

GUIA RÁPIDO

# Acessibilidade em farmácias

Veja como tornar sua farmácia mais acessível

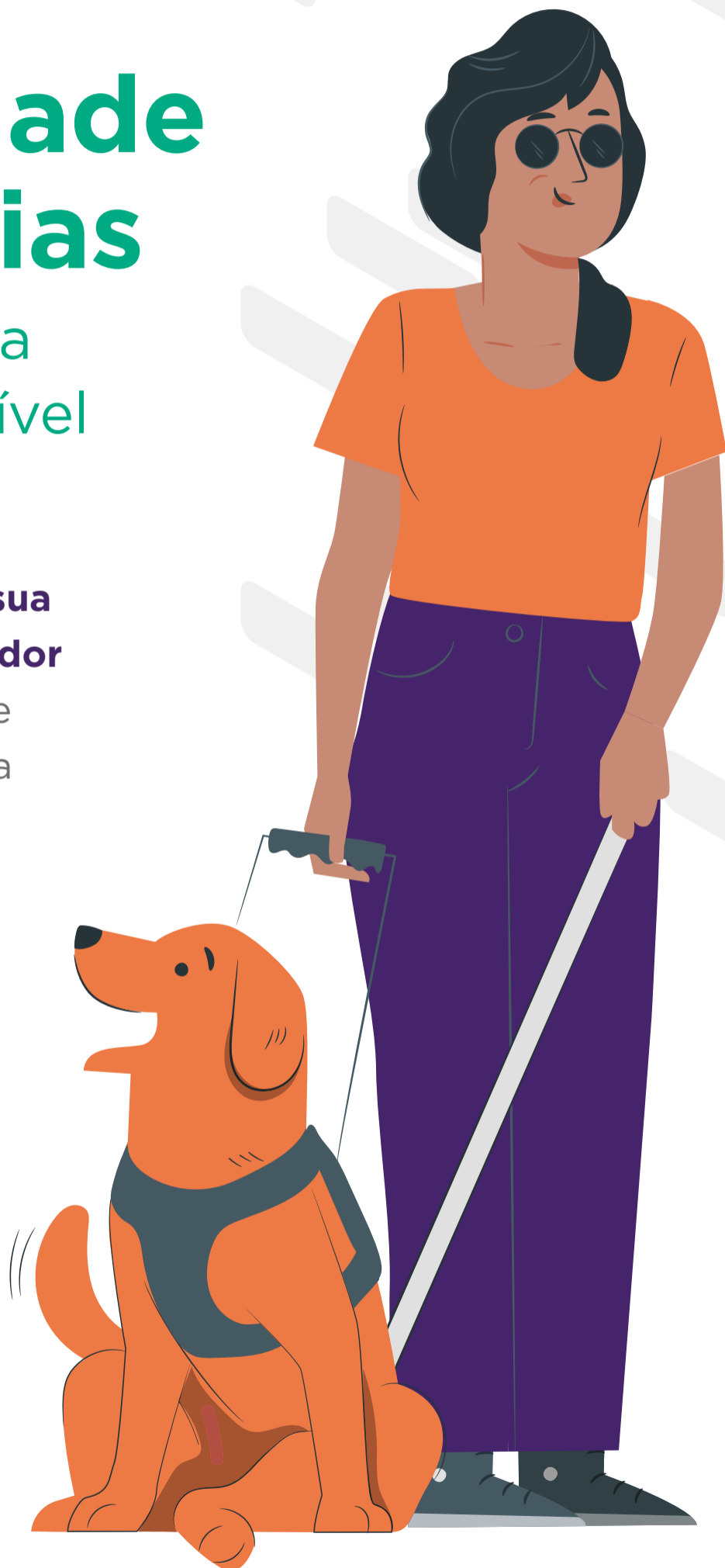


# Acessibilidade em farmácias

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.<sup>1</sup>

• **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.<sup>2</sup>

• **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.<sup>3</sup>

# Conhecer o público a ser atendido.<sup>4</sup>

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.**

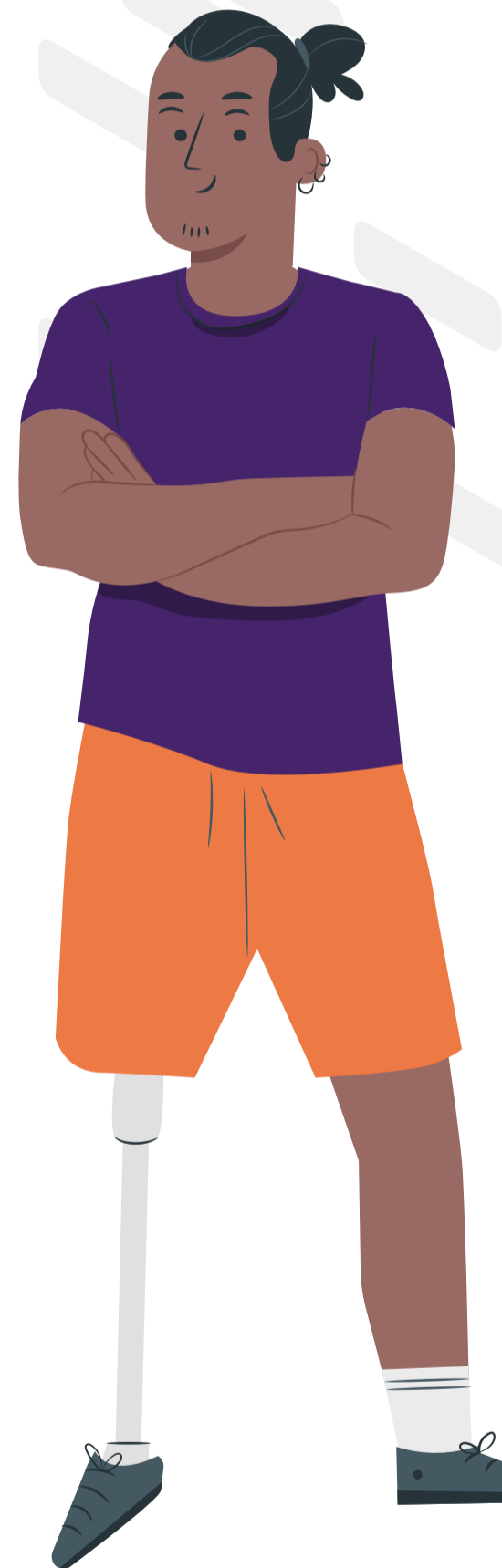
**Mais da metade são mulheres,** com 10,7 milhões.

**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:<sup>4</sup>

**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**;<sup>5</sup>
- Sinalize adequadamente as **vagas para deficientes** no estacionamento;<sup>5</sup>
- Mantenha o **calçamento em condições ideais** de tráfego para pedestres e cadeirantes;<sup>5</sup>
