

FACULDADE NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ - FACENE/RN

RAIMUNDA LUIZA NETA

**COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES: DIFICULDADES ENFRENTADAS
PELOS PACIENTES SURDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE**

**MOSSORÓ/RN
2020**

RAIMUNDA LUIZA NETA

COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES: DIFICULDADES ENFRENTADAS
PELOS PACIENTES SURDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade Nova Esperança de Mossoró (FACENE) como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof. Me. Francisco de Acací Viana Neto

MOSSORÓ/RN
2020

N469c Neta, Raimunda Luiza.

Comunicação entre interlocutores: dificuldades
enfrentadas pelos pacientes surdos no serviço de saúde /
Raimunda Luiza Neta. – Mossoró, 2020.

43f. : il.

Orientador: Prof. Me. Francisco de Acaci Viana Neto.
Monografia (Graduação em Enfermagem) – Faculdade
Nova Esperança de Mossoró.

1. Libras. 2. Serviço de saúde. 3. Surdos. I. Viana Neto,
Francisco de Acaci. II. Título.

CDU 616.083:376

RAIMUNDA LUIZA NETA

**COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES: DIFICULDADES ENFRENTADAS
PELOS PACIENTES SURDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE**

Monografia apresentada à Faculdade Nova Esperança de Mossoró como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Aprovada em: 16 / 06 / 2020

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Francisco de Acací Viana Neto

Orientador



Prof^ª. Me. Livia Helena Morais de Freitas Melo

Membro



Prof. Dr. Lucas Ramos da Costa

Membro

DEDICATÓRIA

Esta conquista dedico *in* memória da minha mãe Maria De Fátima Anúciação Silva e minha irmã Maria Matilde Neta.

Sei que hoje vocês se encontram ao lado do Senhor e não podem estar comemorando comigo essa conquista, mas sei também que nem a morte é capaz de fazer esquecermos quem amamos.

Obrigada por tudo!

AGRADECIMENTO

Primeiramente a Deus pela força, por está sempre ao meu lado me abençoando mesmo sem eu merecer. Obrigada Senhor! Sem tua misericórdia em minha vida não chegaria até aqui.

A minha família, especialmente minhas primas Fátima Oliveira e Rita Raulino, por tudo apoio e cuidado que tem comigo todos esses anos, a vocês o meu eterno carinho.

Ao meu sobrinho Samuel Davi, por alegrar minha vida, por fazer surgir em mim os mais belos sentimentos. Titia ama você meu Tesouro.

Agradeço ao meu irmão Raulino Silva, por toda ajuda ofertada.

Agradeço a todas colegas e amigos, em especial a Ozaniel Mesquita, por toda ajuda.

A Ms. Livia Helena e ao Dr. Lucas Ramos da Costa, obrigada por aceitarem participar da minha banca, para mim foi motivo de muito orgulho.

Ao meu querido orientador Francisco de Acaci Viana Neto, obrigada por sua paciência, por ser esse ser humano tão humilde e gentil, pelos conhecimentos a mim repassados e por sempre me dizer: - Vai dá tudo certo.

“As mãos rompem o silêncio e fazem a comunicação de quem não ouve, mas vê, sente e se emociona”.

Autor Desconhecido

RESUMO

A ferramenta da comunicação é importante para os níveis de relações humanas, e só acontece de maneira satisfatória quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida, podendo ser feita de várias maneiras, através da linguagem verbal ou não verbal, desde que seja um processo completo e coerente. Dessa forma, objetiva-se com este trabalho compreender as dificuldades de comunicação enfrentadas pelas pessoas surdas do Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo no atendimento disponibilizado pelo serviço de saúde. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa que foi desenvolvida a partir de abordagens Quanti-Qualitativas e sob caráter descritivo colocando em foco a população o universo que compreende as pessoas surdas do Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo de Mossoró. A população da pesquisa foi composta de 49 pessoas, sendo que a amostra é constituída 21 pessoas. O instrumento de coleta para obtenção dos dados foi operacionalizado por meio de um questionário on-line elaborado de maneira que pudesse atender aos objetivos propostos na pesquisa, além da aplicação do questionário pela pesquisadora utilizando a Libras, a partir da voluntariedade dos mesmos e da análise dos critérios de inclusão e exclusão, foram apresentados os objetivos do referido estudo e posteriormente possibilitado a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Os resultados dessa pesquisa foram analisados, por meio de gráficos para facilitar o entendimento acerca do problema que está sendo estudado. Comprovou-se a existência da dificuldade dos surdos no atendimento do serviço de saúde.

Descritores: Libras, Serviço de Saúde; Surdos.

ABSTRACT

The communication tool is important for the levels of human relations, and it only happens in a satisfactory way when the message is received in the same sense with which it was transmitted, and can be done in several ways, through verbal or non-verbal language, provided it is a complete and coherent process. Thus, the objective of this work is to understand the communication difficulties faced by deaf people at the State Center for Training Educators and Assisting the Deaf in the care provided by the health service. Methodologically, it is a research that was developed from Quanti-Qualitative approaches and under a descriptive character, focusing on the population the universe that comprises the deaf people of the Mossoró State Center for the Training of Educators and Assistance to the Deaf. The research population was composed of 49 people, with the sample consisting of 21 people. The collection instrument for obtaining the data was operated through an online questionnaire designed in a way that could meet the objectives proposed in the research, in addition to the application of the questionnaire by the researcher using Libras, based on their willingness and analysis of the inclusion and exclusion criteria, the objectives of that study were presented and subsequently the signing of the Free and Informed Consent Form (ICF) was signed. The results of this research were analyzed, using graphics to facilitate understanding about the problem being studied. It has been proven the existence of the difficulty of the deaf in attending the health service.

Key-words: Libras, Health Service; Deaf.

LISTA DE SIGLAS

CAS - CENTRO DE CAPACITAÇÃO DE PROFESSORES E ATENDIMENTO AO SURDO/MOSSORÓ

FACENE – FACULDADE NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ

LIBRAS – LÍGUA BRASILEIRA DE SINAIS

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Profissão dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	25
Gráfico 2: Idade dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	26
Gráfico 3: Estado Civil dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	27
Gráfico 4: Sexo dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	28
Gráfico 5: Escolaridade dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).....	28
Gráfico 6: O uso do serviço de saúde pelos Surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	29
Gráfico 7: Avaliação do atendimento recebido pelos profissionais dos serviços de saúde dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	30
Gráfico 8: Dificuldades enfrentadas pelos surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS) ao se comunicar com os profissionais de saúde	31
Gráfico 9: Sentimento de segurança no atendimento com relação ao diagnóstico e tratamento recebido pelos profissionais de saúde aos surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	32
Gráfico 10: Métodos utilizados pelos profissionais de saúde ao atender os surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS)	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 JUSTIFICATIVA	15
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO.....	15
1.3 HIPÓTESES.....	15
1.4 OBJETIVOS.....	15
1.4.1 OBJETIVO GERAL.....	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
2 REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1 COMUNICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DA SAÚDE COM OS SURDO	17
2.2 A EVIDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES SURDOS NO ÂMBITO DE SAÚDE	19
3 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	22
3.1 TIPO DA PESQUISA	22
3.2 LOCAL DA PESQUISA	23
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	23
3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	23
3.5 PROCEDIMENTO DA COLETA	24
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	24
4 ANÁLISE E DISCURSÕES	25
4.1 DADOS SOCIODEMOGRÁFICO.....	25
4.1.1 PROFISSÃO	25
4.1.2 IDADE	26
4.1.3. ESTADO CIVIL	27
4.1.4 SEXO	27
4.1.5 ESCOLARIDADE	28
4.2. USO DO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE	29
4.3. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	30
4.4. DIFICULDADE NA COMUNICAÇÃO ENTRE O PROFISSIONAL DE SAÚDE E O SURDO	31
4.5. SEGURANÇA NO ATENDIMENTO	32
4.6. MÉTODOS UTILIZADOS PELOS PROFISSIONAIS NO ATENDIMENTO AO SURDO	32
4.7. A IMPORTANCIA DA MELHORIA NO ATENDIMENTO DA SAÚDE COM PESSOAS SURDAS	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS	36
APÊNDICE A	38
APÊNDICE B	40
APÊNDICE C	42

1. INTRODUÇÃO

Para uma base estruturadora da sociedade, o processo de comunicação é de extrema importância nas microrrelações, até a esfera pública, no convívio social, cultural, político e econômico, ao estar intimamente relacionado com a luta pela sobrevivência da humanidade, através da busca de conhecimentos para expandir-se e dominar o mundo (GOMES, 2007 *apud* OLIVEIRA e CELINO, 2014). Contudo, o homem sempre utilizou a comunicação como uma ferramenta para se integrar na sociedade, pois é por meio da fala que se estabelecem as relações sociais, culturais e econômicas.

