

## PERCEÇÃO DE ENFERMEIROS SOBRE A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Nícia das Graças Gonçalves Machado França<sup>1</sup>

Rodrigo Gomes da Silva<sup>2</sup>

### RESUMO

**Introdução:** A comunicação no ambiente hospitalar é o principal meio para que sejam atendidas as necessidades dos pacientes e se estabeleça uma boa relação profissional. O cuidado à pessoa com deficiência auditiva é permeado pela dificuldade de compreensão, pois os profissionais da saúde geralmente não estão preparados para utilizar a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). É necessário que se discuta a inclusão dos pacientes com deficiência auditiva e melhor preparação dos profissionais de enfermagem através do curso de LIBRAS. **Objetivo geral:** verificar qual a percepção dos enfermeiros de Sete Lagoas/Minas Gerais/Brasil sobre o atendimento ao paciente com deficiência auditiva. **Materiais/Métodos:** pesquisa de campo, qualitativa e descritiva, buscando aprofundamento no assunto. **Resultados:** os enfermeiros não se sentem capacitados para o acolhimento, mas o realizam com a utilização de outros recursos de comunicação, sem o intérprete de LIBRAS. **Discussão:** Isto dificulta o atendimento e a acessibilidade dos deficientes ao sistema de saúde, indicando que eles não estão recebendo o atendimento de forma integral e igualitária preconizado pelo SUS. **Conclusão:** evidencia-se, portanto, a necessidade da inserção do curso de LIBRAS na graduação, além da capacitação dos profissionais de saúde atuantes no mercado de trabalho.

**DESCRIPTORIOS:** Acesso aos Serviços de Saúde. Cuidados de Enfermagem. Pessoas com Deficiência Auditiva.

### ABSTRACT

**Introduction:** Communication in the hospital environment is the main way to meet the patients' needs and establish a good professional relationship. The care of the hearing impaired is usually permeated by the difficulty of understanding, since health professionals are generally not prepared to use the Brazilian Sign Language (LIBRAS). It is necessary to discuss the inclusion of hearing impaired patients and the better preparation of nursing professionals through the course of LIBRAS. **General objective:** verify the perception of the nurses of Sete Lagoas/Minas Gerais/Brazil on the care of patients with hearing impairment. **Materials / methods:** this is a qualitative and descriptive field research, seeking to deepen the studied phenomenon. **Results:** that nurses do not feel able to care, but they do so with the use of other communication resources, without the help of interpreters. **Discussion:** this makes the attendance and accessibility to the health system more difficult, indicating that they are not receiving an integral and egalitarian care as advocated by the Brazillian Public Health System. **Conclusion:** thus, it is evident that there is a need to include sign language in undergraduate health courses, added to the training of health professionals who are already in the market.

**DESCRIPTORS:** Health Services Accessibility. Nursing Care. Persons With Hearing Impairments.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida. E-mail: niciagm@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Enfermeiro. Mestre em Biotecnologia e gestão da Inovação. Docente da Faculdade Ciências da Vida.

## 1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, muito se fala sobre o termo inclusão acessibilidade. Esses termos estão intrinsecamente ligados ao universo das pessoas com deficiência, dentre os diferentes tipos de deficiência, este trabalho tem como núcleo a deficiência auditiva, na qual o indivíduo tem prejuízo total ou parcial da capacidade auditiva, e necessita, portanto, utilizar a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) para realizar sua comunicação. Dentre as garantias constitucionais ressalta-se a garantia a saúde, nesse aspecto, pensando no deficiente auditivo esse deve ter acesso de forma integral e igualitária ao serviço de saúde, devendo ser atendido por profissionais capacitados em acolher de forma inclusiva, através de uma comunicação clara onde seja possível entender a queixa do paciente, triar de forma correta e fortalecer o vínculo entre profissional e paciente (DANTAS *et al.*, 2014; PERES, ROCHA, REIS, 2014).

Atualmente no Brasil existem aproximadamente 9,8 milhões de pessoas com deficiência auditiva, que mesmo amparadas por legislações relacionadas aos seus direitos, ainda se sentem excluídas da sociedade e dos serviços de saúde, pois na prática a acessibilidade e inclusão ainda não atendem todas as necessidades do deficiente auditivo. Dessa forma, é de suma importância uma comunicação efetiva, além do uso de estratégias eficientes para a realização dessa comunicação. No entanto, a existência de políticas públicas de saúde sem fiscalização efetiva acaba contribuindo para os sentimentos de medo e para o afastamento dos deficientes auditivos dos serviços de saúde (BRASIL, 2010a; MALTA *et al.*, 2016; SILVA, GONÇALVES, SOARES, 2014).

