



# Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema?

## Communication between employees of a health unit and deaf patients: a problem?

## Comunicación entre empleados de una unidad de salud y pacientes sordos: un problema?

*Amanda Monteiro Magrini\**

*Teresa Maria Momensohn dos Santos\*\**

### **Resumo**

A comunicação entre os profissionais da saúde e o paciente surdo tem sido uma barreira que prejudica a eficiência do seu atendimento. O decreto N°. 5.626 estabelece que pelo menos 5% dos funcionários das unidades do serviço público devem ser capacitados para o uso e interpretação da Língua Brasileira de Sinais (Libras). Objetivo: investigar a comunicação dos funcionários com o paciente surdo, em uma unidade de saúde, e consequente cumprimento do decreto N°. 5.626. Método: estudo transversal por meio de questionário aplicado em 40 funcionários de uma Unidade de Saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) na cidade de Belém-PA. Análise quantitativa e qualitativa do discurso dos funcionários, sob a ótica da Análise de Conteúdo Categórica Temática. Resultado: 80% dos participantes (n: 32) atende pessoas surdas, embora diga não estar preparado para tal (n: 39- 97,5%) e nem saber Libras (n: 37- 92,5%). Entre os entrevistados 77,5% (n: 31) sabe da existência e necessidade de se conhecer Libras, porém não busca preparação devido à falta de tempo, de informações sobre o curso, por problemas financeiros e por não ver importância em aprender a língua especificamente. Quase a totalidade 97,5% (n: 39) gostaria que a unidade proporcionasse o curso específico de Libras. Conclusão: Há um despreparo dos funcionários no atendimento do paciente surdo e o Decreto N° 5.626 de 22/12/ 2005, embora aprovado, não está sendo cumprido.

**Palavras-chave:** surdez; Sistema Único de Saúde; sistemas de informação em atendimento ambulatorial.

*\*Mestranda do Programa de Estudos Pós-Graduados em Fonoaudiologia PUCSP. \*\*Fonoaudióloga, Professora Titular da Faculdade de Ciências Humanas e da Saúde PUCSP.*



## Abstract

*The communication between health professionals and the deaf patient has been a barrier that reduces the efficiency of their care. The decree N<sup>o</sup>. 5.626 requires that at least 5 % of the employees of the public service units must be trained for the use and interpretation of Libras. Objective: to investigate the communication of employees with deaf patients in a health care facility, and subsequent compliance with the decree N<sup>o</sup>. 5626. Methods: cross-sectional study using a questionnaire applied to 40 employees of a Health Unit of the Unified Health System (SUS) in Belém, PA. Results: 80% of the participants (n: 32) attends deaf people, although not being prepared for this (n: 39- 97, 5 %) and not knowing the Brazilian Sign Language (Libras), (n: 37- 92, 5 %). Among the respondents 77.5 % (n: 31) is aware of the existence and necessity of knowing Libras, but do not look for preparation due to lack of time, of course information, financial problems and not viewing the importance of learning the language specifically. Almost all 97.5 % (n: 39) would like the unit to provide the specific course of Libras. Conclusion: There is a lack of preparation of staff in the care of the patients and Decree No. 5.626 of 22/12 /2005, although approved, is not being fulfilled.*