Como a ferramenta da comunicação é importante para os níveis de relações humanas, que só acontece de maneira satisfatória quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida, podendo ser feita de várias maneiras, através da linguagem verbal ou não verbal, desde que seja um processo completo e coerente (SCHELLES, 2008 *apud* OLIVEIRA e CELINO, 2014).

A comunicação é um processo vital em todas as fases da vida humana, ocorre quando a mensagem transmitida pelo o emissor e entendida pelo receptor, por meio da linguagem verbal ou oral. Tendo visto que, a comunicação entre as pessoas acontece utilizando a língua falada. A transmissão de conhecimento é realizada por meio dela. O surdo tem essa forma de comunicação, afetada por terem um déficit de audição que o impede de desenvolver a língua oral para se comunicar com a pessoa ouvinte (SOUZA; PORROZZI, 2009). Evidencia que o déficit de audição impede a pessoa surda de ouvir os sons e desenvolver a linguagem oral, servindo de barreira para a comunicação entre surdos e ouvintes.

Esse fator faz com que a pessoa surda tenha como língua padrão as linguagens desenvolvidas através de gestos, que utilizam a visão como fonte receptora dos gestos corporais (SOUZA; PORROZZI, 2009).

Percebe-se que este público requer uma atenção redobrada, visto que, para a temática requer que os profissionais capacitem acerca da linguagem dos sinais para então prestar uma assistência de qualidade de forma humanizada.

Ao prestar uma assistência de qualidade, no campo da saúde, em especial, envolve, além dos seus aspectos intrínsecos, a escuta de forma acolhedora, não apenas com o objetivo de repassar informações para um entendimento conceitual, mas atingindo a subjetividade dos indivíduos (OLIVEIRA, et al., 2008).

Dessa forma, a assistência fornecida ao paciente no ato do atendimento em saúde deve considerar as características individuais de cada paciente para que o mesmo possa ter um atendimento de qualidade.

Para que os surdos possam se comunicar melhor com o mundo, no decorrer dos tempos foram desenvolvidos alguns meios para facilitar a comunicação, a exemplo dos aparelhos auditivos, leitura labial, oralismo, bilinguismo, comunicação total e o método da Língua Brasileira de Sinais – Libras.

Na tentativa de atender às demandas das pessoas surdas, o Estado sancionou a Lei nº 10.436/2002, que reconhece a Libras como sistema linguístico da comunidade surda brasileira e o Decreto nº 5.626/2005 que estabeleceu:

Art 3º A Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios§ 2º A Libras constituir-se-á em disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional, a partir de um ano da publicação deste Decreto. (Brasil, 2005, p.1)

Vale salientar que a comunidade surda é minoria linguística e cultural que é excluída em grande parte dos serviços públicos. Na área da saúde, por exemplo, a pessoa surda enfrenta dificuldades referentes à acessibilidade ao Sistema Único de Saúde, sobretudo pela barreira comunicativa e a sua difícil inclusão na sociedade ouvinte (SOUZA et al., 2017).

De fato, que a Libras é uma importante ferramenta para facilitar o acesso da pessoa surda no serviço de saúde, promovendo um atendimento mais humanizado, por meio da comunicação em Libras entre pacientes e profissionais da saúde.

Nesse sentido, o atendimento à pessoa surda no serviço de saúde é um desafio para os profissionais e para os próprios surdos. A língua verbal precisa ser substituída por outras formas de comunicação como a Língua Brasileira de Sinais utilizadas pelos surdos, já que a comunicação verbal utilizada pelos profissionais de saúde não é suficiente para garantir o acesso da pessoa surda ao serviço de saúde, o que pode levar aos erros no diagnóstico e tratamento de doenças (CHAVEIRO et al., 2010).

Tendo visto que o decreto de nº 5.626 de 2005 que regulamenta a Lei nº 10.436 de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais, garantiu a pessoa surda ou com deficiência auditiva o direito de ser atendida no serviço de saúde, por profissionais capacitados para o uso de Libras, para sua tradução e interpretação (BRASIL, 2005).

Dessa maneira, é importante que os profissionais de saúde conheçam as particularidades culturais e linguísticas da comunidade surda, para desenvolverem habilidades que sejam capazes de melhorar a comunicação entre profissionais e pacientes surdos, de acordo com Chaveiro et. al, (2010). Assim como a língua, o conhecimento dos profissionais de saúde a respeito da cultura e da Língua utilizada pela pessoa surda é uma das maneiras de melhorar o acesso da pessoa surda ao serviço de saúde.

Do ponto de vista, o Sistema de Saúde Pública precisa se adequar a necessidade dessa clientela, a fim de que possa prestar a pessoa surda, serviços de atendimento digno em todos os seus níveis de atuação a saúde (SOUZA; PORROZZI, 2009). É imprescindível que os profissionais de saúde sejam capacitados para que o serviço de saúde possa prestar um atendimento de qualidade à pessoa surda.

Portanto, a Libras é a sigla da Língua Brasileira de Sinais, usada pelos sujeitos surdos e comunidades envolvidas, como pais, intérpretes, conhecida como língua natural dos sujeitos surdos, reconhecida por lei; é uma língua visual-espacial, ou seja, a realização dessa língua não é estabelecida através do canal oral-auditivo, mas através da visão e da utilização do espaço; articulada através das mãos, das expressões faciais e do corpo (QUADROS, 1997).

A pesquisa será desenvolvida no Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo – CAS/Mossoró na inclusão do surdo no Rio Grande do Norte. Em 2005, oficializada a criação do CAS- Mossoró, através do decreto nº 19.131 de 02 de junho de 2006 publicado no diário oficial do RN.

Dessa maneira, o CAS - Mossoró que tem por finalidade favorecer a inclusão do surdo de Mossoró e região, oferecendo os seguintes serviços: Libras, leitura e escrita, verbotonal, apoio pedagógico, apoio pedagógico por disciplina (ensino fundamental maior e ensino médio), vestibulando, apoio ao surdo universitário (interprete, apoio pedagógico e, informática educativa para todos os alunos, telessala, projetos interdisciplinares.

Diante deste contexto, surge a necessidade de investigar as dificuldades enfrentadas pela pessoa surda no serviço de saúde para discutir e propor alternativas que possam melhorar o atendimento dessas pessoas na rede pública de saúde, tendo em vista que, os problemas causados pelo despreparo dos profissionais por não dominarem a Língua Brasileira de Sinais, dificulta o acesso da pessoa surda ao serviço de saúde, o que pode inferir diretamente na sua qualidade de vida.

1.1. JUSTIFICATIVA

A universalidade da assistência do Sistema Único de Saúde significa que todas as pessoas têm direito aos cuidados de saúde, disponibilizados pela rede pública de saúde. Nesse contexto, a importância de compreender quais as dificuldades que a pessoa surda enfrenta no serviço de saúde. Tendo em mente, essa pesquisa será importante para discutir e propor alternativas que possam melhorar o atendimento dessas pessoas surdas na rede pública de saúde, tendo em vista que, os problemas causados pelo despreparo dos profissionais por não dominarem a Língua Brasileira de Sinais, isso dificulta o acesso da pessoa surda ao serviço de saúde, o que pode inferir diretamente na sua qualidade de vida.

1.2. PROBLEMÁTICA

Partindo da problemática que envolve a comunicação como uma ferramenta essencial para diagnosticar os procedimentos realizados pelos profissionais da área da saúde, surgiu um questionamento que irá nortear este trabalho de pesquisa:

De que forma as barreiras surgem no processo de comunicação entre pacientes surdos e profissionais da área da saúde e como podem comprometer o atendimento fornecido pelo serviço de saúde para as pessoas surdas?

1.3. HIPÓTESE

- Os surdos enfrentam dificuldades em se comunicar com os profissionais de saúde.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GERAL

- Compreender as dificuldades de comunicação enfrentadas pelas pessoas surdas no atendimento disponibilizado pelo serviço de saúde.

1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Caracterizar os participantes da pesquisa sociodemograficamente.

