

GUIA RÁPIDO

Acessibilidade em farmácias

Veja como tornar sua farmácia mais acessível



Acessibilidade em farmácias

Veja como tornar sua farmácia mais acessível

Com esse Guia Rápido, torne sua farmácia um local mais acolhedor

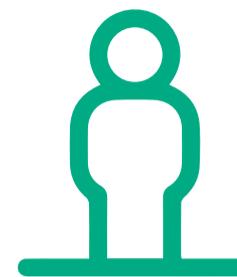
e adequado às necessidades de idosos, pessoas com deficiência ou dificuldades de locomoção.



As farmácias e drogarias oferecem um serviço essencial à população, sendo parte fundamental da promoção da saúde e da melhoria da qualidade de vida das pessoas. E por ser um local procurado por **consumidores de todas as idades e condições físicas**, deve oferecer todos os meios que garantam aos seus clientes acesso facilitado às suas dependências e aos produtos que oferece.



Adequar o espaço físico da farmácia às pessoas idosas, aos deficientes físicos e pessoas com dificuldades de locomoção é mais do que seguir determinações legais, é promover a inclusão e garantir que todos tenham a oportunidade de ter acesso a produtos que vão impactar positivamente em sua saúde. **Para isso, é importante:**



Conhecer a legislação vigente sobre acessibilidade.
As principais regulamentações são:

• **LEI 10.098/2000:**

Estabelece normas para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.¹

• **LEI 13.146/2015:**

O Estatuto da Pessoa com Deficiência, que assegura e promove os direitos fundamentais das pessoas com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.²

• **ABNT NBR 9050:**

Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que estabelece parâmetros técnicos de acessibilidade de projetos de construção, instalação e adaptação de edificações.³

Conhecer o público a ser atendido.⁴

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2023, **a população com deficiência no Brasil foi estimada em 18,6 milhões de pessoas, ou seja, são 8,9% da população brasileira.**

Mais da metade são mulheres, com 10,7 milhões.

A taxa de analfabetismo para pessoas com deficiência foi de **19,5%**, enquanto para as pessoas sem deficiência foi de 4,1%.

26,6% das pessoas com deficiência **estão no mercado de trabalho.** Para o resto da população o nível é de 60,7%.

55% das pessoas com deficiência que trabalham estão no **mercado informal.**

O rendimento médio real entre pessoas com deficiência é de **R\$ 1.860**, enquanto para o restante é de R\$ 2.690.



Conhecer os principais tipos de deficiência.

De acordo com o IBGE, as principais deficiências entre a população brasileira são as motoras, visuais e de cognição:⁴

3,4% têm dificuldade para **andar ou subir degraus**;

3,1% têm dificuldade para **enxergar**, mesmo usando óculos ou lentes de contato;

2,6% têm dificuldade para aprender, **lembrar-se** das coisas **ou se concentrar**;

2,3% têm dificuldade para **levantar uma garrafa com dois litros de água** da cintura até a altura dos olhos;

1,4% tem dificuldade para **pegar objetos pequenos** ou abrir e fechar recipientes;

Conhecer os principais tipos de deficiência. ▶▶

1,2% tem dificuldade para **ouvir**, mesmo usando aparelhos auditivos;

1,2% tem dificuldade para realizar **cuidados pessoais**;

1,1% tem dificuldade de **se comunicar**, para compreender e **ser compreendido**.

Tornando sua farmácia mais acessível

O cliente com deficiência deve acessar facilmente a sua farmácia. Para isso:

- Providencie **rampas de acesso**;⁵
- Sinalize adequadamente as **vagas para deficientes** no estacionamento;⁵
- Mantenha o **calçamento em condições ideais** de tráfego para pedestres e cadeirantes;⁵
- **Portas amplas** para a passagem de cadeirantes;⁵