Considerando a importância da comunicação no ambiente hospitalar, e a crescente estatística de deficientes auditivos, esse trabalho se justifica pela necessidade de discutir o atendimento à pessoa com deficiência auditiva avançando para um processo de integralidade, compreensão e melhor preparação dos profissionais para um atendimento de qualidade. O tema foi direcionado para seguinte problematização: Qual a percepção dos enfermeiros de Sete Lagoas/MG sobre o atendimento hospitalar à pessoa com deficiência auditiva?

Para efetivação da pesquisa considerou-se os seguintes pressupostos: P1- os enfermeiros não sentem dificuldade no atendimento a esse paciente, visto que são capacitados, P2- Os enfermeiros fazem uso de intérpretes da Língua Brasileira de Sinais para realizar o atendimento a esse tipo de paciente, P3- os enfermeiros sentem dificuldade no atendimento a esse paciente dificultando assim a acessibilidade do mesmo aos serviços de saúde.

A partir do exposto, o objetivo geral desse trabalho foi definido como: Verificar a percepção dos enfermeiros de Sete Lagoas/MG sobre o atendimento hospitalar do paciente com deficiência auditiva. Os objetivos específicos foram definidos como: Investigar quais estratégias são utilizadas na comunicação com o paciente deficiente auditivo; verificar o preparo dos profissionais para o atendimento ao paciente com deficiência auditiva.

A metodologia utilizada nesse trabalho foi qualitativa, de natureza descritiva, classificada quanto aos meios como pesquisa de campo, com a realização de entrevistas semiestruturadas com enfermeiros atuantes no atendimento hospitalar de Sete Lagoas/MG.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Os cinco sentidos do corpo humano auxiliam os indivíduos na percepção do mundo a sua volta, e a deficiência de qualquer um desses sentidos altera todas as reações das pessoas, que precisam se readaptar a perceber o mundo através de outras formas. O termo deficiência pode ser entendido como falha no funcionamento ou disfunção de alguma estrutura corporal, já a deficiência auditiva é definida conforme o grau de comprometimento. A deficiência auditiva parcial é quando a capacidade de ouvir pode ser melhorada através do uso de aparelhos ou próteses, enquanto a deficiência total não tem condições de ser recuperada através de nenhum procedimento, portanto, a assimilação dos sons fica prejudicada (TRIGUEIRO FILHO *et al.*, 2013).

A frequência de procura dos deficientes auditivos pelos serviços de saúde é baixa em relação aos demais pacientes, e quando ocorre, a comunicação se dá em alguns casos através da linguagem escrita ou até mesmo verbal, porém, a comunicação através da LIBRAS, consagrada como a linguagem oficial dos portadores de deficiência auditiva, é pouco frequente. Nesse tipo de linguagem, os indivíduos se comunicam através de gestos que correspondem a palavras, orações e expressões de uma forma geral, mesclando expressões do rosto e do corpo que auxiliam no entendimento da comunicação (TEDESCO, JUNGES, 2013).

A discussão sobre a LIBRA teve início no Brasil, a partir da chegada de Hernet Huet, um educador Francês que foi acometido de surdez aos 12 anos de idade devido a uma doença. Huet estudou em um instituto para surdos na Europa, tornou-se professor, teve contato com métodos relacionados ao ensino-aprendizagem para deficientes auditivos, vindo ao Brasil em

1855 para fundar uma organização de ensino a pessoas com esse tipo de deficiência. Até aquele ano o Brasil não demonstrava nenhuma iniciativa de acolhimento, integração ou políticas públicas voltadas para esta área, portanto, Huet, com recomendações da Europa e apoio da corte portuguesa no Brasil, fundou o Instituto dos Surdos-Mudos do Rio de Janeiro (CASTRO, CALIXTO, 2016).

