

DIFICULDADES DA COMUNIDADE SURDA NO ATENDIMENTO EM SERVIÇOS DE ATENÇÃO BÁSICA: UMA REVISÃO NARRATIVA

DIFFICULTIES OF THE DEAF COMMUNITY IN CARE IN PRIMARY CARE SERVICES: A NARRATIVE REVIEW

Maria Aparecida Sousa Coelho¹
Maria Clerya Alvino Leite²

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo investigar, na literatura, as dificuldades da comunidade surda no atendimento em serviços de atenção básica. O tema foi abordado mediante a percepção de que os surdos estão deixando de procurar os serviços de saúde, porque não são compreendidos pelos trabalhadores que atuam nas Unidades Básicas de Saúde. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, do tipo revisão narrativa, de trabalhos já publicados entre 2015 e 2020. Os resultados apontam a dificuldade de comunicação, como a principal barreira no atendimento ao serviço de saúde, além de: desistência do atendimento, falta de profissionais preparados para receber esses usuários, falta de intérpretes de Libras, e o tempo de espera. Conclui-se que capacitar trabalhadores com curso básico de Libras, incluir como componente curricular obrigatório a Libras nos cursos superiores da área de saúde, e produzir materiais informativos em Libras nas unidades de saúde ajudam na comunicação surdo/ouvintes, além da utilização dos aplicativos ProDeaf e Hand Talk, para tradução do português para Libras para que, de fato, haja a inclusão dos surdos no sistema de saúde pública.

Palavras-chave: Comunicação; Língua Brasileira de Sinais; Surdos.

ABSTRACT

The present study aimed to investigate, in the literature, the difficulties of the deaf community in attending primary care services. The theme was approached through the perception that the deaf are not looking for health services, because they are not understood by the workers who work in the Basic Health Units. This is a bibliographic research, of the narrative review type, of works already published between 2015 and 2020. The results point to the difficulty of communication, as the main barrier in the attendance to the health service, in addition to: abandonment of the attendance, lack of professionals prepared to receive these users, lack of interpreters of Libras, and the time waiting. We conclude that training workers with a basic Libras course, including Libras as a mandatory curricular component in higher education courses in the health area, and producing informative materials in Libras at health facilities help in deaf / hearing communication, in addition to the use of ProDeaf applications. and Hand Talk, for translation from Portuguese into Libras so that, in fact, there is the inclusion of deaf people in the public health system.

Key words: Communication; Brazilian Sign Language; Deaf.

¹ Graduada em Letras-Libras pela Universidade Federal da Paraíba. Especialista em Libras pelo Instituto Federal da Paraíba. Graduanda em Pedagogia Bilíngue pelo Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), polo UFPB. E-mail: cidaufpb@outlook.com

² Doutora pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Possui Bacharelado em Enfermagem pelas Faculdades Integradas de Patos e Licenciatura em Enfermagem pela UFPB. Professora do Instituto Federal da Paraíba, *campus* Patos. E-mail: clerya.alvino@ifpb.edu.br

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que a comunicação abre portas, aprofunda relacionamentos e que toda pessoa tem direito à comunicação, pois comunicar-se é inerente ao ser humano. É por meio da comunicação que os problemas podem ser resolvidos e objetivos podem ser alcançados. Partindo desse pressuposto, é de fato e notório que em meio a uma sociedade cuja predominância comunicativa é oral, existem milhares de pessoas que estão com esse direito de comunicar-se prejudicado por falta do não conhecimento da sua cultura; neste sentido, percebe-se que o acesso à comunicação e o que é especificamente inerente ao atendimento na atenção básica está bastante comprometido e limitado, o que não significa que há impedimento, por exemplo, das pessoas surdas terem acesso aos ambientes, mas que, se não há conhecimento da parte dos profissionais de modo que haja comunicação entre as partes, como obter um atendimento de qualidade? A saúde básica é a porta de entrada de todo cidadão brasileiro à saúde pública. Quem já ouviu ou leu a frase: “saúde é um direito de todos”? Certamente muitos cidadãos têm conhecimento deste postulado e do direito universal ao qual ele implica. Mas, como a saúde é um direito de todo cidadão se, por exemplo, a comunidade surda não encontra, na maioria das vezes, um profissional da área apto a dialogar com ela e a atendê-la dentro de suas necessidades? Essa problemática se faz pertinente, pois a pessoa surda não é um zero à esquerda, ela é gente como a gente e detentora dos mesmos direitos. Diante desta breve reflexão, foi-se pensado em elaborar esta pesquisa, pois, por mais que pareça algo inexistente em nossa sociedade, a falta de capacitação para os profissionais atuantes nas unidades de saúde na atenção básica é evidente, o que afasta os surdos de procurarem esses serviços e torna as barreiras comunicativas ainda muito presentes, demandando uma urgência que precisa apresentar soluções viáveis.