- **Portas amplas** para a passagem de cadeirantes;<sup>5</sup>



# Na área interna:



**Iluminação adequada**  
para que os clientes possam  
encontrar os produtos;<sup>5</sup>



**Mobiliário novo,**  
sem desgastes;<sup>5</sup>



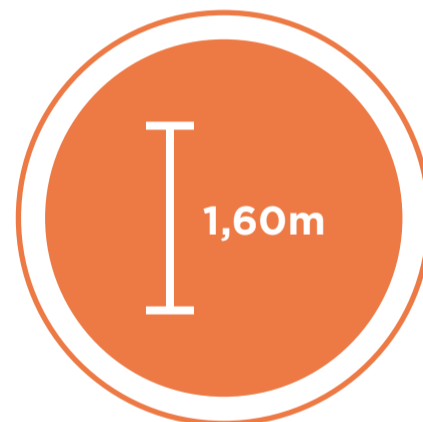
**Assentos confortáveis**  
para que idosos e  
deficientes possam esperar  
o atendimento;<sup>5</sup>



**Sinalize devidamente**  
os banheiros acessíveis  
a deficientes;<sup>5</sup>



É preciso também  
**utilizar sinalização**  
tátil e em Braille;<sup>5</sup>



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



**Sinalização clara, com letras grandes,**  
em contraste com o fundo e com  
fontes fáceis de ler.<sup>5</sup>



# 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.<sup>6</sup>

Uma dica é **preparar a equipe também para se comunicar com pessoas com deficiência auditiva.**<sup>6</sup> 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.<sup>6</sup>