No mundo existem cerca de um bilhão de pessoas com comprometimento parcial ou total de alguma função ou sentido do corpo. No Brasil, existem aproximadamente 9,8 milhões de pessoas com deficiência auditiva total ou parcial, segundo o Censo 2010 e este número expressivo de indivíduos acometidos incitou estudos relacionados à causa da deficiência auditiva (GIUSTINA; CARNEIRO; SOUZA, 2015). A deficiência auditiva pode ser subdividida conforme o momento de aparecimento, podendo ter como causa desde situações relacionadas à gestação, pré-natal e parto a situações onde as causas são adquiridas conforme a vivência dos indivíduos, explorando as dificuldades de aprendizagem, comunicação, percepção e relacionamentos desse público (MALTA *et al.*, 2016; SILVA, GONÇALVES, SOARES, 2014).

Em relação às legislações de saúde pertinentes para o atendimento a pacientes destaca-se o Pacto pela Saúde de 2006, o qual é definido por um conjunto de novas diretrizes de modo a envolver as três esferas governamentais com o objetivo de melhorar o atendimento no SUS bem como seu funcionamento adequado (BRASIL, 2006). Na busca da equidade social, essa legislação garante que os princípios do SUS sejam fortalecidos, porém, na prática, no que diz respeito a população com deficiência auditiva, trata-se apenas mais um aglomerado de metas e objetivos. É necessário, portanto, uma participação popular e efetiva mobilização para implantação de estratégias e realizações das ações propostas no pacto, trazendo benefícios concretos e palpáveis para a população usuária e para cada esfera do governo.

A acessibilidade e inclusão devem ir muito além das legislações ou diretrizes, pois deve acompanhar as necessidades dos indivíduos, explorando não só a teoria, mas principalmente a prática. Pagliuca *et al.*, (2015) expõe uma realidade da sociedade, onde as legislações e políticas criadas são influenciadas pelo entendimento dos legisladores sobre o assunto. Neste sentido, percebe-se a necessidade de discussão sobre a deficiência de uma forma geral, criando-se espaços para que a teoria seja entendida e possa então ser aplicada, beneficiando, assim, o público-alvo.

Em reconhecimento das dificuldades a serem superadas pelos deficientes auditivos e em conjunto com os princípios do SUS citados anteriormente, foi instituída a Política de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2010a), que contribuiu para melhoria

do atendimento a esse público-alvo, através de diretrizes para acessibilidade, atendimento e capacitação de pessoal. A publicação da Lei Federal nº 12.303 (BRASIL, 2010b) veio como um complemento a esse acesso, quando se tornou obrigatório a realização do teste da orelhinha pelos hospitais públicos e privados, o que facilita o diagnóstico prévio da deficiência auditiva, proporcionando assim, a oportunidade de ação da atenção básica em conjunto com os Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF), além da atenção hospitalar.

O enfermeiro é o profissional de saúde mais próximo ao paciente, com vasta experiência na área da saúde por lidar com as mais variadas situações, portanto deve estar capacitado para atuar na prevenção e promoção da saúde e na reabilitação da mesma nos indivíduos e população. Lorenzetti *et al.*, (2014) reconhecem a enfermagem como uma das profissões da área da saúde de maior importância para o cuidado ao paciente, apoiando em todas as suas esferas de vida, desenvolvendo a promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde. A enfermagem é a arte do cuidado, oferecendo conforto, acolhimento e bem-estar aos pacientes.

A comunicação é fundamental para que sejam criados espaços de discussões nas diferentes áreas do saber, em especial na área de saúde. É através da comunicação que os indivíduos constroem conhecimentos, saindo do modelo tradicional de ensino aprendizagem e se tornando participantes do processo de transformação. Neste contexto, os deficientes auditivos são coparticipantes desse processo de transformação para uma sociedade mais inclusiva, visto que utilizam a comunicação das mais variadas formas, incluindo a linguagem escrita, oral ou de sinais para expressar seus sentimentos e queixas (MARTINS, RODRIGUES, 2013; SAUL, SAUL, 2016).

Na atenção terciária a comunicação é um importante instrumento utilizado pela equipe de saúde para o fortalecimento do vínculo, humanização e para um acolhimento do paciente com qualidade. Nesse ambiente, o acesso do paciente com deficiência auditiva deve ser garantido através de profissionais capacitados ou de um intérprete de LIBRAS para o devido auxílio no momento do atendimento. Assim, garante-se o cumprimento dos direitos conquistados pelos deficientes auditivos, descritos em diversas legislações sobre o assunto, dentre as quais se destaca o decreto nº 5.626/2005 que prevê uma organização das unidades de saúde para esse atendimento (BRASIL, 2005; SILVA, OLIVEIRA, 2014).