A autora é oriunda da área de saúde e atua como agente comunitária de saúde. Uma das percepções mais evidentes nas rotinas diárias foi a falta de capacitação para atendimento a uma pessoa que chega apresentando deficiência auditiva e que precisa do uso da língua de sinais para ser entendida e conseguir compreender o que acontece durante seu atendimento. Observar cada obstáculo encontrado a fez questionar até quando estas pessoas continuarão sem ter os seus direitos respeitados. Isso torna ainda mais relevante esta pesquisa, pois, o objetivo deste trabalho é fazer parte dessa mudança que, de fato, é capaz de impulsionar a saúde como algo acessível a todos. Diante do exposto, o tema atribuído a este trabalho é inerente à vivência cotidiana com este

grupo de pessoas que precisa de atendimento em unidades da atenção básica. Diante da dificuldade da comunicação entre surdos e profissionais da saúde, surgiu a motivação de narrar com precisão essas dificuldades, pois, muitas das vezes os primeiros não conseguem atendimento de qualidade por falta do não entendimento da sua língua por parte dos segundos, que não são qualificados para atender e interagir com o surdo, causando, assim, constrangimento, mau atendimento e o risco de uma conduta equivocada ao, por exemplo, vir a prescrever uma medicação errada.

As garantias individuais do surdo e o pleno exercício da cidadania alcançaram respaldo institucional decisivo com a Lei Federal nº 10.436, de 24 de abril de 2002, em que é reconhecido o estatuto da Língua Brasileira de Sinais (Libras) como língua oficial da comunidade surda (e a 2ª língua oficial no Brasil), com implicações para sua divulgação e ensino, para o acesso bilíngue à informação em ambientes institucionais e para a capacitação dos profissionais que trabalham com os surdos (Brasil, 2002).

Sabe-se que todo profissional da saúde, desde o médico até o enfermeiro, deve manter sigilo sobre o diagnóstico de um paciente atendido, mas, com a pessoa surda isso não acontece. Seja porque o surdo quando tem um intérprete que o acompanhe, leva-o consigo e partilha do diagnóstico diante das circunstâncias, seja quando não o tem, o que pode levar qualquer pessoa no ambiente, de maneira vexatória, a tentar descobrir o que realmente está sendo sinalizado. Muitas das vezes, as pessoas surdas acabam desistindo do atendimento, pois, ainda mais gravemente, por falta de conhecimento da língua de sinais, trabalhadores as rotulam de “*mudinhas*”, tornando a consulta um momento desagradável e constrangedor, sem a devida ética profissional (Magrini & Santos, 2014). A equipe que as acolhe também fica constrangida por não compreender o surdo e vice-versa. Sabe-se que a melhor forma de inserir um cidadão em um espaço de saúde é acolhendo, indicando o fluxo do trabalho dentro das unidades de saúde e nos hospitais, informando horário de atendimento, repassando o nome do médico ou da médica que irá atender, etc. Essas questões ficam sem respostas diante de uma equipe sem nenhum profissional que saiba se comunicar com o surdo por não conhecer a Libras. Estuda-se aqui, a saúde na atenção primária, porque é por meio das unidades básicas de saúde, que todo cidadão brasileiro faz seu primeiro acesso à saúde, funcionando como porta de entrada aos serviços públicos de saúde (Sousa & Almeida, 2017).

As pessoas surdas não possuem menos direitos que os ouvintes, mas, mesmo assim, enfrentam muitos desafios, sendo um deles o abordado nesta pesquisa, que são as dificuldades de comunicação no atendimento, pois os profissionais não interagem com o surdo porque não

dominam a Libras. Sendo assim, se evidencia a falta de comprometimento por parte de gestores que não atentam para a urgência em capacitar os trabalhadores da saúde, com cursos básicos da Libras, o que termina deixando uma comunidade prejudicada sem direito à saúde, em virtude de não encontrarem informação, ou por uma má qualidade no atendimento, e, por extensão, sem garantia de acessibilidade em um espaço.

Diante dessa breve caracterização, pensou-se na elaboração de uma pesquisa de revisão bibliográfica que visa compreender por meios de pesquisas realizadas como está o cenário de acesso da pessoa surda à Unidade Básica de Saúde. Sendo assim, apresenta a seguinte questão norteadora: Qual a produção científica acerca das dificuldades apresentadas pela comunidade surda no atendimento aos serviços na atenção básica?

É fato que os entraves que acontecem no atendimento das pessoas com surdez, e os obstáculos com respeito ao atendimento à saúde dessa comunidade, devem-se às barreiras comunicacionais, talvez por elas serem uma minoria, apenas formarem um pequeno grupo de pessoas que procura estes espaços públicos de saúde. Todavia, isso não justifica negligências ao fazer com que mesmo essa minoria vivencie conflitos e constrangimentos. Mesmo estando em um ambiente repleto de ouvintes/orais e de culturas diferentes, seus direitos devem ser respeitados, para que se evite e combata, principalmente, que surdos sejam rotulados de “doido”, “mudo”, “mudinho”, tornando o atendimento ou a consulta em um momento constrangedor, sem ética profissional. As pessoas com surdez enfrentam muitos desafios e um deles, sem dúvida, é a acessibilidade comunicacional. Sabe-se que a melhor forma de inclusão do surdo nesses espaços é promover que os trabalhadores da saúde, em geral, atentem para as dificuldades enfrentadas por ambos os lados, visto que alguns surdos não sabem a língua portuguesa, e a maioria dos trabalhadores da saúde não conhecem a língua de sinais. Assim, o objetivo desse trabalho foi investigar, na literatura, as dificuldades apresentadas pela comunidade surda no atendimento nos serviços de atenção básica.