- Identificar como os surdos do Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo – CAS avaliam a comunicação dos profissionais no serviço de saúde.
- Analisar como os pacientes surdos recebem o atendimento dos profissionais de saúde, através da comunicação.
- Verificar a percepção dos surdos quanto ao que deve ser feito para melhorar o atendimento no serviço de saúde.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. COMUNICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DA SAÚDE COM OS SURDOS

A comunicação é uma ferramenta essencial para realizar procedimentos como diagnóstico de doença e tratamento na área da saúde. As barreiras na comunicação entre pacientes surdo e os profissionais, podem colocar em risco a assistência prestada ao paciente prejudicando o diagnóstico e conseqüentemente o tratamento das doenças (CHAVEIRO, BARBOSA, PORTO, 2008).

Nesse contexto sob a saúde, as barreiras no processo de comunicação entre profissionais de saúde e a pessoa surda, afeta diretamente a qualidade de vida dos surdos, pois afeta diretamente a qualidade do atendimento, além de ser um dos fatores que contribuem para a exclusão do surdo no serviço de saúde.

Os profissionais de saúde precisam ser capacitados para se comunicarem de maneira eficiente com os surdos. Essas capacitações devem ser realizadas por meio da oferta de cursos de Libras a todos os profissionais de Saúde, para que pelo menos esses profissionais tenham um mínimo de entendimento necessário para o atendimento a esses pacientes (SOUZA; PORROZZI, 2009). É necessário que os profissionais de saúde se disponibilizem a estudar a Língua Brasileira de Sinais, já que a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes é essencial para um bom diagnóstico e tratamentos de doenças.

De acordo com a Lei de nº 10. 436 de 2002 a Língua Brasileira de Sinais-LIBRAS é definida como:

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil. (BRASIL, 2002)

A mencionada legislação determina que as instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva (BRASIL, 2002).

Nesse sentido, o Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005 o qual regulamentou a lei de 2002, determinou que o ensino de Libras deve ser inserido como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio, superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas, privadas,

do sistema federal de ensino, dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 2002).

Por este pretexto, o Capítulo VII do Decreto de Lei nº 5626 de 2005 determina que o Sistema Único de Saúde - SUS e as empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde, na perspectiva da inclusão plena das pessoas surdas ou com deficiência auditiva em todas as esferas da vida social, devem garantir prioritariamente aos alunos matriculados nas redes de ensino da educação básica, a atenção integral à sua saúde, nos diversos níveis de complexidade e especialidades médicas, efetivando:

- I - ações de prevenção e desenvolvimento de programas de saúde auditiva;
- II - tratamento clínico e atendimento especializado, respeitando as especificidades de cada caso;
- III - realização de diagnóstico, atendimento precoce e do encaminhamento para a área de educação;
- IV - seleção, adaptação e fornecimento de prótese auditiva ou aparelho de amplificação sonora, quando indicado;
- V - acompanhamento médico e fonoaudiológico e terapia fonoaudiológica;
- VI - atendimento em reabilitação por equipe multiprofissional;
- VII - atendimento fonoaudiológico às crianças, adolescentes e jovens matriculados na educação básica, por meio de ações integradas com a área da educação, de acordo com as necessidades terapêuticas do aluno;
- VIII - orientações à família sobre as implicações da surdez e sobre a importância para a criança com perda auditiva ter, desde seu nascimento, acesso à Libras e à Língua Portuguesa;
- IX - atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva na rede de serviços do SUS e das empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde, por profissionais capacitados para o uso de Libras ou para sua tradução e interpretação; e
- X - apoio à capacitação e formação de profissionais da rede de serviços do SUS para o uso de Libras e sua tradução e interpretação (BRASIL, 2006, p. 8).

O Decreto 5.626 de 2005 garante o direito à saúde das pessoas surdas ou com deficiência auditiva ao serviço de saúde respeitando as especificidades de cada indivíduo para que essas pessoas também tenham acesso ao Sistema Único de Saúde - SUS.

Mesmo com todos os avanços é possível observar que os profissionais apresentam dificuldades para se comunicar com pessoas surdas, pois o domínio da Libras exige dedicação, assim como, no aprendizado das Línguas Orais.

É necessário que os profissionais da área de saúde se dediquem mais ao estudo da Libras para melhorar o atendimento da pessoa surda no serviço.

2.2. A EVIDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES SURDOS NO ÂMBITO DE SAÚDE

O processo comunicativo com a pessoa surda, quando não ocorre, existe algumas estratégias utilizadas por profissionais de saúde que não compreendem Libras, que podem favorecer a comunicação com o usuário, porém não garantem uma comunicação efetiva, pois a compreensão e a expressão das mensagens de ambos podem não acontecer de fato, conforme Brasil (2016):

Utilização da escrita: o usuário relata suas demandas escrevendo/desenhando no papel e o profissional de saúde também interage com o usuário desta forma. Nesse caso, é importante que o usuário saiba ler e escrever em português. Além disso, o profissional de saúde deve estar atento quanto ao uso de termos técnicos, utilizando uma linguagem mais simples e acessível ao usuário. (BRASIL, 2016, p.1)

Nesta percepção, cabe aos profissionais de saúde entender a demanda do público e estar atento para repassar as informações sem causar equívocos quanto ao que sentem, pois quando se utiliza da escrita está de certo modo interagindo.

Presença de um interlocutor: alguns usuários possuem um familiar que consegue compreendê-lo e se comunicar com o mesmo de maneira mais efetiva. Esse familiar pode servir como elo para transmitir as necessidades do usuário ao profissional de saúde, bem como para transmitir as orientações do profissional ao usuário. Porém, é importante lembrar que a decisão de levar um interlocutor como acompanhante para atendimento na Unidade de saúde deve ser do usuário, a fim de manter a confidencialidade das informações prestadas pelo mesmo e a sua autonomia. BRASIL, 2016, p.1)

A presença de um familiar ao acompanhar a pessoa surda é de extrema importância desde que passe as informações de modo confidencial preservando a autonomia do paciente e que os profissionais de saúde vejam a importância do interlocutor no pronto atendimento.

Leitura labial: pode ser utilizada, quando o usuário compreende o português. Mas deve-se atentar para falar pausadamente e olhando para o usuário. Mímicas: a utilização de gestos para caracterizar as informações importantes a serem prestadas é outra estratégia empregada pelos profissionais de saúde, mas que os estudos descrevem não ser eficaz. BRASIL, 2016, p.1)

Adentra que, diante do exposto o domínio dos profissionais em relação a Libras é de fundamental importância para o bom desempenho do atendimento ao deficiente auditivo no âmbito da saúde e conhecer os modos comunicativos na prestação do atendimento. A pessoa

com surdez consegue comunicar através da escrita, também entendem a leitura labial e cabe ao profissional criar estratégias para entender os anseios desse público.

Percebe-se quanto os profissionais de saúde necessitam de formação para atenção as pessoas com deficiência auditiva e no desenvolvimento de técnicas de comunicação que determinam sobremaneira o alcance dos objetivos de qualquer ato clínico.

Na área de saúde, habilidades de comunicação interpessoal são imprescindíveis na assistência a qualquer usuário, e as ações dos profissionais são pautadas pela comunicação, como ferramenta-base de trabalho, independentemente da sua formação acadêmica (CHAVEIRO et al., 2010 apud OLIVEIRA e CELINO 2015).

Observa-se que os profissionais de saúde devem educar-se, através de capacitação sobre maneiras de reduzir as barreiras e garantir a assistência à saúde para todas as pessoas.

Reafirmado por Oliveira e Celino (2015) a qualificação dos profissionais que estão em serviço e, antes disso, a formação em nível de graduação, ainda na faculdade, para aqueles que se encontram no processo de formação profissional, é fator condicionante. Assim, seriam minimizadas tantas dificuldades relatadas pelos sujeitos surdos que buscam os serviços públicos de saúde.

A qualidade do atendimento, bem como a humanização da saúde não fazem sentido sem a necessidade de lançar um olhar sobre a comunicação, sem ter a capacidade de perceber o outro não há qualidade nem atendimento humanizado, os gestores e profissionais da saúde compreendam que o cuidado em saúde se estabelece no encontro com o usuário, que se faz com a valorização da sua singularidade e suas particularidades comunicativas. (NASCIMENTO, FORTES, KLESSLER, 2015).

Advindo que o profissional ao recebe um paciente com deficiência auditiva para atendimento em saúde deve estar atento às singularidades comunicativas de que esse indivíduo necessita para, então, possibilitar de maneira humanizada a atenção em saúde voltada para o usuário do serviço de saúde.

De certo modo, a comunicação com a pessoa surda é um grande obstáculo para os profissionais da área de saúde, porque prejudica o vínculo com esses pacientes e o atendimento que deve ser dispensado a eles, destacando a importância de tratamento humanizado no reconhecimento dos fatores que acomete o paciente (DANTAS et.al. 2015).