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo apresenta o delineamento da pesquisa qualitativa, descritiva, buscando o aprofundamento no fenômeno estudado por meio da pesquisa de campo. Foi realizado na comunidade hospitalar pública e privada de Sete Lagoas, Minas Gerais. Delimitou-se como participantes da pesquisa, enfermeiros que atuassem na área hospitalar há pelo menos um ano e que anuissem em participar da pesquisa. A coleta de dados aconteceu em Outubro de 2017, com 11 enfermeiros, escolhidos de forma aleatória que aceitaram participar da pesquisa e teve como instrumento de coleta um roteiro semiestruturado contemplando questões sobre o tema estudado (GIL, 2010; MARCONI; LAKATOS, 2010).

Para o convite aos profissionais o contato foi realizado por via telefônica, pessoal e digital (e-mail), quando foi agendado dia e local reservado pelo participante para entrevista.. Antes da entrevista, os enfermeiros leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), em concordância com a participação da pesquisa e ciência de que a entrevista seria gravada.

Os dados coletados foram estudados conforme a técnica de análise de conteúdo na proposta de Laurence Bardin (1977). Essa técnica está orientada em etapas sequenciais: i) pré-análise, em que a pesquisadora transcreveu as entrevistas, realizando uma leitura de reconhecimento e organização do material; ii) exploração do material, no qual a pesquisadora realizou leituras sistemáticas, busca por temas e significados no conteúdo; iii) categorização por temas e; iv) análise dos resultados confrontando com a literatura, o que permitiu a conclusão deste artigo científico (BARDIN, 1977).

Os aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, conforme a Resolução CNS n°466/2012 foram respeitados, de modo que nenhum dado que permite a identificação dos participantes foi divulgado. A apresentação dos resultados foi feita através da identificação por pseudônimos (Entrevistado 1, Entrevistado 2 e assim sucessivamente). Esse trabalho foi realizado com 11 enfermeiros sendo, 8 do sexo feminino e 3 do sexo masculino, com idade entre 31 e 41 anos, com graduação realizada entre 1999 e 2010, o tempo de experiência em enfermagem dos entrevistados varia entre 7 e 18 anos de experiência.

#### **4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Para compreender qual a percepção dos enfermeiros no atendimento a pessoa surda

foram obtidas as seguintes categorias temáticas: “comunicação como fator preponderante na qualidade do atendimento ao paciente com deficiência auditiva”, “recursos de comunicação utilizados como estratégia para realização do atendimento”, e “percepção dos enfermeiros sobre a inclusão da LIBRAS na graduação”, a partir dos objetivos traçados em conjunto com o conteúdo das entrevistas.

#### 4.1 COMUNICAÇÃO COMO FATOR PREPONDERANTE NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PACIENTE COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Todos os entrevistados relataram que a comunicação com o paciente é de extrema importância para a assistência de enfermagem, de modo que ao se depararem com um paciente deficiente auditivo, a qualidade do atendimento fica prejudicada, a troca das informações é comprometida, bem como a fidedignidade dos dados. À carga teórica obtida na graduação sobre a temática e experiência profissional, se tornam irrelevantes frente ao desafio da troca de informações de modo adequado. Conforme recortes:

Já realizei, bom...embora eu tenha utilizado uma comunicação não verbal com o paciente e, explorei uma abordagem baseada no aspecto objetivo e subjetivo, eu percebi uma certa dificuldade para contemplar as necessidades do paciente, uma vez que o entendimento ficou prejudicado. (Entrevistado 1)

Na minha opinião, a qualidade técnica e o conhecimento científico chega, assim, quase a perfeição, porém, a questão de entendimento, de comunicação e de humanização, isso faz parte, infelizmente ele é muito deficiente. A gente não consegue atingir uma porcentagem alta de qualidade quando se fala a comunicação com esse paciente. (Entrevistado 7)

Já realizei sim. A assistência fica comprometida, não há qualidade no atendimento ocasionando frustração e demora no processo. (Entrevistado 11)

A qualidade da assistência de enfermagem à saúde é diretamente ligada às informações prestadas pelo paciente, bem como interpretadas pelo enfermeiro. Dessa forma, percebe-se que a comunicação efetiva é de extrema importância para a coleta de dados de forma integral. Atender ao paciente no seu todo significa contemplar todas as suas necessidades, independente das barreiras da comunicação interpessoal, física, étnica e religiosas, promovendo acessibilidade e humanização no cuidado (MASSOCO; MELHEIROS, 2015).

