

Guia para parceiros e parceiras Uber



A Uber é uma plataforma que valoriza as pessoas, sejam seus usuários ou motoristas e entregadores parceiros. Somos uma empresa preocupada com o bem-estar de todos, valorizamos a diversidade e somos contra qualquer tipo de discriminação.

Este guia tem como objetivo apoiar nossos parceiros com informações que vão contribuir para interações positivas, seguras e respeitosas.



Pessoas com deficiência

Você deve conhecer a sigla PcD, né?

Essa sigla representa o termo correto para se referir a pessoas com deficiência.

CERTO 	ERRADO 
PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD)	PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA (PPD)
	PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS (PNE)
	INVÁLIDO
	DEFICIENTE

Dicas:

- Como chamar quem não tem deficiência?
Pessoa sem deficiência;
- Não faça **comentários ou perguntas** que possam deixar a pessoa desconfortável, não faça piadas ou use expressões que podem ser preconceituosas;
- Seja legal com todas as pessoas e **respeite cada uma.**

População no Brasil

O Brasil tem quase 1/5 da população representada por pessoas com deficiência. Isso significa que a cada 5 pessoas no Brasil, 1 tem deficiência. Esse número lotaria mais de 532 estádios do Maracanã. Viu como dentre os milhares de usuários da Uber existem muitos que são PcD?

Dicas de interação caso o usuário tenha alguma deficiência

Usuário com Deficiência Física



A pessoa com deficiência física pode ter alguma limitação para se movimentar e poderá usar algum equipamento de apoio, tais como: cadeira de rodas, muletas, andador, entre outros.

Dificuldades no deslocamento: Uma pessoa que usa equipamento de apoio ou que têm limitações para caminhar enfrenta muitos desafios como: buracos das calçadas, falta de rampas nas esquinas para atravessar a rua, além de se deparar com postes, canteiros e lixeiras que impedem sua passagem. Além disso, nem todo ônibus possui acessibilidade para a cadeira de rodas, ou seja, se deslocar utilizando aplicativos de mobilidade pode ser a melhor opção.

Como saber se o usuário precisa da minha ajuda?

Cumprimente e pergunte: “você precisa de alguma ajuda?”. Se ele responder que sim, questione: “como posso te ajudar?”.

O que eu preciso saber sobre um usuário com deficiência física?

- Poderá se movimentar de forma mais lenta. Tenha paciência;
- Possivelmente precisará da sua ajuda;
- Poderá ter dificuldades ao entrar ou sair do carro, e subir ou descer da calçada – por isso é importante parar o carro em um local seguro;
- Poderá ter dificuldade para abrir ou fechar a porta e/ou para colocar o cinto de segurança;
- Se usar algum equipamento de assistência, provavelmente precisará de ajuda para acomodar esse objeto dentro do carro ou no porta-malas;
- Não mova as muletas, bengalas ou a cadeira de rodas sem a permissão do usuário.

Importante: Pessoas com deficiência física que tem limitação para caminhar e movimentar as pernas preferem embarcar no banco da frente (banco do carona), pois dessa forma conseguem ter um espaço mais apropriado para os movimentos de entrada e saída do veículo. Como, por exemplo, fazer a transição da cadeira de rodas para o banco do carro.



Em função da pandemia Covid-19, como medida de proteção e manutenção do distanciamento, suspendemos a possibilidade do usuário utilizar o banco ao lado do motorista nas viagens. No entanto, existe uma exceção quando o usuário for uma pessoa com deficiência física.

ATENÇÃO: Caso seja necessário limpar seu carro - se a cadeira tiver sido acomodada no banco de trás, por exemplo, a Uber reembolsa a taxa de limpeza, sem cobrar do usuário com deficiência e sem deixar o custo para o motorista parceiro. Para isso, você precisa contatar o suporte e explicar que a razão do pedido foi em consequência da acomodação de um equipamento de assistência de um usuário.

Usuário com Deficiência Visual



A pessoa com deficiência visual é aquela que tem alguma dificuldade para enxergar, podendo ter baixa visão ou uma perda da visão, como a cegueira. Na maioria dos casos, a pessoa com deficiência visual tende a usar um equipamento de apoio para o seu deslocamento: a bengala. Este item costuma ser dobrável e pode ficar do tamanho de um guarda chuva pequeno. O próprio usuário irá guardar e manter esse item por perto.