De tal modo, somos favoráveis que a comunicação se coloca como um instrumento básico e fundamental da assistência da equipe de enfermagem, principalmente quando se refere a essa população.

Ao profissional de enfermagem conhecer as necessidades do paciente com deficiência auditiva e saber atender, geralmente, procuram o serviço sem acompanhante, a intermediação da comunicação inibe a pessoa com deficiência auditiva, e ela acaba se privando de falar sobre suas reais necessidades, como a inclusão social (DANTAS et al., 2014)

Nesse contexto de comunicação em local, que seja público ou privado, humanizando o atendimento o enfermeiro, como profissional de saúde, procurar-se com a relação entre enfermeiro paciente, e para isso necessita de um suporte técnico e científico que lhes habilite a entender este universo linguístico, social e cultural do surdo, visando promover uma segurança física e emocional no mesmo, ao destacar a importância de atender o deficiente auditivo (SILVA et al., 2014).

As barreiras de comunicação entre o profissional de saúde e o paciente deficiente auditivo podem colocar em risco a assistência prestada, ao comprometer o diagnóstico e o tratamento (SILVA et al., 2014).

Para oferecer um atendimento de qualidade sem comprometer o diagnóstico da pessoa surda no serviço de saúde é necessário que os profissionais conheçam as particularidades linguísticas da comunidade surda.

3. CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa desenvolvida é classificada como descritiva. De acordo com Gil (2002) esse tipo de pesquisa tem como objetivo estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade específica, além de abordar uma maior compreensão acerca do tema que está sendo estudado.

De acordo com Gil (2002), a pesquisa descritiva também aborda as seguintes características:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2002 p. 42).

Para análise dos dados foi utilizada a abordagem Quanti-Qualitativa. A modalidade de pesquisa quali-quantitativa “interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica)” (KNECHTEL, 2014, p. 106).

Salienta-se que na Pesquisa qualitativa os dados são coletados através de interações sociais e analisados subjetivamente pelo pesquisador, enquanto na pesquisa quantitativa na qual variáveis predeterminadas são mensuradas e expressas numericamente, sendo que os resultados também são analisados com o uso preponderante de métodos quantitativos (APPOLINÁRIO, 2004).

Ao motivo de isolamento social, a pesquisa será aplicada com questionários on-line, assim facilitando o acesso à informação. A principal ideia desse tipo de pesquisa é definir melhor uma opinião, atitude ou comportamento de um grupo de pessoas sobre o determinado assunto. Considerando as perguntas comuns de múltipla escolha. A pesquisa¹ é descritiva, pois os respondentes podem escolher entre categorias predefinidas.

Desse modo, permite descrever e compreender os resultados da pesquisa, utilizando gráficos para facilitar o entendimento da análise dos dados. Os dados serão tabulados através do software Microsoft Excel.

¹ Fonte de citação: <https://pt.surveymonkey.com/mp/3-types-survey-research/>

3.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo – CAS, que fica localizado na Av. Rio Branco, no Bairro Bom Jardim, Mossoró-RN. A referida instituição foi criada por meio do Decreto 19.131 de 02 de junho de 2006 publicado no diário oficial do Estado do Rio Grande do Norte (CAS, 2012).

O CAS Mossoró tem por finalidade favorecer a inclusão do surdo de Mossoró e região, oferecendo os seguintes serviços: Libras, leitura e escrita, apoio pedagógico, apoio pedagógico por disciplina (ensino fundamental maior e ensino médio), vestibulando, apoio ao surdo universitário (interprete, apoio pedagógico, informática educativa para todos os alunos, telessala, projetos interdisciplinares (CAS, 2012)).

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O presente estudo define como população o universo que compreende as pessoas surdas do Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo de Mossoró. A população da pesquisa é composta de 49 pessoas, sendo que a mostra é constituída 21 pessoas.

Como critério de inclusão de amostra, optou por aplicar os questionários on-line, somente com pessoas surdas que tenham idade igual ou superior a 18 anos excluindo aqueles que têm idade inferior a 18 anos e os que não aceitaram participar da pesquisa.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados dessa pesquisa foi realizada, por meio de um questionário (VER APÊNDICE A). O questionário foi elaborado de uma maneira que possa atender aos objetivos da pesquisa, além da aplicação pela pesquisadora em Libras.

No decorrer do período de isolamento social, pensou-se em procurar fazer o formulário de questionários on-line utilizado pelo Google com as perguntas comuns de múltipla escolha, enviará o link para aplicar com sujeitos surdos. Desta forma, o entrevistado pôde acessar com facilidade virtualmente não havendo necessidade de deslocamento, ficando com mais segurança. As perguntas tiveram como objetivo traduzir as dificuldades da pessoa surda no serviço de saúde, além de identificar como os surdos do CAS avaliam a comunicação dos profissionais no serviço de saúde.

3.5 PROCEDIMENTO DA COLETA

Esse trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró-FACENE e das Faculdades de Enfermagem e de Medicina Nova Esperança-FAMENE de João Pessoa – PB. Após aprovação do Comitê de Ética a coleta de dados foi realizada no Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo – CAS.

A coleta dos dados foi realizada em questionários on-line pela pesquisadora aos participantes da pesquisa. A pesquisa foi realizada após aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da FACENE-FAMENE de João Pessoa-PB. Os questionários foram respondidos após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelos entrevistados.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Esse projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de João Pessoa, no Estado da Paraíba. O projeto elaborado procurou atender os requisitos estabelecidos na Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466, de 12 de Dezembro de 2012, a qual estabelece que a pesquisa deve ser realizada com o devido respeito ao participante reconhecendo sua vulnerabilidade, assegurando sua vontade de participar ou não da pesquisa.

Essa pesquisa não causa nenhum dano ou riscos de ordem física ou psicológica, uma vez que se trata de uma aplicação de questionário. Os riscos relacionados a essa pesquisa é a exposição dos dados que foram coletados e as informações foram tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a identidade do participante, minimizando os riscos que podem ser causados aos participantes da pesquisa. No entanto, tal fato foi reduzido pelo fato de a pesquisa ser do tipo quantitativo e qualitativo de caráter descritiva, onde os dados extraídos em um local adequado. Com relação aos benefícios desta pesquisa pode contribuir para divulgação de informações relevantes, para melhorar a comunicação durante o atendimento à pessoa surda no serviço de saúde.

4. ANÁLISE E DISCUSSÕES

A princípio a pesquisa teria uma mostra composta por 21 surdos, no entanto, somente 10 conseguiram ter acesso ao questionário. Diante disso, pode-se descrever algumas das dificuldades enfrentadas na obtenção dos dados, entre eles o atual cenário de calamidade pública no setor da saúde, onde foi decretado pandemia diante ao Covid-19. Além disso, o desconhecimento da rede social, a falta de acesso à internet e o não conhecimento sobre a língua portuguesa na sua forma escrita.

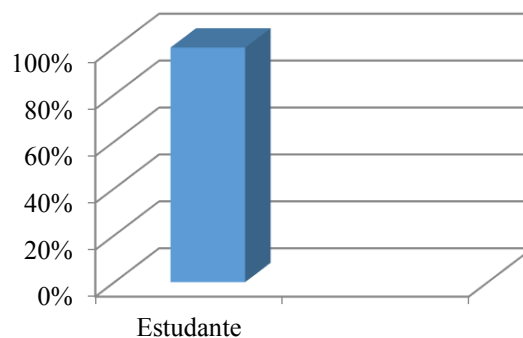
Com base nos resultados obtidos no estudo, o trabalho apresenta os dados sociodemográficos de todos os participantes que compõem essa pesquisa mediante ao atendimento dos surdos no sistema de saúde pública. Os gráficos constituem os dados de profissão, idade, estado civil, sexo, escolaridade, uso do serviço de saúde, avaliação do atendimento, dificuldades de comunicação com os profissionais, segurança no atendimento, os métodos de comunicação dos profissionais e a opinião de como melhorar o atendimento a pessoa surda no serviço de saúde, isso a fim de construir um perfil dos surdos que participaram desse estudo.

4.1. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

4.1.1. PROFISSÃO

A porcentagem refere-se às informações coletadas na entrevista on-line, sendo observado no gráfico 1 a representação da profissão dos participantes de 100% se dizem estudante.

Gráfico 1: Profissão dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



Fonte: Autora, 2020.