**Keywords:** deafness; Unified Health System; ambulatory care information systems.

## Resumen

*La comunicación entre los profesionales de la salud y el paciente sordo es una barrera que reduce la eficacia de su servicio. El decreto N<sup>o</sup> 5626 establece que al menos el 5% de los empleados de las unidades de servicio público debe estar capacitado para el uso e interpretación de la Lengua Brasileña de Señales (Libras). Objetivo: Investigar la comunicación entre los empleados y los pacientes sordos en una unidad de salud, y el consecuente cumplimiento del Decreto N<sup>o</sup>. 5.626. Método: Estudio transversal mediante un cuestionario aplicado a 40 trabajadores de una Unidad de Salud del Sistema Único de Salud (SUS) en la ciudad de Belém, PA. Análisis cuantitativa y cualitativa del discurso de los funcionarios desde la perspectiva del Análisis de Contenido por Categorías y Temático. Resultados: El 80,0% de los participantes (n: 32) sirve a personas sordas, a pesar de decir que no está preparado para esto (n: 39- 97,5%) ni saber Libras (n: 37- 92,5%). Entre los encuestados el 77,5% (n: 31) sabe de la existencia y la necesidad de conocer Libras, pero no buscan preparación debido a falta de tiempo, de información sobre el curso, por problemas financieros y no ven la importancia de aprender de la lengua específicamente. A la casi totalidad, 97,5% (n: 39) le gustaría que la unidad proporcionara el curso específico de Libras. Conclusión: hay una falta de preparación del personal en el cuidado a los pacientes sordos y el Decreto N<sup>o</sup> 5626 del 22/12/2005, aunque aprobado, no se está cumpliendo.*

**Palabras clave:** sordera; Sistema Único de Salud; sistemas de información em atención ambulatoria.

## Introdução

A deficiência auditiva é conceituada pelo Ministério da Educação e Desporto (MEC)<sup>1</sup>, como:

Perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da capacidade de compreender a fala através do ouvido. Manifesta-se como surdez leve ou moderada, que é a perda de até 70 decibéis e surdez severa ou profunda que é a perda auditiva acima de 70 decibéis (p. 14).

Na surdez moderada, o indivíduo se expressa oralmente e possui a sensibilidade de perceber a voz humana, com ou sem a utilização de aparelhos auditivos; na surdez severa, este não percebe a voz humana apresentando dificuldades em adquirir, naturalmente, o código da linguagem oral<sup>1</sup>.

Pesquisas realizadas com pessoas surdas ou com perda auditiva há pelo menos 15 anos, mostraram que esse grupo apresenta diversas dificuldades, dentre elas: questões relativas a



aspectos linguísticos, a perda do conteúdo preciso do “mundo ouvinte”, a perda da confidencialidade, desrespeito à inteligência do surdo e falta de propagação de informações sobre surdez<sup>2</sup>.

O surdo, por conta da dificuldade de comunicação decorrente de sua perda auditiva, encontra barreiras por não compartilhar a mesma língua de uma pessoa ouvinte. O bloqueio de comunicação entre surdos e profissionais da saúde pode ser considerado um obstáculo para a comunidade surda ao procurar serviços de saúde<sup>3</sup>. Tal fato pode comprometer a qualidade de vida e saúde dessas pessoas, além de gerar possíveis complicações na relação médico-paciente, confiança no profissional de saúde e aderência ao tratamento<sup>4</sup>.

Entende-se por surdo, neste trabalho, o sujeito portador de perda auditiva de grau severo ou profundo, que atinge ambas as orelhas, e que apresenta dificuldade de comunicação oral e pouca ou nenhuma oralidade.

A inclusão social do surdo alcançou respaldo institucional a partir da Lei Federal nº 10.436<sup>5</sup>. Nela destacam-se dois artigos: “Art. 1º- É reconhecida como meio legal de comunicação a expressão a Língua Brasileira de Sinais- Libras e outros recurso de expressão a ela associados” e, Art 3º- As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor”.

O decreto Nº 5.626<sup>6</sup> regulamenta o atendimento ao surdo nas unidades de saúde pública, especialmente os capítulos VII e VIII que tratam da garantia do direito à Saúde das Pessoas surdas ou com Deficiência Auditiva. Esse decreto estabelece que pelo menos 5% dos funcionários, servidores e empregados destas unidades do serviço público devem ser capacitados para uso e interpretação da Libras.

Apesar de leis, decretos e do movimento cada vez maior em prol da inclusão social, a problemática de serviços da área de saúde ao atendimento do indivíduo surdo ainda é uma realidade. Os médicos não estão suficientemente preparados para cuidar do paciente surdo, devido à ausência dessa disciplina na sua formação acadêmica<sup>7</sup>. Diversos autores<sup>3,8-11</sup> também contemplam as questões da barreira na comunicação entre surdos e profissionais da saúde e a falta de conhecimento das necessidades da comunidade surda durante o atendimento em

saúde. Essa dificuldade na comunicação também é relatada pelo próprio surdo<sup>12</sup>.