Em outros casos, um usuário cego pode estar acompanhado de seu cão-guia. É importante você saber que **a pessoa com deficiência visual usuária de cão-guia tem o direito, previsto por Lei* de ingressar e permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso coletivo.**

*Lei n 11.126 - É assegurado à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo.

ATENÇÃO: É seu dever, por lei, permitir o transporte do cão-guia. De qualquer forma, qualquer situação inconveniente que você passe neste percurso, nos informe imediatamente. A Uber reembolsa a taxa de limpeza, caso seja necessária, sem cobrar do usuário com deficiência e sem deixar o custo para o motorista parceiro. Para isso, você precisa contatar o suporte e explicar a razão do pedido foi em consequência da acomodação do cão-guia de um usuário.

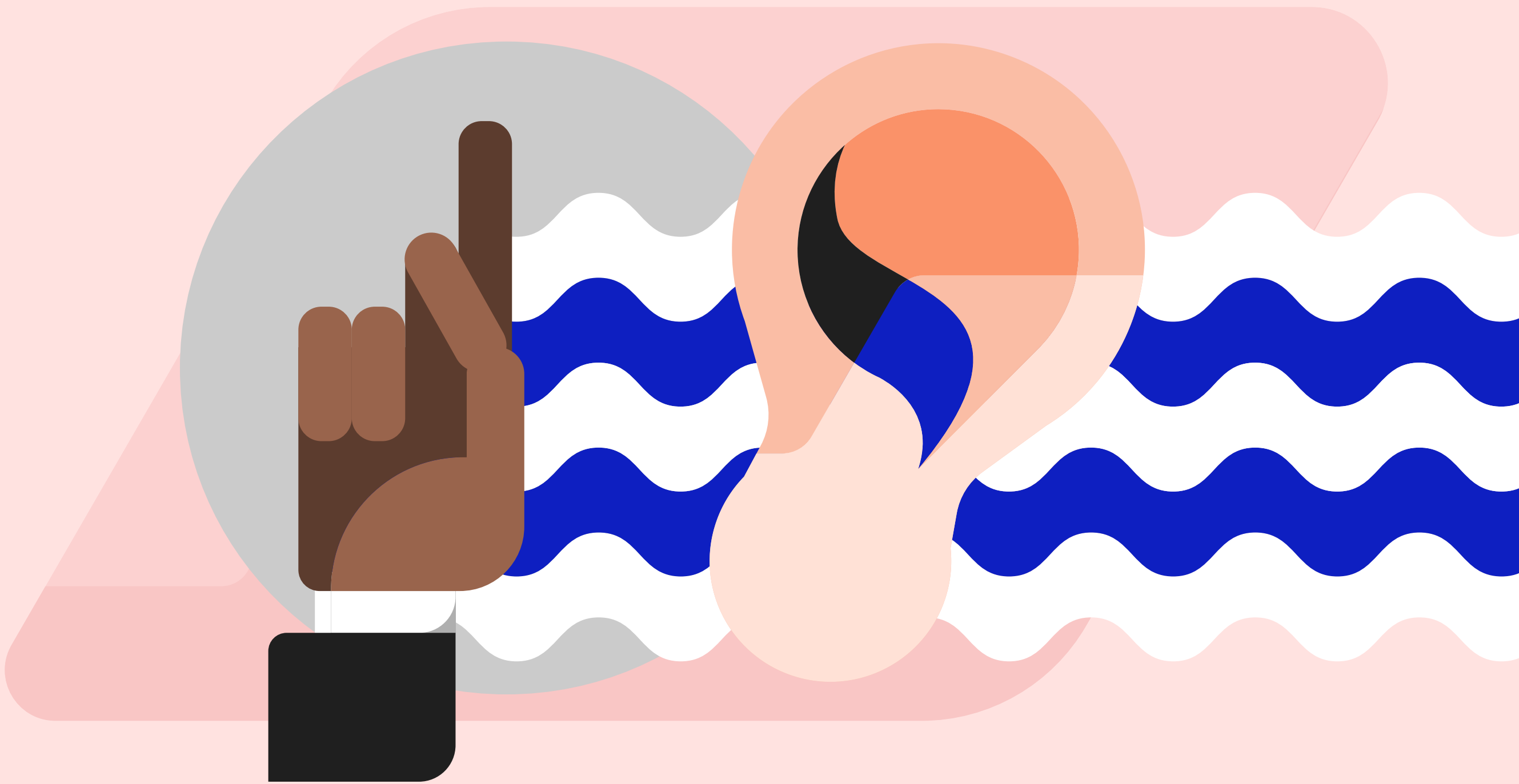
Como faço para falar com uma pessoa com deficiência visual?