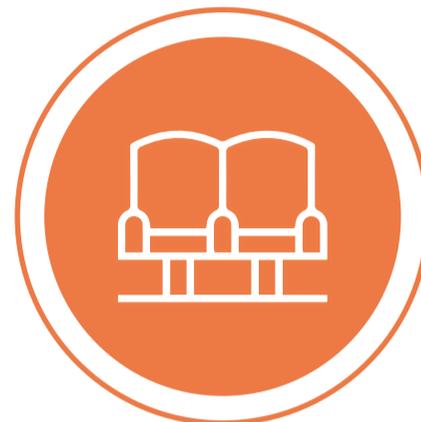
Na área interna:



Iluminação adequada
para que os clientes possam
encontrar os produtos;⁵



Mobiliário novo,
sem desgastes;⁵



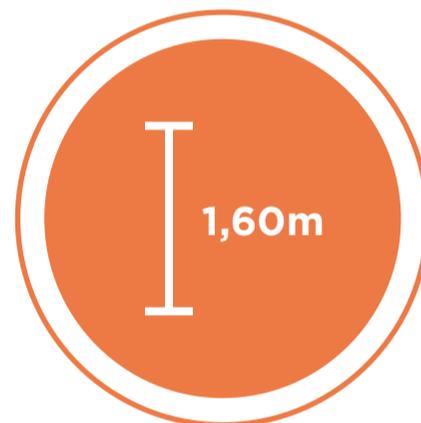
Assentos confortáveis
para que idosos e
deficientes possam esperar
o atendimento;⁵



Sinalize devidamente
os banheiros acessíveis
a deficientes;⁵



É preciso também
utilizar sinalização
tátil e em Braille;⁵



Produtos não devem **estar**
a mais de 1,60m, para
serem de fácil alcance;⁵



Sinalização clara, com letras grandes,
em contraste com o fundo e com
fontes fáceis de ler.⁵

Equipe comprometida

A equipe de colaboradores deve ser capacitada para atender todos os tipos de clientes de maneira inclusiva e livre do capacitismo. O time deve ser treinado a focar no cliente e atender com empatia.⁶

Uma dica é **preparar a equipe também para se comunicar com pessoas com deficiência auditiva.**⁶ Desde oferecer alternativas como o uso de papel e caneta ou aplicativos de tradução de língua de sinais e, se possível, contar com colaboradores que saibam se comunicar em Libras.⁶

Dê oportunidades a colaboradores com deficiência e amplie o número de vagas do seu estabelecimento para PCDs para quando um cliente com deficiência for à loja, ele se identificar ainda mais com o estabelecimento.⁷