Os problemas que ocorrem no tratamento do paciente surdo podem estar relacionados à dificuldade de troca de informações entre o profissional de saúde e esse paciente. O fato do profissional de saúde não ter treinamento para “entender” a fala do surdo pode levar a diagnósticos incorretos, ineficiência na interação entre o paciente e o profissional que tem como consequência o não seguimento da orientação dada. Quando o profissional fala e o paciente não entende ou quando o paciente fala e o profissional não o entende, o risco do processo não evoluir de forma adequada é muito elevado<sup>11</sup>. A comunicação entre pacientes com necessidades complexas de comunicação e enfermeiros ou cuidadores é fundamental para a qualidade do tratamento, independente de utilizarem ou não a fala como meio de comunicação. Uma comunicação eficaz é indispensável para um atendimento seguro, eficiente e pontual do paciente<sup>13,14</sup>.

Os estudos brasileiros que analisam a questão da comunicação entre profissionais da saúde e pacientes surdos foram realizados em diferentes regiões e por diversos profissionais. O que mais chama atenção é que a maior parte desses estudos encontra-se em periódicos de enfermagem<sup>12,15-18</sup>, e poucos priorizaram o cotidiano da região Norte do Brasil.

Em vista disso, o objetivo deste estudo é investigar a comunicação dos funcionários com o paciente surdo, em uma unidade de saúde, e consequente cumprimento do decreto Nº. 5.626.

## Material e método

Trata-se de pesquisa transversal, exploratória, aprovada pela Comissão de Ética da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC, nº 230.285 de 26/11/2012 e realizada em uma Unidade de Referência Especializada de Saúde, da cidade de Belém, do Estado do Pará, no ano de 2012. A unidade apresenta um programa de Órtese e Prótese com concessão de aparelhos auditivos.

Fizeram parte desta amostra 40 funcionários que atuavam no período diurno na Unidade de Saúde citada. Esse critério de inclusão foi em decorrência de ser esse o período de funcionamento do programa de concessão de aparelhos auditivos e, portanto, de maior concentração de população com perda auditiva.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário elaborado especificamente para esta pesquisa, composto por perguntas que permitiram obter dados sobre o perfil sócio-demográfico (sexo, idade, cargo e tempo na função) e nove perguntas (de múltipla escolha) sobre como se dá esse processo de comunicação: se atende pessoa surda (Q2), se está preparado para essa atividade (Q3), se sabe se comunicar com essa pessoa (Q4), se sabe se comunicar por Libras (Q6), qual o meio de comunicação utilizado no atendimento a essa pessoa (Q7), se sente necessidade de se comunicar por meio de Libras (Q8), se a instituição em que trabalha proporcionou algum curso de Libras (Q10), se procurou algum curso de Libras por iniciativa própria (Q11), se gostaria que a unidade na qual trabalha proporcionasse um curso de Libras (Q12). Além das perguntas fechadas foram elaboradas duas do tipo aberta: definir o que vem a ser Libras (Q5) e como se sente ao atender uma pessoa surda (Q9) (Anexo 01).

As informações foram coletadas na própria unidade, momento em que a pesquisadora

permanecia ao lado do participante, explicando o termo de consentimento e objetivo do estudo e ao final oferecia o questionário. Os funcionários/profissionais foram orientados a responder o questionário por escrito e o mesmo foi recolhido ao final do período de trabalho deles.

As respostas fechadas foram tabuladas quanto à ocorrência numérica e percentual e as abertas transcritas e analisadas por meio da técnica de Análise de Conteúdo Categórica Temática<sup>19</sup> composta pela análise da comunicação mais ou menos parcial das produções dos textos, formando núcleos de sentido relacionados ao objeto do estudo.

## Resultado

Dentre os 40 participantes, 13 (32,5%) pertenciam ao gênero/sexo masculino e 27 (67,5%) ao feminino com média de idade, respectivamente, de 44,3 e 43,4 anos.

Os dados referentes ao cargo e número de funcionários estão descritos na tabela 1 e o tempo de atuação na Unidade na tabela 2.