**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.<sup>7</sup>

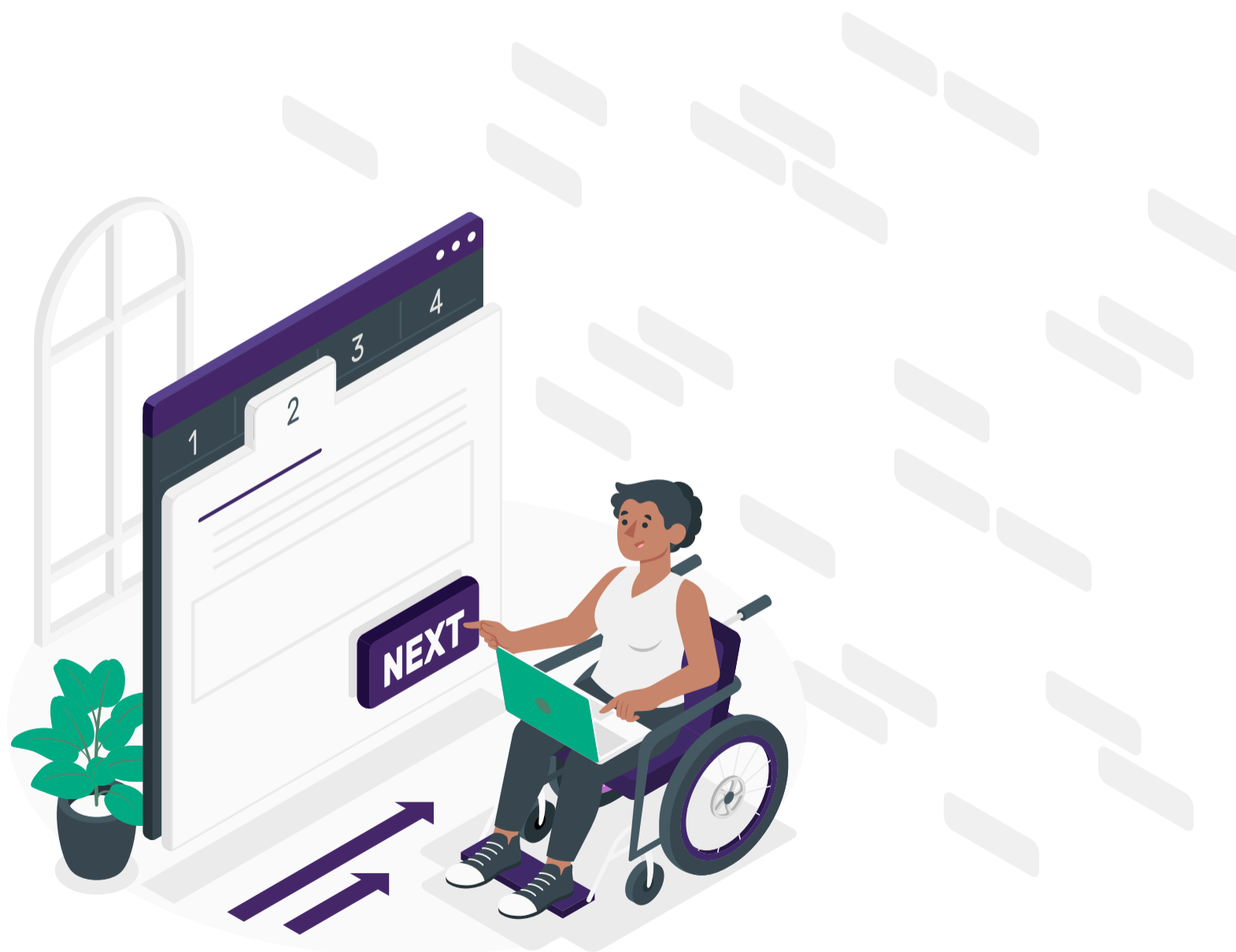


# Faça mais<sup>8</sup>

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](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](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](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/>

