboradores**, presentes em todo o território brasileiro, e acreditamos que são justamente essas singularidades que nos conectam às pessoas e fortalecem nossa cultura.

No **Grupo Casas Bahia**, valorizamos a diversidade em todas as suas dimensões e seguimos um caminho pautado no **diálogo, na reflexão, na inclusão, na empatia e, acima de tudo, no respeito.**

O que nos impulsiona a construir uma empresa cada vez mais inclusiva é o compromisso com a **participação plena de toda a diversidade**. Por isso, promovemos a inclusão e a integração de cada pessoa em nossos times, criando condições para que todos possam **desenvolver seus talentos e potencialidades**.

Mais do que uma obrigação legal, acreditamos no valor de contar com **pessoas com deficiência** em nosso quadro de colaboradores, nos mais diversos níveis da organização. Esse compromisso se estende também aos nossos **clientes, fornecedores e parceiros de negócio**. Sabemos, no entanto, que ainda há um caminho importante a ser percorrido na construção de um ambiente cada vez mais inclusivo, seguro e com oportunidades reais de desenvolvimento para todos.

Diante disso, criamos este **Guia de Bolso** com o objetivo de compartilhar conteúdos e informações sobre a inclusão de pessoas com deficiência visual, considerando a perspectiva de **todos os colaboradores, das lideranças e do atendimento em nossas lojas**.

Contamos com cada um de vocês nessa jornada.

PRINCÍPIO BÁSICO

Atender bem é respeitar, orientar e garantir autonomia. Nunca presuma limitações. **Pergunte e ofereça ajuda.**

Busque **NÃO USAR** as palavras "ver" e "olhar".

POR EXEMPLO:

"Vamos averiguar/verificar as opções de cores".

NUNCA

Puxe ou segure o cliente sem avisar ou se refira ao cliente como "Ceguinho", "pessoa cega" ou "inválido".

UTILIZE

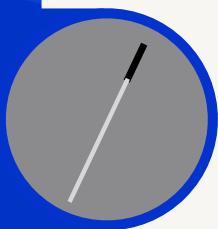
"Pessoa com Deficiência Visual (PcDV)" ou "cliente com baixa visão".



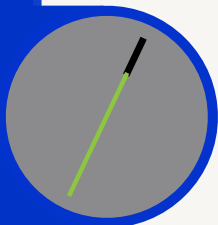


Deficiência Visual: redução ou ausência total da visão, podendo ser dividida em baixa ou cegueira.

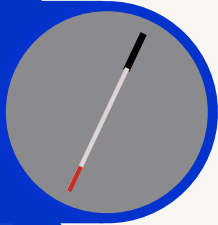
CORES DAS BENGALAS



Bengala branca: Identifica pessoas que não possuem visão alguma ou possuem percepção luminosa muito limitada.



Bengala verde: Identifica pessoas que possuem resíduos visuais, mas com dificuldade significativa para realizar tarefas cotidianas.



Bengala vermelha e branca: Identifica pessoas com surdocegueira, que apresentam perdas simultâneas de visão e audição.

COMO ABORDAR



- **Apresente-se:** "Olá, meu nome é ____, posso ajudar?"
- **Peça permissão** antes de ajudar
- **Fale diretamente com o cliente**, mesmo que esteja acompanhado



- **Não** toque sem avisar
- **Não puxe, empurre ou segure** a bengala

COMO GUIAR COM SEGURANÇA



- Ofereça seu cotovelo ou braço
- Ande meio passo à frente
- Avise obstáculos com antecedência:
"Degrau à frente" / "Pilar à direita"



- **Nunca** segure a pessoa
- **Nunca** toque na bengala

COMUNICAÇÃO E DESCRIÇÃO



- **Seja claro e descritivo**
"Produto na prateleira à sua frente, a 1 metro de altura"
- **Coloque o produto na mão do cliente**
(com permissão)
- **Use referências concretas**



ATENÇÃO:

Muitas Pessoas com Deficiência Visual usam **a câmera e o leitor de tela do celular para escanear preços, QR Codes ou ler textos.**

Não interfira ou chame atenção para o uso do aparelho.

NO CAIXA



- **Explique a máquina de cartão e proteja a área de digitação da senha,** garantindo total privacidade durante a transação
- **Pergunte se prefere digitar a senha sozinho**
- **Organize o troco e identifique claramente o valor de cada nota e moeda e as entregue na mão do cliente,** separando e organizando as cédulas



CÃO-GUIA



- Acesso permitido por lei
- O cão é um instrumento de trabalho



- Não toque
- Não distraia

DESPEDIDA



- Pergunte se precisa de ajuda para sair da loja
- Avise quando se afastar

O atendimento só termina com a saída segura do cliente.

CHECKLIST RÁPIDO

- ☒ Apresentei-me
- ☒ Pedi permissão
- ☒ Orientei com segurança
- ☒ Fui claro na comunicação
- ☒ Respeitei a autonomia

LEMBRE-SE

Buscar resultado é importante.
Respeitar as pessoas é essencial.