**Tabela 1 - Descrição dos cargos funcionais dos participantes (n=40)**

Cargo	n	%
Agente administrativo	9	22,5
Técnico de enfermagem	9	22,5
Assistente Social	5	12,5
Auxiliar de enfermagem	4	10,0
Agente de portaria	4	10,0
Enfermeira	3	7,5
Auxiliar operacional	2	5,0
Assistente administrativo	1	2,5
Vigilante	1	2,5
Agente de saúde	1	2,5
Farmacêutica	1	2,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 2 - Análise da distribuição da variável tempo (em anos) que os funcionários (n= 40) atuam especificamente na unidade de saúde**

	< 1 ANO		1 - 3		4 - 8		9 - 12		>12 anos	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tempo que trabalham na unidade	6	15%	4	10%	22	55%	-	-	8	20%

As questões de caráter quantitativo estão para as questões 2, 3, 4, 6, 8, 10, 11, 12 e 13. expressas na tabela 3, fazem referência às respostas

**Tabela 3 - Distribuição numérica e percentual das questões referentes à comunicação dos profissionais da unidade de saúde com pessoas surdas (n=40)**

Questões	Sim		Não	
	n	%	n	%
Q2. No seu local de trabalho, você atende pessoas surdas?	32	80	8	20
Q3. Você acha que está preparada para atender o paciente surdo de maneira adequada, suprimindo as necessidades destes?	1	2,5	39	97,5
Q4. Você sabe se comunicar com indivíduos surdos e/ou deficientes auditivos?	6	15	33	82,5
Q6. Você sabe se comunicar por LIBRAS? (n=38)	1	2,5	37	92,5
Q8. Em algum momento durante seus atendimentos, já sentiu a necessidade de se comunicar utilizando LIBRAS?	31	77,5	9	22,5
Q10. A instituição na qual trabalha, já lhe proporcionou algum curso para facilitar a comunicação com o indivíduo surdo?	1	2,5	39	97,5
Q11. Você já procurou algum curso de LIBRAS por iniciativa própria?	7	17,5	33	82,5
Q12. Você gostaria que a unidade na qual trabalha proporcionasse um curso de LIBRAS?	39	97,5	1	2,5
Q13. Caso a unidade proporcione este curso, você o realizaria?	36	90	4	10

Na questão relacionada à definição do que é Língua Brasileira de Sinais (Libras), três participantes não responderam e um relatou não saber o significado. Dentre os 36 que responderam, percebe-se dificuldade na diferenciação entre língua e linguagem de sinais, porém todos reconhecem ser uma forma direcionada à comunicação do surdo. Desses, quatro participantes definiram como “língua brasileira de sinais” e 19 explicaram como linguagem de sinais ou meio de comunicação específico para atender o paciente com dificuldade auditiva ou surdez. Além desses, seguem algumas definições apresentadas pelos participantes:

*“método que se utiliza para melhor comunicação com os deficientes auditivos”, além de relatos como “pelo tato (letras, numerais, etc.)”, “aprendizado por gestos” e “forma de comunicação por sinais e pelo tato utilizado pelos deficientes”.*

Na questão que envolve o meio de comunicação utilizado para se comunicar com o deficiente auditivo e/ou surdo, a maioria das respostas apresentou a combinação de mais de um meio de comunicação e o uso de gestos, como pode ser visto na tabela 4.

**Tabela 4 - Distribuição numérica e percentual dos meios de comunicação utilizados pelos funcionários da unidade de saúde para atender o paciente surdo**

Meio de comunicação	n	%
Fala	2	5,0
Escrita	7	17,5
Gestos	10	25,0
Escrita+gestos	8	20%
Fala+ gestos	1	2,5%
Fala+ escrita	1	2,5%
Fala+ escrita + gestos	7	17,5%
Gestos+LIBRAS	1	2,5%
Não atende	2	5%
Não respondeu	1	2,5%
Total	40	100

Quanto ao sentimento presente no atendimento a um paciente surdo, percebeu-se o sentimento de incapacidade, impotência e dificuldade na compreensão, como pode ser visto nos termos empregados e relatos dos sujeitos: *“impotente”, “muito difícil”, “não preparado para realizar o atendimento”, “tenho muita dificuldade, às vezes não consigo atender”, “sou incapaz”, “despreparado para atendê-lo”, “desconfortável”, “ansiosa, às vezes inoperante por não entender o que o paciente deseja, triste, aniquilada”, “impaciente”, “perdida”, “mal”, “desconfortável” e “sinto-me angustiada por não poder me comunicar”*.