2. MÉTODOS

A pesquisa foi do tipo bibliográfica. Esta, por sua, consiste em um tipo específico de produção científica que é feita com base em material já publicado (com base em textos) como livros, artigos científicos, ensaios críticos, dicionários, enciclopédias, jornais, revistas, resenhas, resumos. Atualmente, predomina o entendimento de que artigos científicos constituem o primeiro foco dos

investigadores, por que é neles que se encontra conhecimento atualizado, de ponta (Marconi & Lakatos, 2017).

A referida pesquisa bibliográfica compreendeu as seguintes fases, conforme descrito por Gil (2017).

1. Escolha do tema: relacionou-se com o interesse do discente. Contudo, não basta o interesse pelo assunto. É necessário dispor também de bons conhecimentos na área de estudo para que as etapas seguintes do trabalho acadêmico possam ser adequadamente desenvolvidas. Quem pouco conhece, dificilmente faz escolhas adequadas. Isso significa que o discente somente poderá escolher um tema a respeito do qual já leu ou estudou.
2. Levantamento bibliográfico preliminar: O pesquisador de posse de um tema, não significa que já esteja em condições de formular seu problema de pesquisa (processo bastante complexo). Portanto, logo após a escolha do tema, foi realizado um levantamento bibliográfico preliminar, o que facilitou a formulação do problema. Desse modo, o pesquisador tomou familiaridade com o tema.
3. Formulação do problema: após a fase anterior, o pesquisador teve condições de formular o problema de maneira clara, precisa e objetiva. Ou seja, essa fase consistiu na formulação de uma pergunta norteadora, na inquietude do pesquisador. O problema de pesquisa é o passo inicial de toda a pesquisa, visto que o conhecimento científico avança a partir da resolução de problemas.
4. Elaboração do plano provisório da pesquisa: onde definiu-se a estrutura lógica do trabalho mediante a apresentação ordenada de suas partes - como se fosse um sumário prévio. Contudo, não foi possível, naturalmente, elaborar de início um plano definitivo.
5. Busca das fontes: São fontes capazes de fornecer respostas adequadas à solução do problema proposto. Parte disso já foi desenvolvida na revisão bibliográfica preliminar, que só diferiu desta etapa por não ser considerada definitiva. Escolheu-se trabalhos acadêmicos publicados entre os anos de 2015 e 2020 no Google Acadêmico. A partir disso, foi desenvolvida uma tabulação das principais informações: dos autores, do ano de publicação, da revista em que o artigo foi publicado, do delineamento da pesquisa, e dos principais resultados. Fez-se necessária a elaboração de um quadro (elencado abaixo) com resultados de pesquisas anteriores para facilitar a visualização dos trabalhos analisados.

6. **Leitura do material:** a leitura foi realizada com o intuito de estabelecer relações das informações e os dados obtidos com o problema proposto.
7. **Fichamento:** A confecção de fichas foi realizada, pois tal atividade evita problemas comuns, como o esquecimento de referências bibliográficas ou da autoria de uma citação importante ou a indisponibilidade da informação contida num livro ou periódico obtido por empréstimo.
8. **Construção lógica do trabalho:** consistiu na organização das ideias com vista em atender aos objetivos da pesquisa. Coube aqui estruturar logicamente o trabalho para que ele possa ser entendido como unidade dotada de sentido.
9. **Redação do texto:** como não há regras fixas acerca do procedimento a ser adotado, a redação foi realizada de acordo com o estilo dos autores.

Sendo assim, dentro dos tipos de pesquisa bibliográfica, esse artigo pode ser classificado como artigo de revisão narrativa. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) Norma Brasileira (NBR) 6022, artigo científico consiste em uma “parte de uma publicação, com autoria declarada de natureza técnica e/ou científica”. Ainda conforme a ABNT, os artigos de revisão, por sua vez, são uma forma de pesquisa, uma parte de uma publicação que resume, analisa e discute informações bibliográficas ou eletrônicas já publicadas, com o objetivo de fundamentar teoricamente determinado objetivo (Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT], 2018). Uma das categorias de artigos de revisão encontrados na literatura é a revisão narrativa.

Os artigos de revisão narrativa são publicações amplas, destinadas a descrever e discutir o desenvolvimento ou o “estado da arte” de um determinado assunto, sob o ponto de vista teórico ou conceitual. Esse tipo de revisão não informa as fontes de informação utilizadas, a metodologia para busca das obras, nem os critérios utilizados na avaliação e seleção dos trabalhos (o autor escolhe de forma arbitrária os artigos). Constituem, assim, de uma análise da literatura publicada em livros, artigos de revista impressas e/ou eletrônicas na interpretação e análise crítica pessoal do autor. Essa categoria de artigo tem um papel fundamental para a educação continuada, pois, permite ao leitor adquirir e atualizar o conhecimento sobre uma temática específica em curto espaço de tempo; porém, não possuem metodologia que permitam a reprodução dos dados por outros autores e nem fornecem respostas quantitativas para questões específicas (Bernardo et al., 2004; Rother, 2007).

