



<http://sebr.ae/sp/compredopequeno>

COMO ATENDER O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA

PROJETO SEBRAE MAIS ACESSÍVEL



CRÉDITOS

Conselho Deliberativo

Presidente: Paulo Skaf (FIESP)

Associação Comercial de São Paulo
ANPEI - Associação Nacional de PD&E das Empresas Inovadoras
CEF - Superintendência Estadual da Caixa Econômica Federal
DISAP - Banco do Brasil – Diretoria de Distribuição São Paulo
Desenvolve - SP - Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A
FAESP - Federação da Agricultura do Estado de São Paulo
FECOMERCIO - Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo
FIESP - Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
IPT - Instituto de Pesquisas Tecnológicas
Parqtec - Fundação Parque Tecnológico de São Carlos
SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia
SINDIBANCOS - Sindicato dos Bancos do Estado de São Paulo

Diretor-superintendente

Bruno Caetano

Diretor Técnico

Ivan Hussni

Diretor de Administração e Finanças

Pedro Jehá

Unidade Atendimento Individual

Gerente: Adriana de Barros Rebecchi

Equipe técnica

Ana Paula Peguim
Mariane Primazelli Daniel

Unidade Inteligência de Mercado

Gerente: Eduardo Pugnali Marcos

Equipe técnica

Daniel Augusto de Resende Neves
Marcelo Costa Barros
Marcelo Piola Martins
Patrícia Mattos Marcelino

Projeto gráfico e diagramação

Daniel Augusto de Resende Neves
Marcelo Piola Martins

PALAVRA DO PRESIDENTE

Pesquisa do Sebrae-SP – Empreendedores com Deficiência no Estado de São Paulo - mostra que 50% das pessoas com deficiência são economicamente ativas, ou seja, trabalham como funcionárias ou empreendem, sendo que metade trabalha de 30 a 50 horas semanais e 1/3 atua no setor industrial. Lançando um olhar ainda mais amplo sobre a questão, vemos que as pessoas com deficiência constituem um grande mercado consumidor.

Ou seja, atuar para a construção de uma sociedade mais inclusiva e justa é uma atitude que extrapola o âmbito social; a inclusão faz bem para os negócios.

Pensando em todos estes aspectos, desenvolvemos esta cartilha que vai ajudá-lo a conquistar a excelência no atendimento às pessoas com deficiência. Em dicas práticas, ilustradas e extremamente didáticas você terá orientação sobre como proporcionar um atendimento acolhedor e inclusivo.

Por exemplo, você vai ficar sabendo que é inadequado o uso de termos como portadores de necessidades especiais ou deficientes, o correto é pessoa com deficiência; que se o cliente utilizar cadeira de rodas e o atendimento demorar mais que alguns minutos, lembre-se de sentar. Não superestime nem subestime suas dificuldades e possibilidades. Ofereça ajuda e aguarde o consentimento antes de agir.

Pensar e agir inclusivamente só traz benefícios – mostra iniciativa, responsabilidade como cidadão e valoriza a imagem da empresa. E o melhor, você sai à frente da concorrência e se torna mais competitivo.

Boa leitura!

Paulo Skaf
Presidente



PALAVRA DA DIRETORIA

O atendimento é um dos pontos mais valorizados pelo consumidor e, hoje em dia, a empresa que peca nesse quesito está em desvantagem diante de concorrentes que sabem receber bem. Cada vez mais, o tratamento oferecido ao cliente é um dos principais diferenciais, influenciando diretamente na decisão de compra.

O bom atendimento torna a experiência de consumo agradável, contribui para conquistar a simpatia e ajuda na fidelização. Daí a importância de se preparar para as mais variadas situações.

Neste ponto entra este trabalho. A publicação fornece orientação para o empresário habilitar seu estabelecimento e sua equipe a fim de recepcionar um público numeroso e que jamais pode ser colocado em segundo plano: o das pessoas com deficiência. De acordo com o IBGE, elas são cerca de 45 milhões no Brasil, um contingente considerável de potenciais clientes que requerem tratamento especial, o que inclui as instalações e a maneira de se lidar com eles.

Aqui, o leitor encontra informações sobre os diferentes tipos de deficiência, símbolos e terminologia usados, indicações de como adaptar o empreendimento fisicamente e como se portar diante das particularidades desse grupo.