Aproxime-se e identifique-se, diga “olá, eu sou *SEU NOME*, motorista parceiro da Uber”.

Dependendo da perda de visão do passageiro, ele poderá precisar de ajuda para ir até o carro, entrar ou sair do veículo. Nesses casos, ofereça ajuda e, caso o passageiro aceite, não o puxe pelo braço. Ofereça seu ombro ou o seu cotovelo para ele segurar.

Avise o passageiro sobre a existência de degraus / buracos e qualquer tipo de obstáculo no trajeto. Tente não utilizar termos como “por aqui” e “por ali”, fale de forma clara “dois passos para frente”, “vire para o lado esquerdo”, “o carro está na sua direita”, “levante o braço direito e você irá tocar a porta do carro”, são alguns exemplos.

Usuário surdo ou com Deficiência Auditiva



As pessoas com deficiência auditiva, ou seja, pessoas que têm alguma limitação para ouvir e escutar, podem ter diferentes graus de perda da audição, ou seja, poderão manifestar diferentes dificuldades para te ouvir.

Por exemplo, se perguntar ao usuário sua preferência de trajeto e ele não responder, é possível que a pessoa que você está levando seja uma pessoa com deficiência auditiva ou surda (é como chamamos a pessoa que tem surdez). As pessoas surdas geralmente se comunicam em Libras, que é a **Língua Brasileira de Sinais**. Existem algumas pessoas com deficiência auditiva que usam aparelho auditivo e conseguem ouvir e se comunicar.

Dicas:

- Baixe o app “**Hand Talk**” no celular. É gratuito e pode te ajudar a se comunicar com um usuário surdo, caso tenha interesse e/ou necessidade;
- Mesmo que você não saiba Libras, você pode tentar se comunicar digitando uma mensagem;
- Cumprimente seu passageiro acenando com a mão e/ou com a cabeça, aponte para o seu celular a fim de mostrar o trajeto da viagem;
- É comum que pessoas com deficiência auditiva façam leitura labial para compreender o que o outro está dizendo. Dessa forma, ao falar com o usuário, procure olhar para ele, virando seu rosto para o banco de trás. Permita que a pessoa veja sua boca enquanto estiver falando (por motivos de segurança esse tipo de conversa e interação deve ocorrer somente quando o carro estiver parado). Vale informar que durante a pandemia isso não será possível, pois o uso da máscara é obrigatório.

Usuário com Deficiência Intelectual ou Neurodiversidade

Na maioria dos casos, uma pessoa com deficiência intelectual tende a apresentar algum déficit cognitivo. Pode apresentar características que afetam a forma como se relaciona, se comporta e também como aprende.

É importante lembrar que cada pessoa é diferente, e as habilidades ou dificuldades podem variar.

Dicas:

- Seja gentil, cordial e paciente;
- Pergunte se você pode ajudar de alguma forma, por exemplo: diminuir o volume do rádio pode ser um ponto importante para pessoas com autismo, ir mais devagar pode deixar a pessoa mais tranquila, etc.;
- Tenha uma atitude respeitosa;
- Comunique-se de forma simples e clara. Certifique-se se a pessoa entendeu a sua mensagem. Pode ser necessário repetir algo que você tenha dito.

Papel da Uber e dos motoristas e entregadores parceiros na Inclusão



Temos um compromisso ético com a sociedade e somos contra qualquer forma de discriminação. A responsabilidade de garantir o cumprimento dessas regras e atitudes é de todos que utilizam o app da Uber: motoristas parceiros, entregadores parceiros e usuários.

ATENÇÃO: Diante disso, vale destacar que, como reforça o Código de Conduta da Uber, é inaceitável que o motorista parceiro se recuse a prestar serviços com base na deficiência de uma pessoa, bem como avaliar o usuário com base nessa característica ou discriminá-lo de alguma forma. Isso também é o que se espera dos usuários em relação aos motoristas ou entregadores parceiros com deficiência.

Nossa comunidade é amplamente diversa e, provavelmente, você encontrará pessoas diferentes de você. Trate todos com o mesmo respeito que você gostaria de receber.. A cordialidade mútua é muito importante para o bem estar de todos que usam a plataforma.

É fundamental que todas as pessoas sejam tratadas com respeito. **Obrigada por nos ajudar a manter um ambiente acolhedor!**

Guia elaborado com a consultoria da Egalité.

Uber