Nas perguntas 10 e 11, perguntas de múltipla escolha, havia uma pergunta complementar, contudo poucos participantes a responderam. A questão 10 era complementada com o quesito referente ao tempo em que o curso ocorreu; apenas um entrevistado respondeu, especificando data, local e nome do curso de Libras. Na questão 11, quanto ao interesse em realizar um curso de Libras, 15 funcionários responderam. Dentre as justificativas apresentadas as mais frequentes foram:

1- Falta de tempo: três informantes alegaram não procurar o curso de Libras, devido à falta de tempo, em decorrência de trabalhos complementares (outro local) e estudo.

2- Falta de informações sobre o curso: dois participantes relataram falta de conhecimento do local em que se realiza o curso e a dificuldade para o acesso.

3- Problema financeiro: duas pessoas comentaram sobre a falta de condição financeira para realizar o curso.

4- Não sentem necessidade: quatro entrevistados informaram que não sentiram necessidade em aprender a língua de sinais, por falta de “curiosidade”, “incentivo” e “vontade” para tal.

Dentre os que buscaram, assim o fizeram, pois sentiram que essa seria uma forma de facilitar a comunicação com o surdo: quatro indivíduos relataram terem tido dificuldade para atender um surdo e assim buscaram o curso para facilitar sua comunicação. Uma das participantes relatou que não conseguiu aprender e desistiu do curso.

Na unidade há uma diversidade de profissionais que atuam no atendimento ao surdo: dentre elas temos funções de nível técnico e funções com graduações específicas (serviço social, farmácia e enfermagem, entre outras). Do total de participantes, 32 (80%) informaram que atendem

peças surdas. Os oito restantes (20%) informaram que não fazem esse atendimento porque, por coincidência ou acaso, nesses momentos estão em rodízio de turnos (períodos da manhã e tarde) ou por que estão em férias, licença de funcionários, aposentadoria e outros.

## Discussão

A deficiência auditiva dificulta a comunicação do indivíduo com os ouvintes devido ao canal de comunicação diferente. Essa dificuldade interfere no atendimento realizado por profissionais da área da saúde<sup>3,4,12,15-18,20,21,23,24</sup>.

Na literatura pesquisada, a indicação de mais estudos referentes ao assunto e o número reduzido de publicações científicas no Brasil sobre a relação e atendimento do paciente surdo com o profissional de saúde<sup>3,23,24</sup>, tornam essa questão em um assunto de grande importância. Os Serviços de Saúde Auditiva e as Unidades Básicas de Saúde recebem grande número de indivíduos com perdas auditivas significativas e com dificuldade de comunicação. Enfatizar a importância da preparação dos funcionários e profissionais que trabalham nesses locais é também parte do processo de inclusão desse público.

Verificou-se que 39 (97,5%) dos participantes relataram não estar preparados para atender o paciente surdo de forma adequada, não suprimindo, assim, as demandas desse grupo de pacientes. Esses dados vão ao encontro de diversos outros<sup>7,12,20</sup> que afirmam que os profissionais das instituições de saúde não estão preparados para atender a clientela surda. Tal fato é corroborado com a resposta de 33 funcionários (82,5%) que confirmaram não saber se comunicar com o surdo e/ou deficiente auditivo que apresente comunicação oral prejudicada.

A Libras é a forma de manifestação da cultura surda segundo decreto N° 5.626<sup>6</sup>. Verificou-se que 37 participantes (92,5%) não sabem se comunicar por Libras, sendo que, 77, 5% estão cientes da necessidade de se comunicarem com o surdo utilizando a Língua Brasileira de Sinais. Esses dados mostram que a recomendação do decreto N° 5.626 não está sendo obedecida, pois a mesma estabelece que pelo menos 5% dos funcionários de uma unidade de saúde pública tenham domínio da Libras.