Ao incorporar uma postura apropriada em relação às pessoas com deficiência, a empresa se humaniza, melhora sua imagem e cria condições de aumentar o faturamento. As micro e pequenas empresas podem e devem estar atentas à questão. Aprimorar o relacionamento com o público é estabelecer uma relação em que todos saem ganhando.

Boa leitura!

Bruno Caetano
Diretor-superintendente



ÍNDICE

Apresentação _____	11
Mas o que é deficiência? _____	15
Símbolos internacionais _____	23
Terminologia _____	29
Dicas para atender uma pessoa com deficiência _____	35
Referência Bibliográfica _____	57

APRESENTAÇÃO

O **Projeto Sebrae Mais Acessível**, com parceria do Sebrae-SP e da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo tem como objetivos incentivar o empreendedorismo da pessoa com deficiência e orientar empresários na contratação de funcionários com deficiência.

Além disso, o compromisso de levar informação sobre o universo da pessoa com deficiência, proporcionando uma maior inclusão em nossa sociedade.

O **Projeto Sebrae Mais Acessível** propõe a você uma mudança de olhar e postura em relação ao cliente com deficiência. Facilitar e estimular o convívio entre as pessoas e a sociedade.

Muitas vezes a principal barreira é a atitude em relação a pessoa com deficiência, tornando a relação distante, frágil. É preciso quebrar os muros do preconceito e da desinformação, diminuir a distância e facilitar a comunicação e o relacionamento.

Uma empresa que contempla a diversidade entre seus colaboradores, que realize atendimento igualitário, naturalmente, tem um compromisso com a inclusão e um diferencial competitivo.

A cartilha “**Como atender o cliente com deficiência**” traz orientações para facilitar o atendimento, proporcionar um ambiente acolhedor, inclusivo e, ainda, difundir o conceito da deficiência como sendo apenas uma característica, o principal é a pessoa e seu papel em nossa sociedade.

Venha caminhar conosco e ajudar na construção de uma sociedade mais acessível.

MAS, O QUE É DEFICIÊNCIA?

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, documento internacional da Organização das Nações Unidas (ONU), instituído e aprovado no Brasil como emenda constitucional, em 2008, estabelece que “pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas”.

Entendemos que estes impedimentos são características inerentes a diversidade de todo cidadão.

A deficiência das pessoas é evidenciada e pode representar obstáculo quanto maiores forem as barreiras sociais impostas pelas atitudes e preconceitos.

TIPOS DE DEFICIÊNCIA

DEFICIÊNCIA FÍSICA

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.



DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Perda bilateral ou redução da capacidade de ouvir determinados sons em diferentes graus de intensidade:

Deficiência auditiva parcial: a pessoa consegue se expressar oralmente e perceber a voz humana com ou sem utilização de um aparelho.

Deficiência auditiva total ou surdez: pessoas que já nasceram surdas, para elas o fato de não ouvir é natural. Algumas se expressam pela Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). São usuários de LIBRAS.



DEFICIÊNCIA VISUAL

Redução ou ausência da capacidade visual em ambos os olhos, podendo ser dividida em:

Cegueira: há perda total da visão ou pouca capacidade de enxergar. Algumas pessoas utilizam o Sistema Braille para leitura e escrita, porém, foi constatado que nem todos os cegos sabem braille, preferindo se comunicar pelos meios digitais, principalmente se a cegueira é adquirida na idade adulta.

Baixa visão: caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após o tratamento ou correção. As pessoas com baixa visão podem ler textos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais.



DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Limitações significativas no desenvolvimento cognitivo adquirido até aos 18 anos, que podem ser percebidas na maneira de falar, caminhar, escrever, autocuidado, habilidades sociais, trabalho, entre outras.

ATENÇÃO

Não confunda deficiência intelectual com doença mental. A doença mental configura-se pela alteração da percepção individual e da realidade, o que, nem sempre acontece com pessoas com deficiência intelectual, as quais não apresentam sintomas, patologia verificadas nas doenças mentais como neuroses graves, psicoses agudas ou casos de demência.



DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA

Presença simultânea de duas ou mais categorias de deficiência, como por exemplo:

- deficiência física e deficiência auditiva
- deficiência física e deficiência intelectual



SÍMBOLOS INTERNACIONAIS

De acordo com a norma ABNT NBR 9050, da Associação Brasileira de Normas Técnicas: Símbolos “são representações gráficas que, através de uma figura ou de uma forma convencional, estabelecem a analogia entre o objeto ou a informação e sua representação”. Os símbolos ajudam na percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia em edificações, espaço, mobiliários, entre outros elementos, proporcionando o direito de ir e vir a todos.