3. RESULTADOS

O quadro abaixo mostra os trabalhos selecionados para a elaboração dessa revisão. Todos os trabalhos selecionados estavam disponíveis no Google Scholar. Percebe-se que o ano com maior número de publicações foi 2017, que o tipo de trabalho mais comum foi o artigo e quanto ao delineamento da pesquisa, a maioria foram trabalhos originais.

Quadro

Caracterização geral dos trabalhos publicados na literatura de 2015 a 2020.

Autores/ Ano	Tipo de trabalho/ Periódico	Objetivo	Delineamento da pesquisa	Resultados da pesquisa
Nascimento et al. (2015)	Revista da Saúde Santa Maria	Investigar a percepção de adultos surdos acerca das estratégias de comunicação estabelecidas com profissionais de saúde durante o atendimento.	Pesquisa descritivo-exploratória, quanti-qualitativa.	86% nunca foram atendidos por profissional que soubesse Libras e 45% já desistiu do atendimento por dificuldades comunicativas. Dentre as dificuldades no acesso à saúde, 25% apontaram a sala de espera, 23% dificuldade em compreender explicações do profissional e 23% ausência de intérpretes.
Oliveira et al. (2015)	Interface- Comunicação, Saúde, Educação	Compreender o conhecimento de pessoas surdas em saúde e doença e suas fontes de informações.	Estudo descritivo, com abordagem qualitativa	Os surdos apresentaram um conhecimento limitado sobre o processo saúde-doença. Alguns expuseram não conhecer sobre saúde, devido a fontes precárias e pouco eficientes, disponibilizando informações primárias, sem profundidade de conteúdo, e, por isso, reivindicam mais oportunidades.
França et al. (2016)	Ciencia y Enfermeria	Investigar as dificuldades de profissionais da saúde para a realização da consulta com a pessoa com surdez severa.	Estudo transversal, descritivo e qualitativo	Dentre as dificuldades, destacaram-se: comunicação prejudicada, déficit na formação de recursos humanos para a consulta e reconhecimento das necessidades de saúde, infraestrutura inadequada para acolhimento e atendimento ao surdo, incerteza com relação aos cuidados em saúde prescritos na consulta e prejuízo da autonomia do paciente.
Sousa e Almeida (2017)	Id on Line Revista Multidisciplin ar e Psicologia	Investigar o preparo da equipe multiprofissional quanto ao atendimento a pessoa surda na atenção básica.	Pesquisa bibliográfica por meio de busca eletrônica de trabalhos científicos.	O atendimento aos surdos na saúde pública está em processo de construção e ainda apresenta sérias deficiências. É necessário a presença de acompanhante ou intérpretes preparados que estejam à disposição do serviço e a inclusão de curso de

				Libras e de disciplinas que abordem os aspectos da comunicação com o surdo no currículo acadêmico das graduações da área de saúde.
Silva e Almeida (2017)	Id on Line Revista Multidisciplinar e Psicologia	Fazer um levantamento bibliográfico a respeito da relação comunicativa com os profissionais de saúde e os usuários surdos, quando estes procuram algum tipo de atendimento nas instituições de saúde.	Revisão bibliográfica	Os resultados apontaram que o usuário surdo e a sua família encontram diversas barreiras comunicativas, o que prejudicam a interação e o acolhimento nos serviços de saúde.
Nóbrega et al. (2017)	Revista Brasileira em Promoção da Saúde	Conhecer a assistência à saúde prestada às pessoas surdas, usuárias da Libras, a partir da sua perspectiva, com vistas a refletir sobre a inclusão de ações na Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência	Estudo de abordagem qualitativa	O estudo evidenciou três categorias temáticas: barreiras nos serviços de saúde; atitudes para minimizar as barreiras de comunicação; e, sugestões para melhoria da assistência nos serviços de saúde.
Valente (2017)	Trabalho de Conclusão de Curso-UEA	Verificar em que nível de compreensão fica o diálogo da pessoa surda com o profissional nas Unidades Básicas de Saúde.	Estudo exploratório descritivo com abordagem qualitativa.	O trabalho mostra que não existe de fato acessibilidade aos surdos nas UBS da Parintins e diante disso conclui-se que os surdos são os únicos que buscam por sua inclusão, aprendendo outras formas de comunicação.
Dias et al. (2018)	Temas em Saúde	Identificar as dificuldades encontradas no processo de comunicação entre o profissional de saúde e o usuário com disfunção auditiva	Pesquisa exploratória-descriptiva com abordagem qualitativa	Os profissionais tiveram oportunidade de prestar assistência a uma pessoa surda e conseguiram sucesso. Na tentativa de se estabelecer o diálogo com essa clientela, os profissionais valeram-se de gestos e sinais rudimentares, além de leitura labial e auxílio do acompanhante. Afirmam conhecer Libras apesar de não dominarem, algum ou outro profissional relata saber apenas o alfabeto e ainda há aqueles que dizem não saber expressar uma definição.
Nascimento (2019)	Trabalho de Conclusão de Curso-UFRJ	Analisar como vem sendo efetivado o acesso à saúde das pessoas surdas, na perspectiva do direito à saúde	Revisão bibliográfica	Aponta a comunicação como a principal barreira de acesso à saúde da pessoa surda, gerada pela falta de capacitação dos profissionais de saúde.
Silva et al. (2019)	Trabalho de Conclusão de Curso-Univale	Identificar o perfil epidemiológico de alguns frequentadores da Associação de	Pesquisa quantitativa, que se caracteriza como	Os surdos recorrem mais ao serviço de saúde pública, que apenas o médico é o profissional citado que lhes atende, e ratificam que as