A inserção do surdo no mercado de trabalho esbarra na dificuldade de comunicação, causado pela falta de ensino da Língua de Sinais para os que compõem a empresa, na

dificuldade do surdo ao aprender a Língua Portuguesa na sua forma escrita ou oral, no despreparo da sociedade ao não realizar a inclusão destes no seu cotidiano (DORNELLES; ZANELLA, 2008).

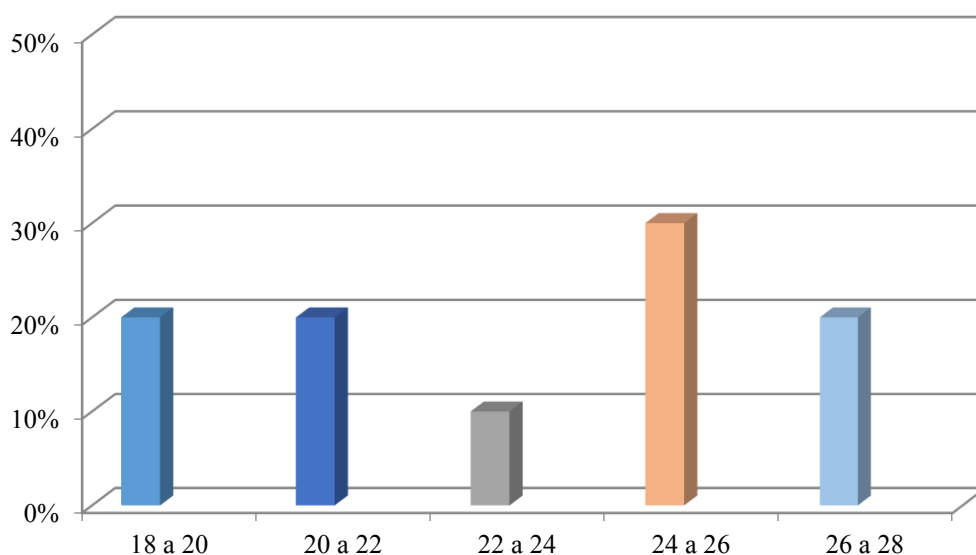
Todas essas barreiras os levam a buscar o ensino como método para serem mais bem aceitos e mostrarem o preparo quando for necessário.

4.1.2. IDADE

O público alvo selecionado foi acima dos 18 anos, por entender que estes possuem uma independência e serem capazes de buscar o serviço de saúde sem que aja a necessidade de um acompanhante.

Dentro desse cenário, foi observado que os participantes se encontram na faixa etária dos 18 aos 28 anos, tendo maior expressividade a faixa dos 24 aos 26 anos, sendo responsável por 30% dos entrevistados, enquanto a faixa etária dos 22 aos 24 anos apresentou menor expressão, representando somente 10%. Já as faixas etárias dos 18 a 20; 20 a 22 e 26 a 28, não diferiram entre si, obtendo os mesmos valores de 20% (Gráfico 2).

Gráfico 2: Idade dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



Fonte: Autora, 2020.

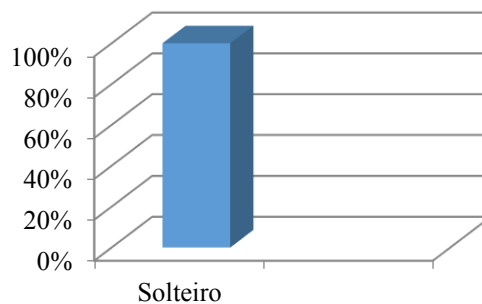
O CAS possui uma importância para os surdos do município e região, realizando um trabalho que atende um público das mais diferentes faixas etárias, o que os leva a aprender a sua língua mãe mais facilmente, pois faltam escolas bilíngues e escolas regulares capacitadas para atender esse público, isso os leva a desistir do ano letivo, buscam escolas para jovens e

adultos, por se sentirem fora da faixa etária regular a qual deveriam estar quando se segue uma sequência cronológica de idade nas escolas regulares.

4.1.3. ESTADO CIVIL

Com relação ao estado civil, observou-se que 100% dos participantes são solteiros (Gráfico 3).

Gráfico 3: Estado Civil dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



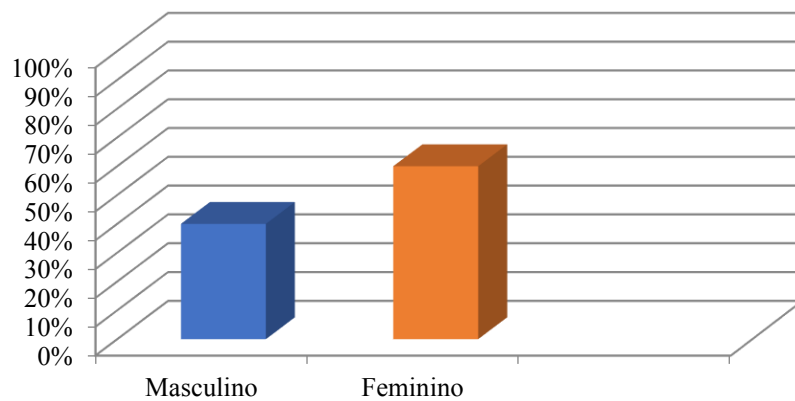
Fonte: Autora, 2020.

A situação do estado civil de solteiro ser unânime dos participantes, pode estar relacionado à idade, que são jovens. Outra possibilidade se encontra, colocado para alguns como uma barreira, na dificuldade de relacionar-se com a comunidade ouvinte. O que não se pode afirmar como sendo um critério seletivo entre eles.

4.1.4. SEXO

Com base nas informações obtidas, observou-se que 70% dos participantes são do sexo feminino, enquanto 30% são do sexo masculino (Gráfico 4).

Gráfico 4: Sexo dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



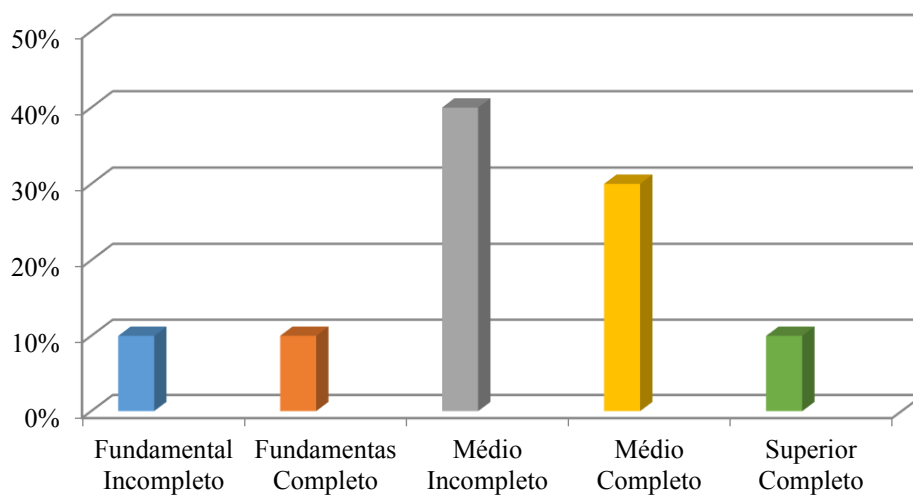
Fonte: Autora, 2020.

O ingresso da mulher em todos os setores de trabalho vem crescendo a cada dia, e não seria diferente no CAS, isso mostra a busca frequente das mulheres em estar sempre se aprimorando, se qualificando e se capacitando.

4.1.5. ESCOLARIDADE

Quanto à escolaridade é observado que 40% dos participantes possuem o ensino médio incompleto, enquanto 30% possuem o ensino médio completo (Gráfico 5).

Gráfico 5: Escolaridade dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



Fonte: Autora, 2020.

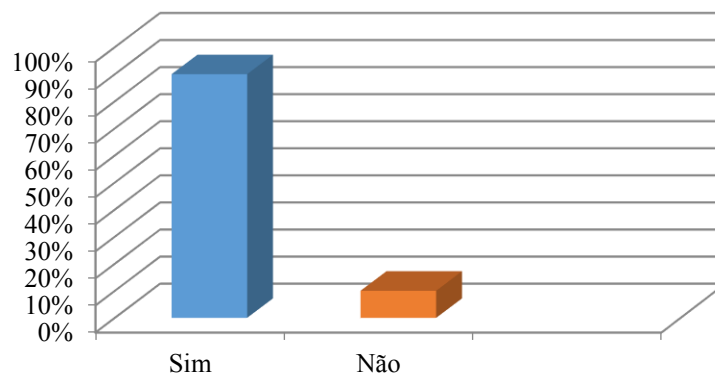
A insuficiência no número de professores e/ou intérpretes de Libras nas escolas brasileiras elevam a defasagem dos surdos no sistema educacional, bem como a não inclusão da Língua de sinais no currículo escolar, a falta de capacitação dos professores para atender o os surdos, fazendo com que as aulas não sejam produtivas por não apresentarem metodologia linguística dos sinais, conseqüentemente, os alunos surdos são privados de absorver efetivamente o conteúdo proposto nas aulas (ASPILICUETA, et al., 2013).