Para a indicação de acessibilidade, são utilizados os símbolos a seguir.

SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO

Finalidade: indicar a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.



branco sobre
fundo azul



branco sobre
fundo preto



preto sobre
fundo branco

SÍMBOLO INTERNACIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Finalidade: o símbolo internacional de pessoas com deficiência visual deve indicar a existência de equipamentos, mobiliário e serviços para pessoas com deficiência visual.



branco sobre
fundo azul



branco sobre
fundo preto



preto sobre
fundo branco

SÍMBOLO INTERNACIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (surdez)

Finalidade: deve ser utilizado em todos os locais, equipamentos, produtos, procedimentos ou serviços para pessoa com deficiência auditiva (surdez).



branco sobre
fundo azul



branco sobre
fundo preto



preto sobre
fundo branco

TERMINOLOGIA

Hoje o termo utilizado é “pessoa com deficiência”. Esta denominação deve ser utilizada não pela preocupação em ser politicamente correta, mas porque, desta forma, a questão substantiva (pessoa) vem antes da deficiência, se apresentando com maior destaque e relevância.

A deficiência é apenas uma dentre várias características pertencentes a estas pessoas. Ao utilizar o termo correto contribuimos cada vez mais para diminuir a desinformação e o preconceito. São obsoletos e inadequados termos como: **portadores de necessidades especiais, portadores de deficiência e deficientes.**

Então que tal praticar os termos corretos?

CERTO

Criança, adolescente ou adulto sem deficiência

Criança com deficiência intelectual

LIBRAS
Língua Brasileira de Sinais

Pessoa com deficiência

ERRADO

Criança, adolescente ou adulto normal

Criança excepcional

LIBRAS - Língua dos Sinais

LIBRAS - Linguagem dos Sinais

LIBRAS - Linguagem Brasileira dos Sinais

Aleijado, defeituoso, incapacitado ou inválido

Portador de deficiência

CERTO

Pessoa com deficiência

Pessoa com deficiência auditiva, pessoa surda ou surdo

Pessoa com deficiência física

ERRADO

Deficiente físico

Pessoas ditas deficientes

Mudinho

Surdinho

Surdo-mudo

Defeituoso físico

Deficiente físico

CERTO

Pessoa com deficiência intelectual

Pessoa com deficiência visual, cego, pessoa cega

Pessoa com doença mental

Pessoa com doença mental, pessoa com transtorno mental, paciente psiquiátrico

Pessoa sem deficiência

Surdocegueira. É um dos tipos de deficiência múltipla, pois envolve duas deficiências

ERRADO

Pessoa retardada mental

Ceguinho

Doente mental (referindo-se à pessoa com déficit intelectual)

Deficiente mental (referindo-se à pessoa com transtorno mental)

Pessoa normal

Surdez-cegueira

DICAS PARA ATENDER A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Geralmente as pessoas mudam seu comportamento quando estão diante de uma pessoa com deficiência. Algumas por medo, ou falta de informação, tratam a pessoa com deficiência com indiferença ou fingem que não estão ali. Outro extremo é o tratamento exageradamente gentil, superprotetor.

Trate a pessoa com deficiência como faria com qualquer outra pessoa, ou seja, com respeito, atenção e bom senso.

Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa. As pessoas com deficiência têm o direito, podem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.

IMPORTANTE

Sempre que quiser ajudar, ofereça ajuda. Espere sua oferta ser aceita, antes de ajudar. Pergunte a forma mais adequada para fazê-lo. Não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio.

Às vezes, uma determinada atividade pode ser melhor desenvolvida sem assistência.

CLIENTE COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

O relacionamento com o cliente com deficiência deve ser o mesmo realizado a uma pessoa sem deficiência. A diferença é que no primeiro caso deve-se observar alguns requisitos, considerando-se a deficiência da pessoa, a fim de que não haja constrangimentos e o atendimento seja personalizado.



Ao recepcioná-lo:

Se a pessoa usar uma cadeira de rodas, se a conversa for demorar mais tempo do que alguns minutos, lembre-se de sentar, se for possível, para que você e ela fiquem com os olhos num mesmo nível.

A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu próprio corpo. Não se apoie na cadeira de rodas, isso pode causar algum tipo de incômodo ao cliente.

Se for atender o cliente com deficiência física em outro ambiente, nunca movimente a cadeira de rodas, sem antes pedir permissão para a pessoa e perguntar como proceder.