O profissional precisa adequar sua forma de comunicação de acordo com o paciente. A heterogeneidade da perda auditiva, que faz com que

cada indivíduo com perda auditiva seja um indivíduo único, singular, fazem com que a questão da recepção e do atendimento a esse paciente deva ser considerada, enfatizada e estudada<sup>22,25</sup>. Estudo publicado em 2007<sup>15</sup>, realizado em 14 hospitais de Fortaleza, analisou a dificuldade da enfermagem ao se comunicar com o deficiente auditivo, e constatou que apenas um dos 14 profissionais entrevistados citou a Libras como método de comunicação com o deficiente auditivo. Alguns profissionais buscavam alguém como intermediário na comunicação e demonstraram insegurança ao se relacionar com os surdos. Essa dificuldade foi em consequência da falta de habilidade na transmissão da informação sobre saúde do paciente e ausência de formação específica no decorrer da carreira acadêmica. É importante considerar que nem todos os pacientes deficientes auditivos internados conhecem a Libras, e, além disso, o profissional não se sentia seguro ao se comunicar com eles. A barreira na comunicação com o deficiente auditivo estava sempre presente.

O atendimento à pessoa surda é um desafio, tanto para os profissionais da saúde, quanto para o próprio surdo. As diferentes formas de comunicação com o surdo (seja ele oralizado ou não), dentre elas a Libras, mostra que os profissionais da saúde necessitam conhecer as estratégias de comunicação com essa população<sup>20</sup>. O presente estudo mostrou que 39 participantes (97,5%) informaram que a instituição na qual trabalham não proporcionou nenhum curso para facilitar a comunicação com o indivíduo surdo. Ressaltando-se aqui que a maioria, 30 funcionários, trabalha na unidade há mais de quatro anos. Esses mesmos funcionários comentaram que em vista do seu conhecimento quanto à dificuldade na comunicação, aos sentimentos de incapacidade, impotência e dificuldade na compreensão da língua, 97,5% dos pesquisados, gostariam que a unidade proporcionasse um curso de Libras ou de capacitação para que aprendessem estratégias de comunicação eficiente com essa população. Percebe-se que caso a unidade realmente fornecesse esse curso, 90% deste grupo o realizaria. Vale ressaltar que posteriormente à aplicação do questionário, dois participantes informaram à pesquisadora que não fariam o curso, porque estão próximos à aposentadoria, e uma assistente social, devido à mudança de local de trabalho. A capacitação quanto ao uso da Libras nas instituições de saúde é enfatizada nos estudos<sup>15-17</sup>.

No atual estudo, as formas de comunicação que prevaleceram foram gestos e a união de dois ou mais meios de comunicação, como mímica, leitura labial, escrita (se a pessoa soubesse ler), expressão corporal, gestos comportamentais e Libras. Esses dados corroboram pesquisa realizada em um hospital em Goiás com 31 funcionários de uma equipe de enfermagem<sup>18</sup>.

A pergunta que vem logo após a pesquisa ora apresentada, tem a ver com a forma como o usuário surdo vê a recepção e atendimento pelos funcionários das unidades de saúde que utiliza. Como será que ele se sente? Qual o impacto que essa qualidade de atendimento tem sobre sua qualidade de vida e sobre a sua sensação de estar realmente incluído na sociedade? Assim como nos demais estudos publicados, enfatiza-se a necessidade da inclusão da Libras como disciplina curricular nos cursos de graduação dos profissionais, nos cursos de capacitação dos funcionários das redes de serviços do SUS e das empresas que fornecem suporte a esses atendimentos. Além disso, indicam a melhoria na formação dos profissionais que usam Libras e que atuam como tradutores e intérpretes. Aspectos esses presentes no decreto lei N° 5.626<sup>6</sup>.