Sabe-se que atualmente existem diversas legislações que tem por objetivo assistir o deficiente auditivo total ou parcial, frente à garantia dos direitos previstos a todo cidadão. Porém, na prática percebe-se que a efetividade dessas legislações é questionável, pois, a integralidade, equidade e universalidade, preconizadas pelo SUS, no atendimento ao paciente auditivo fica comprometida quando não existe uma comunicação adequada (FREITAS *et al.*, 2017). Em relação esses princípios do SUS, os entrevistados fizeram algumas reflexões que são de extrema importância e trazem para a discussão, conforme recortes:

Pôxa...parece que eles estão fora, não estão inseridos no SUS, é uma triste realidade. Mas aqui a gente vê que todos os princípios do SUS infelizmente não estão inseridos essas pessoas, porque eles vão ter muita dificuldade. (Entrevistado 5)

Sem a comunicação nada será efetivo, seja em humanização, seja em qualidade. (Entrevistado 3)

O processo de humanização no âmbito hospitalar tem início a partir das relações de trabalho, onde se percebe a complexidade do processo do cuidar. Nesse processo, entende-se que a humanização está intrinsecamente ligada a como nos comunicamos uns com os outros e à mudança das práticas para uma melhor relação entre profissionais e usuários, visto que tem por objetivo aprimorar a assistência ao paciente e gerar empatia e respeito à autonomia do indivíduo (CARVALHO FILHA, SILVA, LANDO, 2015).

A qualidade no atendimento de saúde será realmente alcançada quando os princípios do SUS forem efetivos e houver avaliação sistemática do ambiente de atendimento a saúde, seja na atenção primária, onde a falha na comunicação se manifesta primeiro, ou seja, na atenção terciária, onde os casos graves são atendidos. (VIANNA, CAVALCANTI, ACIOLI, 2014).

#### 4.2 RECURSOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS COMO ESTRATÉGIA PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Todos entrevistados concordaram no uso de algum recurso para a comunicação efetiva entre o enfermeiro e o paciente com deficiência auditiva, confirmando que a comunicação é um fator de grande importância no atendimento correto. São citados recursos subjetivos, como avaliação de gestos ou linguagem corporal, conforme recortes:



Gestos, articulação com lábios, até fala alterada e auxílio da família. (Entrevistado 11)

Foi através de contato visual, né, olhar, através de alguns gestos com a mão, sinalizando. (Entrevistado 4)

Linguagem não verbal, paciência e evitaria medidas intempestivas. Seria também interessante acionar o acompanhante do paciente para ser feito um esclarecimento mediante minhas ações, pois facilitaria o atendimento baseado nas necessidades do paciente. (Entrevistado 1)

A comunicação efetiva é um recursos utilizado para a realização da anamnese, na qual o paciente tem suas queixas ouvidas, triadas, resolvidas da melhor forma possível, bem como recebe orientação quanto à sua condição e intervenções necessárias. Entretanto, sabe-se que a comunicação verbal entre os profissionais de enfermagem e o paciente com deficiência auditiva ainda é falha, obrigando-os, portanto, a recorrer à comunicação não verbal, com a interpretação da subjetividade dos sintomas e sinais apresentados. Porém, a efetividade dessas estratégias é questionável frente à evasão do atendimento que alcança 45% dos surdos, devido a não comunicação eficaz por parte dos profissionais (NASCIMENTO; FORTES; KESSLER, 2015).

