



## **Projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência**

No âmbito do “*projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para garantia de acesso e escolha equivalentes a utilizadores finais com deficiência*”, a FPDA-Federação Portuguesa de Autismo enumera um conjunto de recomendações que visam a melhoria na acessibilidade à utilização das telecomunicações por pessoas no espectro do autismo, nomeadamente:

- a) Recomenda-se a utilização de uma linguagem fácil, acessível e clara, aspeto elencado em vários pontos do presente Projeto de Regulamento e o qual a FPDA subscreve, sem deixar de referir as particularidades e dificuldades de comunicação apresentadas por pessoas com autismo (por exemplo, dificuldade em entender linguagem ambígua, figuras de estilo, ironia ou sarcasmo; apresentam um raciocínio linear, discurso literal, bem como a compreensão literal do que lhes é dito ). Por vezes, a comunicação entre o interlocutor e o recetor não é a mais simples e clara, o que pode dificultar a efetiva compreensão dos procedimentos contratuais, comunicação, a oferta/aquisição de bens e serviços, etc.;
- b) Recomenda-se uma adequada formação na área do espectro do autismo, com vista a sensibilizar e dotar de ferramentas e conhecimentos necessários todos os colaboradores, nomeadamente os colaboradores alocados aos serviços de atendimento ao cliente.
- c) Recomenda-se a sensibilização e partilha de informação, salvaguardando a proteção de dados, sobre a deficiência e/ou incapacidade do cliente, para que este, caso tenha necessidades específicas, por exemplo, dificuldades de comunicação, não se depare com situações que podem ser confusas, tendo, conseqüentemente, uma reação não socialmente expectável; (Ponto previsto na alínea 1) da página 13, do presente Projeto de Regulamento). A título de exemplo, algumas pessoas autistas podem reproduzir, de forma constante e repetitiva, algumas palavras que ouvem, sem necessariamente estarem de acordo com elas ou sem lhes atribuir intenção comunicacional. Esta repetição de sons e/ou palavras pode levar, em muitos casos, a situações bastante desconfortáveis para ambas as partes ou mal-entendidos.



FPDA - Federação Portuguesa de Autismo

- d) No que diz respeito à alínea b) da secção III do anexo I à Portaria n.º 220/2023, importa complementar que, para além das pessoas com deficiência mental, também deverão ser abrangidas outras deficiências, como o caso das pessoas com défice cognitivo ou deficiência intelectual e desenvolvimental e pessoas no espectro do autismo, para as quais a linguagem acessível com explicação clara e organizada também funciona como agente facilitador da comunicação entre as partes.

Recomenda-se a criação de um espaço para atendimento diferenciado em local resguardado do normal e agitado funcionamento de uma loja de telecomunicações. No caso das pessoas com autismo, com elevada sensibilidade auditiva e dificuldades ao nível da concentração e atenção, é absolutamente necessário e crucial que o atendimento aconteça sem percalços, num ambiente calmo e livre de excesso de estímulos sonoros ou possíveis situações que poderão causar desconforto e, conseqüentemente, originar uma “crise” na pessoa com autismo.

FPDA - Federação Portuguesa de Autismo