		Surdos de Governador Valadares, a partir de suas vivências nos serviços de saúde pública local	um estudo de casos exploratórios	dificuldades são relativas à falta de comunicação. A acessibilidade comunicativa é indicada como melhoria a ser garantida, além de profissionais que utilizem Libras para mediar a comunicação.
Lopez et al. (2020)	Revista Saber Humano	Identificar os problemas de acessibilidade enfrentados pelas pessoas surdas no setor de serviços.	Revisão integrativa da literatura	Constatou-se que, independentemente da situação econômica do país, todos os estudos apontaram a existência de barreiras atitudinais ou comunicacionais, tais como: a falta de conscientização das organizações a respeito das necessidades e singularidades do público surdo, a rara presença de intérpretes de LS, ou profissionais capacitados, bem como a ausência de informações sobre os serviços em LS.

Fonte: Própria

4. DISCUSSÃO

A leitura e a análise dos textos/trabalhos selecionados permitiram identificar e agrupar três categorias descritas abaixo, cujo conteúdo constitui o corpo deste estudo.

4.1 DIFICULDADES NA COMUNICAÇÃO

Estudos relatam que as dificuldades dos profissionais da saúde no ato do atendimento à pessoa com surdez são imensas. Isso acontece pelo fato de que profissionais não dominam a Libras, e não conhecem os sinais utilizados pelos surdos, por não estarem capacitados para atender a demanda de línguas diferentes. As dificuldades de comunicação entre ambos se tornam intensas (Nascimento, 2019). Trabalhadores da saúde, pouco sabem sobre a língua utilizada pelos surdos e não se percebe interesse desses trabalhadores em procurar capacitação para melhor atender as necessidades das pessoas surdas que procuram o serviço de saúde. As razões para isso sejam, talvez, pelo tempo ocupado no horário de trabalho, exaustão, cansaço físico ou mental, o que faz com que a capacitação fique em segundo plano, e acarrete certos momentos de atendimento a um usuário com surdez repleto de desconforto e incapacidade de compreendê-lo. Estudos realizados por Silva e Almeida (2017) apontam meios para amenizar as dificuldades desses trabalhadores, quando receberem pacientes surdos nas unidades de saúde. Alguns desses meios são: estratégias na implantação da matéria da Libras como obrigatória na grade curricular nos cursos da área da saúde,

como também incentivo e apoio aos profissionais da saúde a buscarem qualificação e preparo adequado para acolher o usuário surdo, inclusive, com a sua família.

O estudo realizado por López et al. (2020) demonstraram que as dificuldades enfrentadas pelos surdos na atenção básica são as barreiras na comunicação entre trabalhadores da saúde e o surdo, pela falta de organização e de conscientização em respeito à singularidade do público surdo, e faz menção à falta de intérpretes, profissionais não capacitados, e com isso, fazendo com que os surdos desistam de procurar atendimento. Estudos realizados por Nascimento et al. (2015), sobre a percepção de adultos surdos acerca das estratégias de comunicação estabelecidas com profissionais de saúde durante o atendimento, em uma unidade saúde, demonstraram que 86% nunca foram atendidos por profissional que soubesse Libras, 23% as dificuldades de compreender a explicação do profissional e 23% a ausência de intérpretes. Já para Valente (2017), os surdos é quem acabam por se adequar aos serviços e são os únicos que estão buscando meios para sua comunicação.

Os autores trazem essa percepção por entenderem que uma vez que os trabalhadores da saúde não fazem por onde compreender os surdos, eles procuram estratégias para se comunicarem dentro desses espaços, e para reiterar esta constatação, vejamos que Saraiva et al. (2017) exemplificam como os trabalhadores da saúde apresentam insuficiência no atendimento, são pessoas despreparadas quanto ao conhecimento da língua dos surdos. Para retificar este cenário, Nóbrega et al. (2017) trazem a mesma percepção dos teóricos anteriores, afirmando que alguns trabalhadores até conhecem a Libras, porém não a dominam. Com isso, o constrangimento torna-se evidente para ambas as partes, tanto para o surdo que não entende e não domina a língua portuguesa, quanto para ouvintes que não entendem a língua de sinais.