E quando estiver empurrando a cadeira de rodas de um cliente, e parar para conversar com alguém, não esqueça de virar a cadeira de frente, para que o cliente também possa participar da conversa.

Quanto às barreiras arquitetônicas (escadas, elevadores, portas estreitas, buracos no chão, entre outros), se achar que o cliente com deficiência física está com dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve fazê-lo. As pessoas têm suas técnicas pessoais para subir escadas, por exemplo, e, às vezes, uma tentativa de ajuda inadequada pode atrapalhar. Outras vezes, a ajuda é essencial. Pergunte e saberá como agir e não se ofenda se a ajuda for recusada.

Não se acanhe em usar palavras como “andar” e “correr”. As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

Se você presenciar um tombo de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar se e como deve fazê-lo.

Caso o cliente seja paraplégico ou tetraplégico e, estando acompanhado, converse com ele. Não pergunte ao acompanhante aquilo que o seu cliente possa responder ou que seja para ele.





LEMBRE-SE

Nunca estacione numa vaga reservada para o estacionamento de veículos conduzidos ou que conduzam pessoas com deficiência. Essas vagas, demarcadas com o símbolo internacional de acesso, geralmente são mais largas, para permitir que a pessoa se aproxime do veículo e possa fazer a transferência da cadeira de rodas para o banco do carro e vice-versa.

CLIENTE COM MOBILIDADE REDUZIDA

Não toque no ombro da pessoa enquanto ela estiver andando, para que ela não se atrapalhe, perca o equilíbrio e caia. Não a empurre ou puxe pela mão. As muletas, bengalas ou andador devem estar sempre ao alcance de suas mãos. Ao descer uma escada, fique na frente, ao subir, posicione-se atrás, para apoiá-la caso se desequilibre.



CLIENTE COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A principal dificuldade de uma pessoa com deficiência auditiva é a comunicação. O primeiro passo para atender o cliente com deficiência auditiva ou surdo é ter CALMA. Não se desespere, fique tranquilo, assim a pessoa também terá calma para iniciar a conversa. Fale naturalmente.



Outro passo:

Esqueça o mito de que todo surdo é mudo, na verdade, a pessoa surda tem sua própria maneira de se fazer entender. Algumas se servem da leitura labial e de gestuais, outras utilizam uma linguagem própria, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Para atender bem o cliente com deficiência auditiva siga as orientações a seguir.

Ao recepcioná-lo:

Quando o cliente com deficiência auditiva ou surdo entrar no ambiente, acene para iniciar a conversa com uma pessoa surda ou toque levemente em seu ombro ou braço.

Fale pausadamente, mantendo o contato visual, pois se desviar o olhar, o cliente com deficiência auditiva ou surdo, poderá entender que a conversa acabou.

Fale diretamente com a pessoa, e não de lado ou atrás dela.

Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial.

Quando falar com um cliente com deficiência auditiva ou surdo, tente ficar num lugar iluminado. Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo), pois isso dificulta ver o seu rosto.

Não grite, fale com tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto.

Tendo dificuldade de entendê-lo, não tenha receio de pedir que repita.

Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegrias, tristeza, sarcasmo ou seriedade, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.

Quando o cliente com deficiência auditiva ou surdo estiver acompanhado de um intérprete, dirija-se ao cliente, não ao intérprete.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Caso tenha dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita e, se for necessário, comunique-se por meio de bilhetes, utilizando frases curtas e objetivas, sem vocabulário complexo, pois muitas delas têm dificuldade com o português escrito.

CLIENTE COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Nem sempre a pessoa com deficiência visual precisa de ajuda, mas para iniciar o atendimento ou conversa, toque em seu braço, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Nunca ajude o cliente com deficiência visual, sem perguntar antes como deve fazê-lo.



Ao recepcioná-lo:

Ao conversar com o cliente com deficiência visual, fale em tom de voz normal.

Sempre que se ausentar do local, informe ao cliente, caso contrário ele ficará falando sozinho. O contrário também é válido, ao se aproximar de um grupo em que haja alguém cego, informe sobre sua chegada, para que sua presença seja percebida.

Por mais tentador que seja acariciar um cão-guia, lembre-se de que esses cães têm a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga. O cão nunca deve ser distraído do seu dever de guia. Nunca acaricie ou dê alimentos a esse animal, de acordo com seu treinamento, qualquer recompensa é uma forma de avisá-lo que está em seu momento de folga. Lembre-se o cão está em trabalho, guiando seu dono.