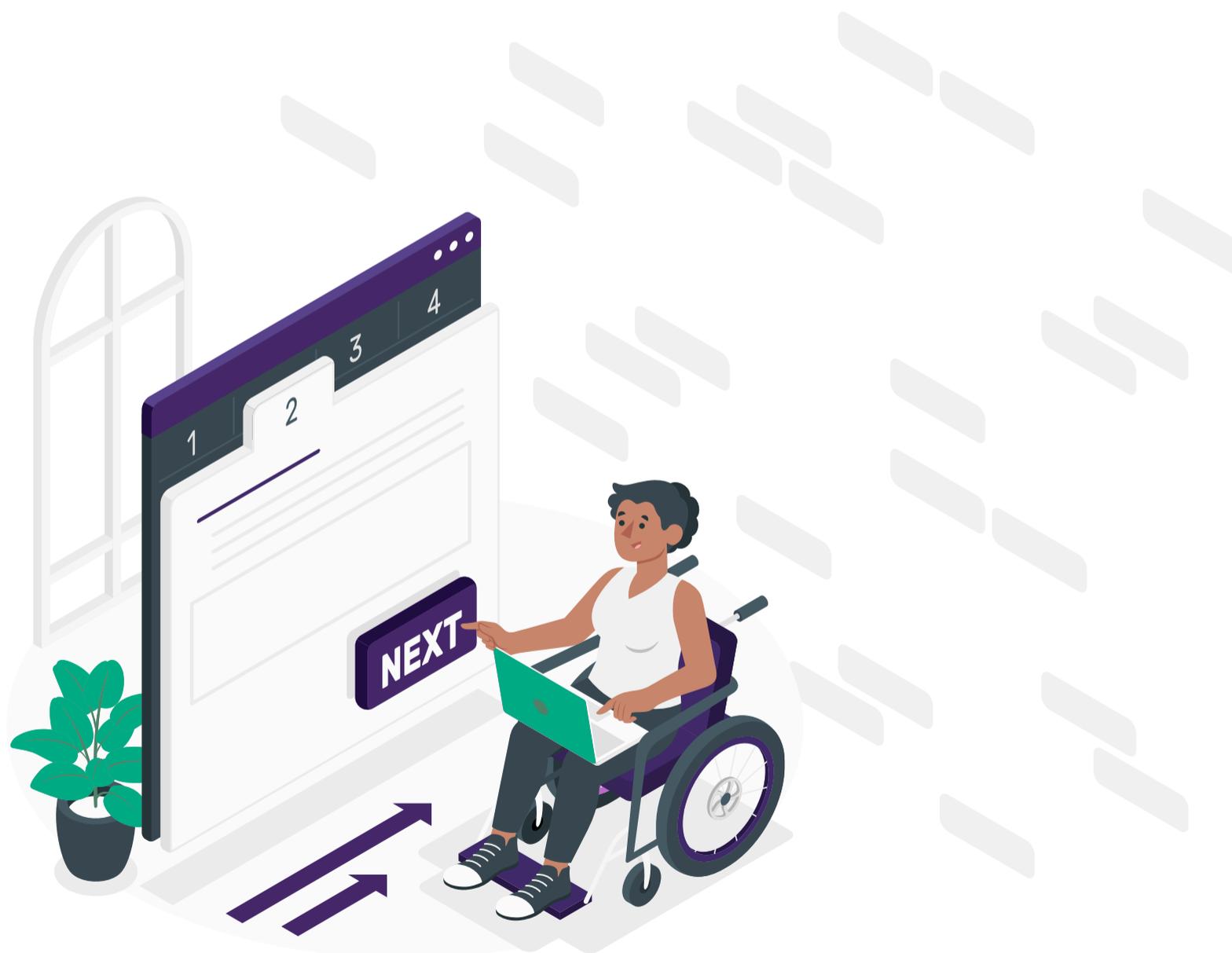


Faça mais⁸

Invista em tecnologias visuais, como leitores de tela e ampliadores de fonte de texto;



Crie um canal de feedback para seus clientes com deficiência, para que opinem sobre sua experiência na farmácia e o que pode ser melhorado.



Referências:

- 1)** Presidência da República. LEI No 10.098, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm
- 2)** Presidência da República. 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: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm
- 3)** Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). ABNT NBR 9050. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Disponível em: <https://www.abntcatalogo.com.br/pnm.aspx?Q=R0xSeFNpSnIxmU9oNSs5SjNITXhvN01qazZzNFBOYWZIOUFYbHdpSIJXVTO=>
- 4)** Agência de Notícias IBGE. Pessoas com deficiência 2022 PNAD contínua. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf
- 5)** Inovafarma. Aprenda como fazer um layout de farmácia. Disponível em: <https://www.inovafarma.com.br/blog/como-fazer-layout-de-farmacia-ideal/#Acessibilidade>
- 6)** Sincofarma Estado de São Paulo. Exclusivo: como tornar a farmácia mais acessível a pessoas com deficiências. Disponível em: <https://sincofarmasp.com.br/2023/02/13/exclusivo-como-tornar-a-farmacia-mais-acessivel-a-pessoas-com-deficiencias/>
- 7)** Falamart. Acessibilidade: como adaptar sua loja para receber todos os clientes. Disponível em: <https://www.falamart.com.br/acessibilidade-na-loja/>
- 8)** Blog GAM Distribuidora. Acessibilidade em farmácias: torne o seu PDV mais inclusivo. Disponível em: <https://www.gam.com.br/blog/acessibilidade-em-farmacias/>