Analisando os resultados dos trabalhos publicados entre 2015 e 2020, e ilustrando-os com a vivência diária da autora, percebe-se a realidade atual da situação em que pessoa com surdez procura os serviços básicos da saúde, e que, na maioria dos casos, desiste da procura de atendimento nas unidades de saúde. Baseado nos estudos de Nascimento et al. (2015) e, resgatando a vivência diária da autora que atua há 17 anos em uma Unidade Básica de Saúde de João Pessoa, Paraíba, que sempre testemunhou os desconfortos e irritações da parte dos surdos, por não serem compreendidos pela equipe que os acolhe. A título de exemplo das consequências disso, as gestantes surdas não procuram fazer o pré-natal, os homens não procuram saber sobre saúde e doença. Ainda trazendo aqui a experiência da autora, não se observa homem surdo algum participar do novembro azul, tampouco mulheres em idade fértil procurarem o serviço de ginecologia da

unidade de saúde. Há uma evasão social quando se fala de saúde do surdo. Mas, a partir dos resultados dos estudos que foram analisados, tão logo, pode-se perceber um forte motivo da desistência da procura por atendimento: a dificuldade de comunicação entre surdo e os trabalhadores da saúde, que é posta em evidência pelos autores dos artigos publicados.

Com isso, torna-se evidente que diante de um mundo globalizado, em tempos de pandemia, sobretudo com o uso indispensável das mídias, que se deve repensar meios que viabilizem o conhecimento da Libras para profissionais da saúde na atenção básica, por meio da educação continuada; e que projetos sejam colocados em prática, saiam do papel e tornem-se de fato e de direito aplicados. Mas, enquanto não se pensa em capacitar trabalhadores, é necessário que algumas estratégias sejam colocadas em prática, algo que faça a mediação paliativa da comunicação entre pessoas surdas que procuram esses espaços, pois não podemos, enquanto funcionários públicos, continuar sem compreender o outro, por ele ter língua diferente da nossa. Os cidadãos, em nome da comunidade surda, devem procurar formas alternativas que os ajude a compreendê-los, enquanto projetos maiores não saem do papel, ao nos capacitar em cursos básicos de Libras, para que essas dificuldades de comunicação sejam amenizadas, e a inclusão do surdo nos serviços básicos de saúde aconteça.

Estudos realizados por Lessa e Andrade (2016) apontam que dos usuários com deficiência auditiva que foram entrevistados em busca de uma unidade de saúde, 27% deles informaram que já foram atendidos por profissionais que dominavam Libras, mas, 73% disseram nunca terem sido atendidos por trabalhadores da saúde que ao menos conhecessem a Libras. Desses surdos entrevistados, 30%, compreendem bem a escrita e a leitura labial. Com esses dados é perceptível que o desrespeito da atenção básica para com essa comunidade é altíssimo, logo, descobre-se um porquê da não procura dessas pessoas por atendimento nesses serviços. Imagina-se em tempos de pandemia, o coronavírus assolando o mundo, e trabalhadores da saúde que não conhecem e não sabem se comunicar com os surdos, deixando uma comunidade vulnerável, sem assistência e podendo causar fortes danos a esses usuários.

Diante do exposto, a necessidade de buscar novos conhecimentos torna-se evidente, e a melhor maneira desse conhecimento acontecer é, enquanto trabalhadores da saúde estiverem na ativa, procurar qualificação na área da Libras, para que a inclusão de surdos nos espaços da saúde aconteça, e que essas dificuldades de comunicação sejam sanadas e a acolhida seja satisfatória para ambas as partes.

4.2 DESISTÊNCIA DOS SURDOS DO ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA

Estudos realizados demonstram que devido a dificuldades de comunicação, a desistência na espera para os surdos serem atendidos é constante por motivos de atendimento, em especial, pois alegam que a sala de acolhimento é uma das razões dessa desistência, ao lado da não compreensão das explicações pelos profissionais. Os surdos também alegam que, no caso do atendimento médico, demoram a ser atendidos e não têm paciência para esperar, junto com a falta de intérpretes nas unidades, a insegurança quanto aos resultados da consulta, e o receio em obedecer às dosagens de medicamentos por entenderem que não compreenderam totalmente as orientações do profissional (Nascimento et al., 2015). Estes autores relataram em seu estudo que 45% dos participantes da pesquisa já desistiram do atendimento por dificuldades no acesso a saúde e 25% apontaram a sala de espera, como uma das dificuldades.

Percebe-se com essas afirmativas que é fundamental importância que os profissionais da saúde busquem capacitação na área de Libras, visto ser a língua que mais é requisitada quando se fala de comunicação com surdos. Não estamos mais em tempos de ignorância e devemos procurar minimizar essas dificuldades para que a acessibilidade comunicacional desses usuários aconteça; a saúde é primordial na vida das pessoas, e para isso é preciso que cuidemos dela, assim como a saúde da criança é importante para seu desenvolvimento e crescimento, ou tal qual a saúde da mulher é outro fator importante, e a saúde do homem também, mas, pelo motivo das dificuldades de comunicação dentro dos espaços saúde, a comunidade surda tem sido relegada a falta desse cuidado com sua saúde, seja ela representada por crianças, mulheres ou homens, a propósito.