Mais um ponto a ser destacado seria o incentivo a novas pesquisas para que os profissionais da saúde se sensibilizem, humanizem e consigam entender melhor a surdez e conheçam as especificidades da cultura surda. O profissional da saúde tem necessidade de conhecer o mundo e a língua do surdo e palestras educativas e políticas públicas voltadas à população em geral também seriam muito bem vindas. Dessa forma, os profissionais supririam as necessidades dos surdos e esses poderiam se expressar melhor, relatando seus sintomas e queixas, o que permitiria que, tanto o usuário surdo, quanto o profissional que o atende se sentissem mais confiantes e seguros no seu atendimento.

Por fim, sugerem-se mais pesquisas relacionadas ao tema, porém com enfoque não apenas em médicos e enfermeiros (como em grande parte das referências citadas), mas com todos os demais profissionais que atuam no atendimento direto do paciente surdo. Considerando que este atendimento se inicia no momento em que o paciente entra na unidade de saúde, para ter informações sobre, por exemplo, a sala a que deve ir, como obter o cartão do transporte gratuito ou o benefício de aposentadoria, é importante que todas as comunicações aconteçam de forma eficiente. Tal afirmativa é

corroborada por estudo também realizado no Reino Unido<sup>26</sup>. Há necessidade do desenvolvimento de um programa de comunicação com esse usuário, que contemple não apenas usar e conhecer Libras, mas também o uso de cartazes, letreiros com sistemas de sinais que permitam ao portador de perda auditiva de qualquer grau e natureza ter acesso às informações de que necessita ao entrar em unidade de saúde.

## Conclusão

Os dados confirmaram o despreparo dos funcionários da unidade de saúde pesquisada, quanto aos meios de se comunicar com a pessoa surda. Tal fato evidencia que o Decreto N° 5.626<sup>6</sup>, embora aprovado, não está sendo cumprido.

## Referências Bibliográficas

- BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, SECRETARIA DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. Política Nacional de educação especial. Brasília: MEC, SEESP, 1994.
- Meador HE, Zazove P. Health care interactions with deaf culture. *Jam Board Fam Pract.* 2005; 18(3):218-22.
- Chaveiro N, Barbosa MA. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. *Rev. Esc. Enferm USP.* 2005; 39(4):417-22.
- Castro SS, Paiva KM, César CLG. Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública. *Rev Soc Bras Fonoaudiol.* 2012; 17(2):128-134.
- BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002- Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais- Libras e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Poder Legislativo, Brasília, DF, 25 abril. 2002. p. 23.
- BRASIL. Decreto N° 5.626, de 22 de Dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002- Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras.
- Barnett S. Communication with deaf and hard-of-hearing people: A guide for medical education. *Acad Med.* 2002; 77(7):694-700.
- Martin SE, Irwin J. The use of sign language interpreting services by medical staff in Dundee. *Health Bull (Edinb).* 2000; 58(3):186-91.
- Barbosa MA, Oliveira MA, Siqueira KM, Damas KCA, Prado MA. Linguagem Brasileira de Sinais – Um desafio para a assistência de enfermagem. *Rev. Enferm UERJ.* 2003; 11(3):247-51.
- Scheier DB. Barriers to health care for people with hearing loss: a review of the literature. *J. N. Y. State Nurses Assoc.* 2009; 40(1):4-10.
- Pereira PC, Fortes PA. Communication and information barriers to health assistance for deaf patients. *Am. Ann. Deaf.* 2010; 155(1):31-7.
- Santos ÉM, Shiratori K. As necessidades de saúde no mundo do silêncio: um diálogo com os surdos. *Rev. Elet de Enferm.* 2004; 06(1):68-76.
- Finke EH, Light J, Kitko L. A systematic review of the effectiveness of nurse communication with patients with complex communication needs with a focus on the use of augmentative and alternative communication. *J. Clin. Nurs.* 2008; 17(16):2102-15.
- Iezzoni LI, O'Day BL, Killeen M, Harker H. Communicating about health care: observations from persons who are deaf or hard of hearing. *Ann. Intern. Med.* 2004; 140(5):356-62.
- Pagliuca LMF, Fiúza NLG, Rebouças CBA. Aspectos da comunicação da enfermeira com o deficiente auditivo. *Rev. Esc. Enferm USP.* 2007; 41(3):411-18.
- Chaveiro N, Barbosa MA, Porto CC, Munari DB, Medeiros M, Duarte SBR. Atendimento à pessoa surda que utiliza a língua de sinais, na perspectiva do profissional da saúde. *Gogitare Enferm.* 2010; 15(4):639-45.
- Cardoso AHA, Rodrigues KG, Bachion MM. Percepção da pessoa com surdez severa e/ou profunda acerca do processo de comunicação durante seu atendimento de saúde. *Rev. Latino-AM Enferm.* 2006; 14(4).
- Rosa CG, Barbosa MA, Bachion MM. Comunicação da equipe de enfermagem com deficiente auditivo com surdez severa: um estudo exploratório. *Rev. Eletr Enf de Enferm.* 2000; 2(2).
- Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011.
- Porter A. Sign-language interpretation in psychotherapy with deaf patients. *Am J Psychother.* 1999; 53(2):163-76.
- Mustafa MS, Addar MH. Obstetric handling of a deaf patient. *Saudi Med J.* 2000; 21(12):1185-8.
- Freire DB, Gigante LP, Béria JU, Palazzo LS, Figueiredo AC, Raymann BC. Acesso de pessoas deficientes auditivas a serviços de saúde em cidade do sul do Brasil. *Cad Saúde Pública.* 2009; 25(4): 889-97.
- Chaveiro N, Barbosa MA, Porto CC. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2008; 42(3):578-83.
- Chaveiro N, Porto CC, Barbosa MA. Relação do paciente surdo com o médico. *Rev Bras Otorrinolaringol.* 2009; 75(1):147-50.
- Iezzoni LI, O'Day BL, Killeen M, Harker H. Communicating about health care: observations from persons who are deaf or hard of hearing. *Ann Intern Med.* 2004; 140(5):356-62.
- Alexander A, Ladd P, Powell S. Deafness might damage your health. *The Lancet.* 2012; 379:979-81.