A utilização de terceiros também foi citada como estratégia para melhoria do processo de abordagem ao paciente, de forma a facilitar o atendimento por parte dos profissionais,. Porém, quando partimos da visão do usuário, Dantas *et al.* (2014) afirmam que a utilização dessa estratégia demonstra a fragilidade dos princípios de integralidade e universalidade frente às dificuldades do atendimento. O que se verifica nas falas destacadas:

Comuniquei com a criança com a ajuda da mãe. (Entrevistado 6)

O acompanhante, né? Ou mesmo o aparelho auditivo, com o paciente usando o aparelho auditivo. (Entrevistado 8)

Tento tomar o cuidado de não ignorar meu paciente pelo fato de ouvir informações de outra pessoa. Se não tenho um profissional na unidade, meu intérprete será a família, o acompanhante. Tomo muito cuidado para que este paciente sinta que ele que está sendo atendido e não quem está dando as informações. (Entrevistada 3)

Observa-se nesse cenário, a importância do intérprete de LIBRAS como papel do facilitador da comunicação, visto que a maioria dos entrevistados ao serem perguntados sobre a aptidão para o atendimento ao deficiente auditivo, afirmaram não estarem preparados para realizar o mesmo de forma eficaz e com qualidade, de modo que as queixas e anseios do paciente sejam atendidas, sem o auxílio de um intérprete, conforme recortes:

Olha, pra falar a verdade não, tá. Porque eu não tenho o curso de LIBRAS, tenho até o interesse de fazer mas questão de tempo, demanda, eu não tenho, mas eu acho muito dificultoso. (Entrevistado 8)

Não me sinto, mas acho o auxílio do intérprete de LIBRAS importante e essencial para prestar um cuidado de qualidade. (Entrevistado 10)

Eu não me sinto, porque eu nunca fiz um curso de capacitação. (Entrevistado 2)

Em relação à capacitação dos profissionais frente a quaisquer dificuldades durante sua assistência, pode-se afirmar que a educação permanente é o principal instrumento utilizado para gerar mudanças e transformações no ambiente de trabalho. Essas mudanças, em diferentes campos do aprendizado, influenciam a organização do trabalho, e dão oportunidade para que os trabalhadores busquem novas habilidades, de maneira dinâmica para suprir as necessidades individuais e coletivas de saúde dos cidadãos, gerando um processo de racionalização e crescimento da instituição (BEZERRA, SILVA, MAIA, 2015).

#### 4.3 PERCEPÇÃO DOS ENFERMEIROS SOBRE A INCLUSÃO DA LIBRAS NA GRADUAÇÃO

Observou-se um consenso nas entrevistas sobre à importância da inclusão do curso de LIBRAS nas graduações da área da saúde, bem como nos demais cursos de graduação. A disciplina deve ser vista de forma aprofundada, de modo a capacitar os profissionais para o atendimento a seus clientes com deficiência auditiva, sem barreiras de comunicação. Conforme as falas destacadas:

Seria de suma importância, uma vez que isso impactaria nas habilidades futuras do profissional de enfermagem. Com o ensino de LIBRAS ele teria uma melhor facilidade nas aptidões profissionais, ou seja, poderia é... ter atuações que seriam diferenciais no sentido do atendimento de qualidade né? Munido aí de um conhecimento, de habilidade, para poder para transferir melhor e para poder ter um diálogo, um melhor acolhimento para com esses pacientes. (Entrevistado 1)

Acho que seria super importante constar na grade dos cursos superiores a disciplina que orientasse a importância de saber LIBRAS e ensinasse os alunos. (Entrevistado 4)

De fundamental importância para o exercício profissional. (Entrevistado 9)

Compreendo que há muitas falhas e irregularidades ao portador de deficiência auditiva de acordo com os princípios doutrinários do SUS, a começar pelos

profissionais capacitados para esse atendimento acolhedor e humanizado. Portanto, seria de suma importância à capacitação desses profissionais, através de cursos de LIBRAS. (Entrevistado 10)

A inclusão do curso de LIBRAS de modo mais aprofundado na graduação, pode permitir ao profissional de qualquer área uma comunicação efetiva, podendo exercer sua profissão de modo inclusivo, suprimindo possíveis falhas que se apresentem no SUS. A inclusão do curso de LIBRAS possibilita a compreensão das particularidades de cada indivíduo e permite o exercício dos direitos fundamentais dos deficientes auditivos, garantidos na constituição (ROSSI, 2010).