4.3 ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS NO ATENDIMENTO AO PACIENTE SURDO

Estudos relatam que a dificuldade comunicacional entre médico e paciente surdo, por exemplo, é imensa, pois foi constatado o despreparo do médico para atender pacientes com disfunção auditiva, impedindo os pacientes de serem atendidos com humanização, e sem igualdade de direitos, uma vez que o médico precisa de um familiar ouvinte para traduzir o que o surdo fala, ou pede que o paciente escreva, quando esse é alfabetizado e vai sozinho à consulta. Outra estratégia utilizada pelos médicos é o uso da mímica, da gestual, de caras e bocas, que pode caracterizar constrangimento para ambos em um desses momentos (López et al., 2020). Devido a disciplina de Libras ser optativa nos cursos de graduação (obrigatória nos cursos de Educação

Especial, Fonoaudiologia e Magistério), é que desconfortos como esse ocorrem, pois o médico estudou para atender seres humanos, para salvar vidas, e a saúde básica, é uma estratégia para cuidar de pessoas antes que elas adoeçam. E em se tratando de atendimento a humanos, os espaços da saúde são insuficientes no atendimento de pessoas, simplesmente por não “falarem”, por serem surdas, por que se comunicam com as mãos, por terem os seus olhos como sendo os ouvidos, e suas mãos como sendo a boca; é assim que se define as pessoas usuárias da Libras. Ressalta-se, daí, que o cuidado em tempos de pandemia é essencial, e profissionais da saúde, inclusive os médicos, deveriam se atentar à necessidade de conhecer pelos menos os sinais da Libras que se referem à área da saúde (Ramos & Almeida, 2017).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que, diante de tempos de pandemia, quando a procura de atendimento aumenta nas unidades de saúde da atenção primária por conta da Covid-19, as dificuldades de comunicação entre surdos e trabalhadores da saúde na atenção primária seria algo inevitável. Logo, surgiu a ideia de elaborar uma pesquisa por meio de estudos publicados entre 2015 e 2020, para investigar quais dificuldades os surdos encontram ao procurarem esse serviço. Evidências mostraram que as dificuldades encontradas pelos pacientes surdos no ato da consulta foram principalmente de comunicação entre trabalhadores que não dominam a Libras, e, por extensão, da parte dos surdos que não compreendem a língua oral, usada pelos ouvintes. Isso causa má compreensão nas explicações dos profissionais da saúde, demora no atendimento, também agravadas pela falta de intérprete no ato da consulta. Diante disso, constatou-se também a evasão e desistência dos pacientes surdos de procurarem os espaços de saúde, mesmo que trabalhadores constrangidos por não conhecerem a língua dos sinais e não entenderem a comunicação dos surdos, tentem ajudá-los apresentando estratégias como escrever, tentar falar pausadamente, fazer mímicas, gestos etc. Infelizmente, mesmo assim, isso acaba causando desconforto, irritação aos pacientes surdos por não entenderem as estratégias.

E, por fim, diante de falta de comunicação entre ambos, propõe-se que a Libras seja um componente curricular obrigatório nos cursos de saúde, com educação continuada, e que gestores procurem capacitar os trabalhadores para que haja inclusão de fato e de direito. Que também sejam criados e implementados projetos com cursos básicos de Libras dentro dos espaços da saúde, e que

a língua de sinais não seja uma disciplina optativa nos cursos de enfermagem, medicina, nutrição, mas requisito básico nos cursos superiores em todas as áreas.

Enquanto não acontecer a capacitação para quem já atua na área da saúde, segue a sugestão para minimizar a problemática por meio de aplicativos como Hand Talk, Prodeaf, que realizam a tradução da Língua Portuguesa para a Libras, de modo a minimizar o sofrimento dos usuários surdos quando procurarem atendimento na atenção básica.

Este estudo também foi pensado por motivos e vivências pessoais diárias da autora. A referida atua como agente comunitária de saúde, e todos os dias percebe a dificuldade de colegas de trabalho para conversar com surdos. É como se a comunidade surda não fizesse parte da sociedade, embora sejam pessoas que paguem impostos, que votem, que têm poder de deliberação, e tal é o despreparo dos colegas, que sequer procuram se qualificar, ao dizerem que não se identificam com essa língua diferente. Foi por esse motivo que a autora e outra colega de trabalho enveredou-se pelo mundo da Libras, e ainda tentando convencer os colegas de trabalho a conhecerem a importância da comunicação e praticarem a dita língua tão difícil, que este estudo acabou ganhando corpo, tendo sempre em mente que por trás disso existem pessoas que não têm seus direitos garantidos dentro das unidades de saúde, por mera falta de comunicação.

Conclui-se que a Libras é a principal ferramenta para comunicação dos surdos, assim como a língua portuguesa é essencial para os ouvintes. Deste modo, os surdos precisam ser respeitados, e os cidadãos, como multiplicadores de saberes, devem se adequar para inclui-los nos serviços que procuram, pois, a saúde é um direito de todos, e dentre estes, todos os pacientes surdos também devem ser incluídos.

REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2018). Norma Brasileira 6022. *Artigo em publicação periódica técnica e/ou científica*, 1-12.
- Bernardo, W. M., Nobre, M. R. C., & Jatene, F. B. (2004). A prática clínica baseada em evidências. Parte II: buscando as evidências em fontes de informação. *Revista da Associação Médica Brasileira*, 50(1), 1-9. <https://doi.org/10.1590/S0104-42302004000100045>
- Dias, E. A. D., Medeiros, R. C., Melo, A. C., Ferreira, V. D., Bezerra, A. M. F., & Nunes, E. M. (2018). Dificuldades de comunicação dos profissionais da atenção primária à saúde com o usuário surdo. *Temas em Saúde*, 342-355. <https://temasensaude.com/wp-content/uploads/2018/10/fip201822.pdf>

- França, E. G., Pontes, M. A., Costa, G. M. C., & França, I. S. X. (2016). Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa. *Ciencia y Enfermeria*, 22(3), 107-116. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v22n3/0717-9553-cienf-22-03-00107.pdf>
- Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa* (6a ed.). Atlas.
- Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. *Dispõe sobre e a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências*. Diário Oficial da União, seção 1. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm
- Lessa, R. T. C., & Andrade, E. G. S. (2016). Libras e o atendimento ao cliente surdo no âmbito da saúde. *Revista de Divulgação Científica Sena Aires*, 5(2), 95-104. <http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/261>
- López, M. H., Griebeler, W. R., & Vergara, L. G. L. (2020). Barreiras de acessibilidade enfrentadas por pessoas surdas no setor de serviços: uma revisão integrativa da literatura. *Saber humano*, 10 (17), 165-191. <https://doi.org/10.18815/sh.2020v10n17.456>
- Magrini, A. M., & Santos, T. M. M. (2014). Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema? *Revista Distúrbios da Comunicação*, 26(3), 550-558. <https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/14880/15215>
- Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2017). *Fundamentos da Metodologia Científica* (8a ed.). Atlas.
- Nascimento, G. B., Fortes, L. O., & Kessler, T. M. (2015). Estratégias de comunicação como dispositivo para o atendimento humanizado em saúde da pessoa surda. *Saúde (Santa Maria)*, 41(2), 241-250. <https://doi.org/10.5902/2236583415121>
- Nascimento, I. C. (2019). *Acesso à saúde e os direitos das pessoas surdas: uma revisão bibliográfica*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Repositório Institucional da UFRJ]. <http://hdl.handle.net/11422/6842>
- Nóbrega, J. D., Munguba, M. C., & Pontes, R. J. S. (2017). Atenção à saúde e surdez: desafios para implantação da rede de cuidados à pessoa com deficiência. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 30(3), 1-10. <https://doi.org/10.5020/18061230.2017.6176>
- Oliveira, Y. C. A., Celino, S. D. M., França, I. S. X., Pagliuca, L. M. F., & Costa, G. M. C. (2015). Conhecimento e fonte de informações de pessoas surdas sobre saúde e doença. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 19(54), 549-560. <https://doi.org/10.1590/1807-57622014.0265>
- Ramos, T. S., & Almeida, M. A. P. T. (2017). A importância do ensino de Libras: relevância para profissionais de saúde. *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 10(33), 116-126. <https://doi.org/10.14295/idonline.v10i33.606>

- Rother, E. T. (2007). Revisão sistemática x revisão narrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, 20(2), 1-2. <https://doi.org/10.1590/S0103-21002007000200001>
- Sousa, E. M., & Almeida, M. A. P. T. (2017). Atendimento ao surdo na atenção básica: perspectiva da equipe multidisciplinar. *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 10(33), 72-82. <https://doi.org/10.14295/idonline.v10i33.589>
- Saraiva, F. J. C., Moura, R. S., Tavares, N. V. S., Lucena Júnior, B., Santos, I. S., & Santos, R. F. M. (2017). O silêncio das mãos na assistência aos surdos nos serviços de saúde pública. *Olhares Plurais - Revista Eletrônica Multidisciplinar*, 2(17), 94-104. <https://revista.seune.edu.br/index.php/op/article/view/283>
- Silva, R. P., & Almeida, M. A. P. T. (2017). Relação comunicativa entre o profissional de saúde e os surdos: uma revisão bibliográfica. *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 11(37), 653-668. <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/868/1229>
- Silva, J. A., Cancilieri, K. R., Soares, M. S. C., Novaes, E. C., & Souza, A. V. (2019). *Surdez e saúde pública: pesquisa sobre o perfil epidemiológico de frequentadores da Associação de Surdos de Governador Valadares*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Vale do Rio Doce, Governador Valadares]. <https://www.univale.br/wp-content/uploads/2019/12/ENFER.-2019-2-SURDEZ-E-SA%C3%9ADE-P%C3%9ABLICA-PESQUISA-SOBRE-O-PERFIL-EPIDEMIOL%C3%93GICO...-J%C3%89SSICA.-KARINE.-MIRLAINE.pdf>
- Valente, L. S. (2017). *A acessibilidade do surdo nas Unidades Básicas de Saúde na cidade de Parintins Amazonas*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade do Estado do Amazonas. Repositório Institucional UEA]. <http://repositorioinstitucionaluea.edu.br//handle/riuea/764>