Com base no estudo é possível identificar todas essas barreiras, o que os levam a desistir no meio da jornada, mesmo que isso venha ser um fator negativo futuramente, quando estes forem em busca de uma oportunidade de trabalho.

4.2. USO DO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE

O uso do sistema público de saúde pelos surdos do CAS representou 90%, quanto 10% dos participantes informaram que não fizeram uso do sistema (gráfico 6).

Gráfico 6: O uso do serviço de saúde pelos Surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



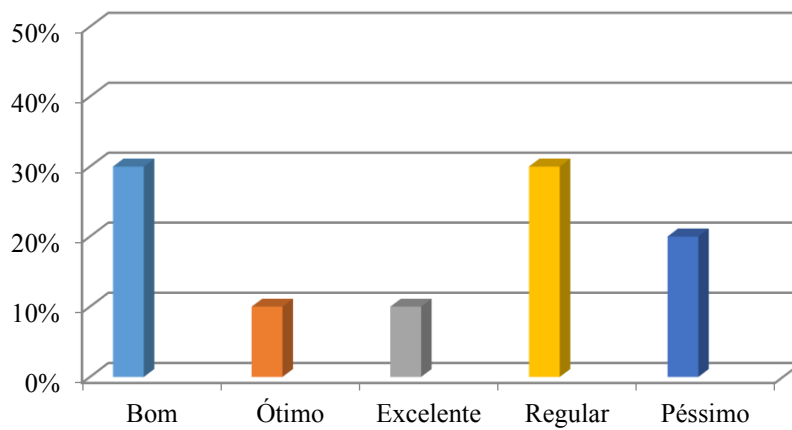
Fonte: Autora, 2020.

A universalidade da assistência do Sistema Único de Saúde (SUS) significa que todas as pessoas têm direito aos cuidados de saúde, disponibilizados pela rede pública de saúde. Apesar das dificuldades de comunicação enfrentada pelos surdos no serviço público, a busca por esse sistema é alta, por ter acesso facilitado e sem custo.

4.3. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Com relação ao atendimento recebido pelos profissionais da saúde, 30% dos participantes descreveram como bom ou regular, respectivamente. Já 20% descreveram como péssimo e somente 10% indicaram como ótimo ou excelente, respectivamente (Gráfico 7).

Gráfico 7: Avaliação do atendimento recebido pelos profissionais dos serviços de saúde dos surdos que frequentam o Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



Fonte: Autora, 2020.

Como a ferramenta da comunicação é importante para os níveis de relações humanas, que só acontece de maneira satisfatória quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida, podendo ser feita de várias maneiras, através da linguagem verbal ou não verbal, desde que seja um processo completo e coerente (SCHELLES, 2008 *apud* OLIVEIRA e CELINO, 2014).

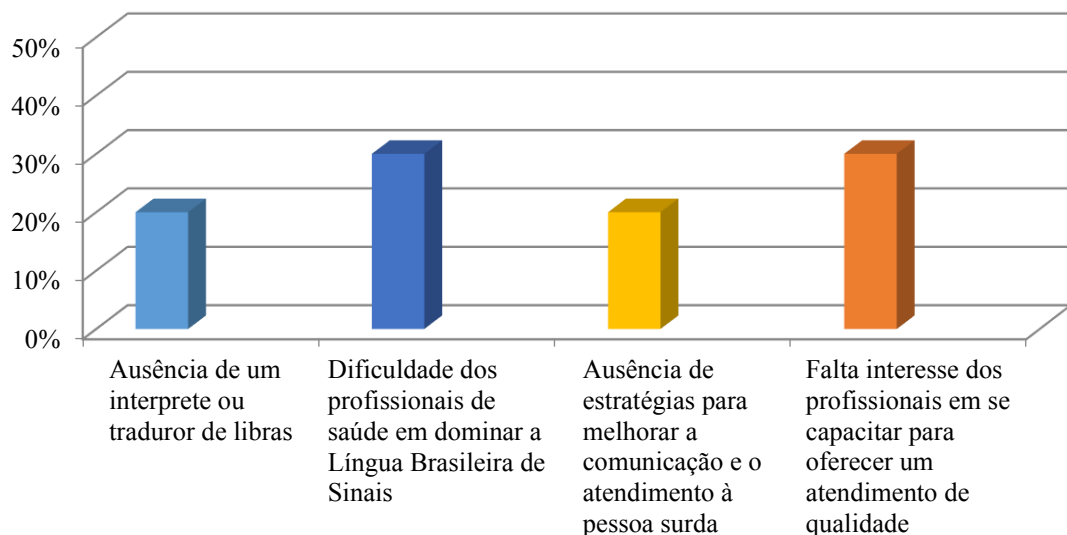
Para os profissionais de saúde a comunicação é um processo vital em todas as fases do atendimento, quando se é interrompido esse processo cria-se uma barreira lúdica entre o profissional e o paciente, levando um comprometimento no momento do atendimento ao paciente surdo.

A falta da capacitação dos profissionais, bem como a não existência de interpretes no serviço de saúde e o não domínio da língua portuguesa por parte do surdo, induzem a insatisfação do paciente surdo.

4.4. DIFICULDADE NA COMUNICAÇÃO ENTRE O PROFISSIONAL DE SAÚDE E O SURDO

Observou-se que 30% dos participantes informaram que sentem dificuldade devido a Dificuldade dos profissionais de saúde em dominar a Língua Brasileira de Sinais e a falta de interesse dos profissionais em se capacitar para oferecer um atendimento de qualidade, enquanto 20% dos participantes informaram a Ausência de um interprete ou tradutor de Libras e a Ausência de estratégias para melhorar a comunicação e o atendimento à pessoa surda (Gráfico 8).

Gráfico 8: Dificuldades enfrentadas pelos surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS) ao se comunicar com os profissionais de saúde.



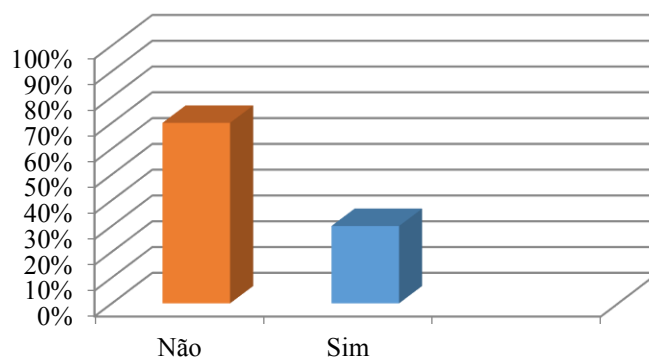
Fonte: Autora, 2020.

A ineficiência estrutural dos recursos e do atendimento no acolhimento ao paciente surdo no serviço de saúde é evidente no estudo, tendo como resultado a insatisfação, devido à dificuldade de interação entre paciente e profissional, resultando no uso de estratégias de improvisação, limitando, assim, as informações, o diagnóstico e principalmente a autonomia do paciente surdo, pois, na maioria dos casos, precisam da presença de um acompanhante para facilitar a comunicação.

4.5. SEGURANÇA NO ATENDIMENTO

Com relação a sensação de segurança no atendimento e quanto ao diagnóstico recebido, observou-se que 70% dos participantes não se sentem seguros, enquanto somente 30% responderam que sim (Gráfico 9).

Gráfico 9: Sentimento de segurança no atendimento com relação ao diagnóstico e tratamento recebido pelos profissionais de saúde aos surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



Fonte: Autora, 2020.

Quando se há falta de comunicação entre profissional e paciente, a sensação de segurança é afetada, logo, o surdo não se vê como assistido de maneira adequada e sente-se inseguro.