Essa melhor qualificação frente a LIBRAS, partindo ainda da graduação, viria a suprir um déficit relacionado à falha das instituições em ofertar um intérprete desta linguagem, para assistência adequada ao paciente deficiente auditivo. A literatura demonstra que os profissionais não se mostram preparados para o atendimento ideal a esse público, além da existência de outros fatores de cunho educacional e político que contribuem para esse déficit (ARAÚJO *et al.*, 2015). Alguns entrevistados afirmaram que as instituições trabalhistas a que estão vinculados não possui esse recursos, conforme recortes:

Não que eu saiba. (Entrevistado 1)

Não possui. (Entrevistado 3)

Que eu saiba não. (Entrevistado 11)

Até onde eu sei não, nunca em três hospitais que eu trabalhei tem profissional capacitado pra isso, pra esse tipo de atendimento. (Entrevistado 2)

Observa-se que a melhor perspectiva de atendimento seria que todos os profissionais de saúde fossem capacitados com o curso de LIBRAS para realização adequada da consulta ao paciente, para os enfermeiros a capacitação de libras proporcionaria ainda a qualidade e integralidade das informações prestadas pelo cliente, nesse contexto a literatura ainda demonstra que é primordial a presença de um interprete de libras, porém não substitui a consulta realização sem a intervenção de outras pessoas na prestação das informações entre o profissional e o paciente atendido ( TRECOSI, DE FREITAS ORTIGARA, 2014)

Apesar da falha de algumas instituições, verifica-se que mesmo quando existe um intérprete de LIBRAS, ou profissional de enfermagem preparado para o atendimento ainda existem deficiências que provém do sistema educacional, uma vez que nem todos os deficientes auditivos são alfabetizados ou sabem se comunicar através desta linguagem, como pode se verificar através da fala destacada:

Olha, na instituição ,dentro do hospital, eu não sei se tem essa pessoa, mas a gente tem colegas que tem o curso de LIBRAS, então, eles fazem o contato, só que às vezes o paciente não tem o curso de LIBRAS, então não adianta ter o profissional que sabe LIBRAS se o paciente não tiver esse contato. (Entrevistado 8)

A articulação entre a educação e a saúde é de extrema importância, uma vez que a troca de saberes ocorre através da educação continuada, presente nas duas áreas e que uma influencia a outra. A alfabetização em LIBRAS bem como o uso de tecnologias e indicadores de qualidade, conferências, capacitações e diversos outros métodos, estimulam os diversos profissionais a buscar novos conceitos e habilidades, além de permitirem o paciente a expressão dos seus desejos, sonhos e necessidades individuais e coletivas, exercendo seu papel de cidadão e tendo acessibilidade aos direitos garantidos por lei (DANTAS *et al.*, 2014).

A partir disso, podemos entender a importância da comunicação e da utilização da educação como um todo, direcionados para troca de saberes. Atualmente, a educação em saúde é um importante instrumento para melhoria da qualidade de vida, utilizada por todos os profissionais da área, inclusive da enfermagem, permitindo que o próprio paciente faça uma reflexão sobre seus hábitos, a partir da do diálogo aberto e da instrução sobre sua saúde, permitindo ao paciente participar do processo de cuidado, onde ele seja peça fundamental para integralidade da atenção à saúde (FRANCISQUETE *et al.*, 2017).

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O SUS tem trabalhado a fim de prestar atendimento de forma integral e igualitária a todos os indivíduos. Nos casos dos pacientes com deficiência auditiva, o SUS, em conjunto com as esferas governamentais, tem buscado estratégias para que o atendimento seja mais acessível, e que os pacientes se sintam mais acolhidos no processo de atendimento a sua saúde. Leis relacionadas à obrigatoriedade do curso de LIBRAS na graduação e de capacitação para os profissionais que já estão no mercado de trabalho são um belo exemplo desse trabalho.

A discussão dos resultados nega o P1 apresentado por este estudo, de que os enfermeiros não sentem dificuldade nos atendimento a esse paciente visto que são capacitados, nega-se também o P2, de que os profissionais usam o intérprete de LIBRAS,

confirma-se, portanto, o P3. Verificou-se que como estratégias os profissionais utilizam de gestos, de familiares de linguagens não verbais e do conhecimento vago de libras para realização do atendimento de enfermagem, os enfermeiros não se sentem capacitados ou preparados para o acolhimento e atendimento de enfermagem de forma adequada e com qualidade, mas o realizam com a utilização dos recursos citados, sem o intérprete de LIBRAS de modo a proporcionar para o paciente o cumprimento do direito a saúde.