A Lei nº 11.126/2005 assegura à pessoa com deficiência visual o direito de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhadas de seu cão-guia.

Ao conduzir o cliente com deficiência visual, ofereça seu braço (cotovelo) ou ombro. Pergunte qual lado ele prefere se apoiar. Não o agarre, nem puxe pelo braço ou pela bengala.

Ao guiar o cliente com deficiência visual e tendo a necessidade de passar por lugares estreitos, como portas e corredores, posicione seu braço para trás, de modo que a pessoa cega possa segui-lo.

Ao explicar uma direção para o cliente com deficiência visual, indique distância e pontos de referência com clareza: “tantos metros à direita, à esquerda”, “dez degraus a sua frente”. Evite termos como: “por aqui” e “por ali”. Informe sobre os obstáculos existentes, como degraus, desníveis e outros. Assim ele não ficará perdido.

Lembre-se: cuide para que as portas estejam fechadas se o cliente com deficiência visual caminhar pelo ambiente. Avise-o sobre armários aéreos, evitando acidentes.

Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”. As pessoas cegas usam-nas com naturalidade.



LEMBRE-SE

Ao atender o cliente com deficiência visual, se ele estiver acompanhado, converse com ele. Não pergunte ao acompanhante aquilo que o seu cliente possa responder ou que seja para ele.

CLIENTE COM DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA, SURDOCEGO E DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA

É associação de duas ou mais deficiências, podendo ser:

- deficiência intelectual associada à deficiência física;
- deficiência auditiva associada à deficiência intelectual e deficiência física;
- deficiência visual associada à paralisia cerebral.

Para se relacionar com o cliente com deficiência múltipla, observe ou pergunte a quem o acompanha, caso ele não tenha condições de entendimento direto. Se ele for cego e com paralisia cerebral fale diretamente com ele.

SURDOCEGUEIRA

Pergunte como deve se comunicar com o cliente surdocego ao seu guia-intérprete ou acompanhante. As formas são variadas e particulares.

Para começar uma comunicação com o cliente surdocego, toque-o levemente na mão para sinalizar que está ao seu lado. O guia-intérprete é quem vai guiar esta interação.



DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Ao recepcionar ou atender o cliente com deficiência intelectual, trate-o com respeito e dignidade, observando sua faixa etária. É muito comum a infantilização, que deve ser evitada, caso a pessoa seja adulta.

Cumprimente-o normalmente. Em geral as pessoas com deficiência intelectual são comunicativas e carinhosas, portanto, mostre satisfação em encontrá-la.

Não tenha receio de orientá-los, quando perceber situação duvidosa ou inadequada oriente o cliente com informações claras e simples.

Procure dar instruções objetivas e claras, tenha paciência e explique quantas vezes forem necessárias para que ele possa entender o que está sendo pedido.

Não confunda deficiência intelectual com doença mental. A pessoa com deficiência intelectual compreende normalmente a sua realidade, ela tem uma deficiência não uma doença. Valorize suas potencialidades e não supervalorize suas dificuldades.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gabrilli, M. Manual de Convivência – Pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida. 2ª edição; 2010.

SEDPCD, Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Cartilha Acessibilidade em Telecentros; 2013.

SMDSC, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania. Prefeitura Municipal de Unaí/MG. Manual dos Direitos da Pessoa com Deficiência; 2010.

SMPED, Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida. Prefeitura de São Paulo/SP. Dicas de relacionamento com as pessoas com deficiência; 2012.

Sasaki, R. K. n: VIVARTA, Veet (coord.). Mídia e Deficiência. Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165. Acesso em 23/08/2013. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/portal.php/terminologia>

APOIO:



REALIZAÇÃO:



-  0800 570 0800
-  www.sebraesp.com.br
-  radio.sebraesp.com.br
-  facebook.com/sebraesp
-  instagram.com/sebraesp
-  twitter.com/sebraesp
-  flickr.com/sebraesp
-  youtube.com/sebraesaopaulo

Fale com o Sebrae-SP!

Essa é uma publicação do Sebrae-SP para ajudar você a melhorar cada vez mais o seu negócio. Nossa missão é estar sempre ao lado do empreendedor. Por isso, além dessas informações, também estamos à sua disposição nos nossos pontos de atendimento, no 0800, no site e nas redes sociais. Procure-nos sempre que precisar de alguma orientação, ajuda ou apoio. O Sebrae-SP é o seu parceiro.