**Recebido em abril/13; aprovado em abril/14.**

### **Endereço para correspondência**

Amanda Monteiro Magrini: Endereço: Travessa Tiradentes nº 650, Bairro Reduto - CEP: 66053-330 - Belém- PA/Brasil

**E-mail:** [amanda\\_magrini@yahoo.com.br](mailto:amanda_magrini@yahoo.com.br)





## Anexo 01

### Questionário

Data de Nascimento:

Cargo que ocupa na unidade:

Q 1- Há quanto tempo trabalha nesta unidade de referência?

menos de 1 ano

4 a 8 anos  mais de 13 anos

1 a 3 anos

9 a 12 anos

Q 2- No seu local de trabalho, você atende pessoas surdas?

sim

Não

Q 3- Você acha que está preparado para atender o paciente surdo de maneira adequada, suprimindo as necessidades destes?

Sim

Não

Q 4- Você sabe se comunicar com indivíduos surdos e / ou deficientes auditivos?

sim

Não

Q 5- Defina o que é Libras? \_\_\_\_\_

Q 6- Você sabe se comunicar por Libras?

Sim

Não

Q 7- Qual o meio de comunicação que utiliza ao atender o paciente surdo?

fala

gestos  não atende

escrita

Libras

Q 8- Em algum momento durante seus atendimentos, já sentiu a necessidade se comunicar utilizando Libras?

sim

Não

Q 9- Como você se sente ao atender um paciente surdo?

\_\_\_\_\_

Q 10- A instituição na qual trabalha, já lhe proporcionou algum curso para facilitar a comunicação com o indivíduo surdo?

Sim

Não

Quando? \_\_\_\_\_

Escreva o nome do Curso: \_\_\_\_\_

Q 11- Você já procurou algum curso de Libras por iniciativa própria?

Sim

Não

Por que? \_\_\_\_\_

Q 12- Você gostaria que a unidade na qual trabalha proporcionasse um curso de Libras?

Sim

Não

Q 13- Caso a unidade proporcione este curso, você o realizaria?

Sim

Não