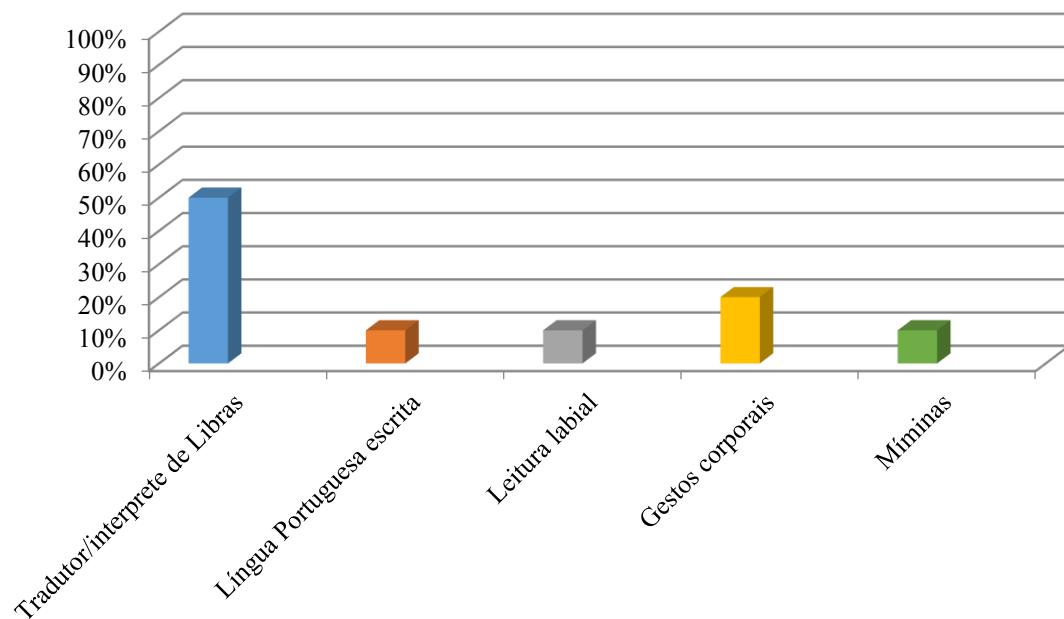
O surdo passa se questionar: – Será que ele compreendeu meus sintomas? – Ele conseguiu compreender minhas queixas? – Se ele não entende minha linguagem de sinais, como vai saber o que estou sentindo? – O diagnóstico será realmente preciso? – Devo seguir a prescrição médica?

Todas essas dúvidas e questionamentos os levam a desconfiar do atendimento e consequentemente do diagnóstico.

4.6. MÉTODOS UTILIZADOS PELOS PROFISSIONAIS NO ATENDIMENTO AO SURDO

De acordo com informações obtidas em questionário, o método mais utilizado, responsável por 50%, foi o de tradutores e/ou interpretes de libras, por sua vez, 20% informaram que seriam por gestos corporais, enquanto a língua portuguesa escrita, a leitura labial e a mímica, corresponderam, respectivamente, a 10% dos participantes entrevistados (Gráfico 10).

Figura 10: Métodos utilizados pelos profissionais de saúde ao atender os surdos do Centro de Capacitação de Professores e Atendimento ao Surdo (CAS).



Fonte: Autora, 2020.

A escassez do conhecimento da sociedade e dos profissionais induz a uma desarmonização para com os indivíduos surdos, onde a maior parte da limitação vivida pela população encontra-se na ausência do conhecimento a respeito da diversidade cultural e linguística, causando uma exclusão, mesmo que de forma despretensiosa, do processo de integração dos surdos na sociedade.

Grandes partes dos profissionais de saúde deixam passar despercebida a importância de se capacitar para melhor atender os pacientes surdos, com isso, induzem, indiretamente, aos surdos a necessidade de se adaptar no momento da comunicação, seja ao levar um intérprete, um familiar, fazer uso da mímica, da escrita, sendo constrangedor ao expor sua privacidade e um desrespeito cultural.

4.7. A IMPORTANCIA DA MELHORIA NO ATENDIMENTO DA SAÚDE COM PESSOAS SURDAS

Os participantes explicitaram sua preocupação e deram opiniões e sugestões para que os profissionais de saúde pudessem aprender a Libras, enfatizando sua importância para a prática assistencial. Torna-se visível nos seus relatos:

Um intérprete. Principalmente nos postos de saúde dos bairros, seria ótimo!
(S1)

Os profissionais deveriam ter interesse em aprender a Língua Brasileira de Sinais. (S2)

Profissionais de saúde precisam capacita curso Libras aprender futuro melhor comunicação atendimento hospital nós surdo. (S3)

Precisa melhora muita coisa é também os intérpretes não pode falta no hospital quando os surdos chegam lá. (S4).

Importante ajuda pessoa surda intérprete libras melhorar saúde. (S5)

É perceptível no estudo, por meio das respostas dos participantes, a importante na melhoria do atendimento. As suas respostas explanam o desejo de terem um acolhimento de melhor qualidade, a iniciar pelos profissionais de saúde.

Contudo, capacitar os profissionais de saúde com o curso básico de Libras até o avançado para que os surdos não sejam prejudicados pelo sistema de saúde, além disso, não passar por situações constrangedoras, embaraçosos, onde não se tem o conhecimento de como se comunicar com o surdo.

Além disso, poder atender o surdo com mais respeito e empatia. Pesquisar no próprio bairro da cidade, locais onde tenham escolas e/ou associações dos surdos, dando início a uma capacitação para ter mais comunicação e auxiliar no atendimento aos surdos no sistema de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da pesquisa realizada com os surdos, observaram esses participantes que mostraram-se delicados ao se relacionarem com os profissionais de saúde. Um dos fatores responsáveis por limitar a comunicação encontra-se na falta de conhecimento da Língua Brasileira de Sinais, mas as dificuldades podem ser reduzidas por meio das estratégias comunicativas.

A hipótese era que os surdos enfrentam dificuldades em se comunicar com os profissionais de saúde. De acordo com os resultados, comprovou-se a existência da dificuldade dos surdos no atendimento. Os resultados comprovaram que os surdos enfrentam dificuldades para explicar um assunto de seu interesse e entendê-lo a partir da sua forma de comunicação expressada pelo profissional de saúde.

Portanto, é de extrema importância de colocar o conhecimento e o domínio da Língua Brasileira de Sinais no atendimento a pessoa surda. Pois, assim como qualquer outra pessoa, o surdo tem o direito de ter um atendimento de qualidade e se sentir seguro em todas as fases do atendimento.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2004.

ASPILICUETA, P., Leite, C. D., Rosa, E. C. M., & Cruz, G. D. C.. A questão linguística na inclusão escolar de alunos surdos: ambiente regular inclusivo versus ambiente exclusivamente ouvinte. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 19, n. 3, p. 395-410, 2013.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. **Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 23 dez. 2005.

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, Brasília, DF, 25 abr. 2002.

CHAVEIRO, Nelma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celeno. **Revisão de Literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais de saúde**. *Rev Esc Enferm USP*, 2008.

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celeno; MUNARI, Denise Bouttelet; MEDEIROS, Marcelo; DUARTE, Soraya Bianca Reis. **Atendimento à Pessoa Surda que Utiliza a Língua de Sinais na Perspectiva do Profissional na Perspectiva da Saúde**. *Cogitare Enferm*. Out/Dez. 2010.

NASCIMENTO, I.G.B.; FORTES, L.O.; KESSLER, T.M.. **Estratégias de comunicação como dispositivo para o atendimento humanizado em saúde da pessoa surda**. *Saúde (Santa Maria)*, Santa Maria, Vol. 41, n. 2, Jul./Dez, p. 241-250, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistasauade/article/viewFile/15121/pdf>. Acesso em 14 out. 2019

OLIVEIRA YCA de, CELINO SDV, COSTA GMC. **Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos**. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 25 [1]: 307-320, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/physis/v25n1/0103-7331-physis-25-01-00307.pdf>. Acesso em 14 out. 2019

SANTOS, Carla Andrade dos; CARVALHO, Sirley Alves da Silva; FERREIRA ROBERTO; Ana Carolina; OLIVEIRA, Erika Maria Parlato de; MELO, Isabela Martins; GUERRA, Leonor Bezerra. **Formação de profissionais da saúde e acessibilidade do surdo ao atendimento em saúde: contribuições do projeto “Comunica”**. *Interfaces - Revista de Extensão da UFMG*, v. 5, n. 1, p.112-128, jan./jun. 2017.

SOUZA, Maria Fernanda Neves Silveira de; ARAÚJO, Amanda Miranda Brito; SANDES, Luiza Fernandes Fonseca; FREITAS, Daniel Antunes; SOARES, Wellington Danilo; VIANNA, Raquel Schwenck de Mello; SOUSA, Árlen Almeida Duarte de. **Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura**. *Rev. CEFAC*. Maio-Jun, 395-405. 2017.

SOUZA, Marcos Torres de; PORROZZI, Renato. **Ensino de Libras para os Profissionais de Saúde: Uma Necessidade Premente.** Revista Práxis ano I, nº 2 - agosto 2009.

TEDESCO, JR, Junges JR. **Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 29(8):1685-1689, ago, 2013. Disponível em: <https://scielosp.org/pdf/csp/v29n8/v29n8a21.pdf>. Acesso em 14 out. 2019

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Questionário para os sujeitos surdos

1- Informações Gerais

1.1 Profissão: _____

1.2 Idade: _____ Estado Civil _____

1.3 Sexo: () Masculino () Feminino

1.4 Escolaridade: () Ensino Fundamental Incompleto () Ensino Fundamental () Ensino Médio Incompleto () Ensino Médio () Ensino Superior Incompleto () Ensino Superior

Outros _____

2-Informações sobre as dificuldades enfrentadas pela pessoa surda no serviço de saúde:

2.1. Você já utilizou o serviço de saúde pública?

() Sim () Não

2.2. Com relação à comunicação como você avalia o atendimento recebido pelos profissionais no serviço de saúde?

() Bom () Ótimo () Excelente () Regular () () Péssimo

Por quê? _____

2.3. Quais dificuldades você já enfrentou para se comunicar com os profissionais de saúde?

a. () Ausência de um interprete ou tradutor de Libras.

b. () Dificuldades dos profissionais de saúde em dominar a Língua Brasileira de Sinais.

c. () Ausência de estratégias para melhorar a comunicação e o atendimento à pessoa surda.

d. () Falta interesse dos profissionais em se capacitar para oferecer um atendimento de qualidade a pessoa surda.

2.4. Com relação ao diagnóstico e tratamentos descritos pelo profissional, você sentiu segurança no atendimento?

() Sim () Não

Por quê? _____

2.5. Quais são as estratégias que os profissionais de saúde utilizam para facilitar a comunicação e o atendimento da pessoa surda ao serviço de saúde?

() Tradutor/interprete de LIBRAS

() Língua Portuguesa escrita

() Leitura labial

Gestos corporais

Mímicas

2.6. Na sua opinião, o que deve ser feito para melhorar o atendimento a pessoa surda no serviço de saúde?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO- TCLE Esclarecimentos

Caro senhor (a),

Você está sendo convidado (a) a participar voluntariamente da pesquisa, intitulada: **COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES: DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PACIENTES SURDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE**, desenvolvida pelos pesquisadores: Prof. Francisco de Acací Viana Neto e a aluna Raimunda Luzia Neta.

O objetivo desta pesquisa é de compreender as dificuldades de comunicação enfrentadas pelas pessoas surdas do Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo no atendimento disponibilizado pelo serviço de saúde. Além de caracterizar os participantes da pesquisa sociodemograficamente, identificar como os surdos do Centro Estadual de Capacitação de Educadores e Atendimento ao Surdo – CAS avaliam a comunicação dos profissionais no serviço de saúde, analisar como os pacientes surdos recebem o atendimento dos profissionais de saúde, através da comunicação e verificar a percepção dos surdos quanto ao que deve ser feito para melhorar o atendimento no serviço de saúde?

O motivo pelo qual escolhemos abordar o tema: Comunicação entre interlocutores: dificuldades enfrentadas pelos pacientes surdos no serviço de saúde, nada mais é que o desejo de poder de analisar a relação da comunicação entre pacientes surdos no serviço de saúde. Tendo em mente, essa pesquisa será importante para discutir e propor alternativas que possam melhorar o atendimento dessas pessoas surdas na rede pública de saúde, tendo em vista que, os problemas causados pelo despreparo dos profissionais por não dominarem a Língua Brasileira de Sinais, isso dificulta o acesso da pessoa surda ao serviço de saúde, o que pode inferir diretamente na sua qualidade de vida.

Sua participação é voluntária e consiste em responder a questões constantes em um questionário, finalizado o preenchimento, o mesmo deverá ser devolvido. Sua participação nesta pesquisa não prevê riscos físicos, quaisquer custos ou forma de pagamento. Todas as informações obtidas a partir do questionário serão confidenciais e processadas de forma a manter sua privacidade e sua identidade preservadas.

O (a) senhor (a) ficará com uma cópia deste documento e a outra com a pesquisadora responsável. Toda a dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para o pesquisador responsável, através do e-mail: acaci_viana@facenemossoro.com.br.

Eu, _____, declaro que li as informações acima e entendi a finalidade da pesquisa, bem como o direito de minha participação na pesquisa e concordo em participar da mesma.

Estou ciente que receberei uma cópia deste documento rubricada a primeira página e assinada a última por mim e pela pesquisadora responsável, em duas vias, de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder da pesquisadora responsável.

Mossoró, ____/____/____

Prof^a. Francisco de Acací Viana Neto²

Pesquisador responsável

Participante da Pesquisa/testemunha

Impressão Digital

² Pesquisador Responsável: Francisco de Acací Viana Neto

Endereço profissional do Pesquisador: Francisco Holanda 81, Ap 130 cond.

Fausto Guilherme. Alto de São Manoel CEP:59631-100

E-mail do pesquisador: acaci_viana@facenemossoro.com.br

Fone de contato profissional: (84) 99669-5322

² Endereço do Comitê de Ética em Pesquisa: Av. Frei Galvão, 12 - Bairro Gramame - João Pessoa - Paraíba – Brasil CEP.: 58.067-695 - Fone/Fax : +55 (83) 2106-4790. E-mail: cep@facene.com.

APENDICE C- TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Declaro que conheço e cumprirei as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 466/2012, suas Complementares em todas as fases da pesquisa Intitulada “**COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES: DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PACIENTES SURDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE**”.

Comprometo-me submeter o protocolo à PLATBR, devidamente instruído ao CEP, aguardando o pronunciamento deste, antes de iniciar a pesquisa, a utilizar os dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e que os resultados desta investigação serão tornados públicos tão logo sejam consistentes, sendo estes favoráveis ou não, e que será enviado o Relatório Final pela PLATBR, Via **Notificação** ao Comitê de Ética em Pesquisa Facene/Famene até o 30 de junho de 2020, como previsto no cronograma de execução.

Em caso de alteração do conteúdo do projeto (número de sujeitos de pesquisa, objetivos, título, etc.) comprometo comunicar o ocorrido em tempo real, através da PLABR, via **Emenda**.

Declaro encaminhar os resultados da pesquisa para publicação (Revista de Ciências da Saúde Nova Esperança da Facene/Famene), com os devidos créditos aos pesquisadores associados integrante do projeto, como também, os resultados do estudo serão divulgados na Faculdade Nova Esperança de Mossoró-RN, ambas situadas No Município de Mossoró-RN, onde os dados foram obtidos, como preconiza a Resolução 466/2012 MS/CNS e a Norma Operacional N° 001/2013 MS/CNS.

Estou ciente das penalidades que poderei sofrer caso infrinja qualquer um dos itens da referida Resolução.

Mossoró, ____ de _____ de _____.

Assinatura do pesquisador responsável



Escola de Enfermagem Nova Esperança Ltda.
Mantenedora da Escola Técnica de Enfermagem Nova Esperança – CEM, da
Faculdade de Enfermagem Nova Esperança, - FACENE, da
Faculdade de Medicina Nova Esperança – FAMENE e da
Faculdade de Enfermagem Nova Esperança de Mossoró – FACENE/RN

CERTIDÃO

Com base na Resolução CNS 466/2012 que regulamenta a ética da pesquisa em Seres Humanos, o Comitê de Ética em Pesquisa das Faculdades Nova Esperança, em sua 1º Reunião Ordinária realizada em 13 de fevereiro 2020 após análise do parecer do relator, resolveu considerar, **APROVADO**, o projeto de pesquisa intitulado "COMUNICAÇÃO ENTRE INTERLOCUTORES: DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PACIENTES SURDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE", Protocolo CEP: 206/2020 e CAAE:

28086820.0.0000.5179. Pesquisador Responsável: FRANCISCO DE ACACI VIANA NETO e dos pesquisadores associados: LUCAS RAMOS DA COSTA, RAIMUNDA LUIZA NETA E LÍVIA HELENA MORAIS DE FREITAS .

Esta certidão não tem validade para fins de publicação do trabalho, certidão para este fim será emitida após apresentação do relatório final de conclusão da pesquisa, com previsão para junho de 2020, nos termos das atribuições conferidas ao CEP pela Resolução já citada.

João Pessoa, 18 de fevereiro 2019.

Maria do Socorro Gadelha Nóbrega

Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa - FACENE/FAMENE