Conclui-se, portanto que a o atendimento ocorre aos deficientes auditivos, porém com certa dificuldade pelos profissionais visto que as instituições em Sete Lagoas não possuem um intérprete de LIBRAS à disposição para auxílio no atendimento de enfermagem, dificultando, assim, a acessibilidade dos pacientes com deficiência auditiva aos serviços de saúde. Verifica-se, portanto a importância da inclusão do curso de LIBRAS na graduação, de modo que seja suprida a necessidade dos pacientes deficientes auditivos e seja prestada uma assistência de qualidade, inclusiva e acessível.

Este estudo se limitou a 11 enfermeiros de Sete Lagoas/MG de modo que existe uma lacuna que pode ser preenchida a partir de novos estudos relacionados ao atendimento aos pacientes com deficiência auditiva na atenção primária a saúde. Este trabalho contribuiu efetivamente para discussão da capacitação de profissionais de saúde frente ao atendimento de qualidade, de modo acessível para inclusão dos pacientes com deficiência auditiva, bem como para uma reflexão sobre a importância da inclusão da LIBRAS de forma ativa e efetiva nos cursos de graduação, capacitando os profissionais para esse tipo de atendimento.

## REFERENCIAS

ARAÚJO, Camila Crisse Justino de *et al.* Consulta de enfermagem às pessoas surdas: uma análise contextual. **ABCS Health Sciences**, v. 40, n.1, p.38-44, 2015. Disponível em: <<https://www.portalnepas.org.br/abcshs/article/view/702/667>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BEZERRA, Thaynara Venancio; SILVA, Marcelo Alves da; MAIA, Evanira Rodrigues. Acesso da pessoa com deficiência à atenção primária no Brasil: limites e possibilidades. **Cadernos de Cultura e Ciência**, v.14, n.2, p.65-74, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.urca.br/ojs/index.php/cadernos/article/view/985>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 399, de 22 de fevereiro de 2006**. Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as Diretrizes Operacionais do Referido Pacto. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt0399\\_22\\_02\\_2006.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt0399_22_02_2006.html)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Política Nacional de Saúde da Pessoa com Deficiência**. Brasília: Ministério da Saúde, 2010a. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_pessoa\\_com\\_deficiencia.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_pessoa_com_deficiencia.pdf)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.303, de 2 de agosto de 2010**. Dispõe sobre a obrigatoriedade de realização do exame denominado Emissões Otoacústicas Evocadas. 2010b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112303.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112303.htm)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

CARVALHO FILHA, Francidalma Soares Sousa; SILVA, Sernandes Rodrigues; LANDO, Gorge Andre. Cuidado ao surdo: conexões com o direito à saúde. **Revista Ciência & Saberes-Facema**, v.1, n.1, p.31-38, ago/out. 2015. Disponível: <<http://www.facema.edu.br/ojs/index.php/ReOnFacema/article/view/17/9>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

CASTRO, Fernanda G. A. Soares; CALIXTO, Hector Renan da Silveira. Aspectos históricos e legais sobre a educação de surdos no Brasil: do império à república velha. **Journal of Research in Special Educational Needs**, v.16, n.S1, p.192-196, 2016. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1471-3802.12281/abstract>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

DANTAS, Thayana Rose Araújo *et al.* Comunicação entre a equipe de enfermagem e pessoas com deficiência auditiva. **Revista de enfermagem da UERJ**, Rio de Janeiro, v.22 n.2, p. 169-174, mar/abr. 2014. Disponível em: <<http://www.facenf.uerj.br/v22n2/v22n2a04.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

FREITAS, Carina Araki de. **Comunicação com deficientes auditivos em ambiente hospitalar: uma cartilha voltada para equipe de enfermagem**. 2017. 25f. Monografia (especialização em enfermagem) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/173121/CARINA%20ARAKI%20DE>>

%20FREITAS%20-%20UE%20-%20TCC.PDF?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 ago. 2017.

FRANCISQUETI, Verônica *et al.* Sentimentos da equipe de enfermagem ao atender um deficiente auditivo: desafios do cuidado. *Revista Educação, Artes e Inclusão*, v.13, n.3, 2017. Disponível: <<http://www.revistas.udesc.br/index.php/arteinclusao/article/view/9529>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar o Projeto de Pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIUSTINA, Flávia Pinheiro Della; CARNEIRO, Denise Medeiros das Neves; SOUZA, Ruana Medeiros de. A enfermagem e a deficiência auditiva: assistência ao surdo. **Revista de Saúde da Fiaciplac**, v.2, n.1, p.3-18, 2015. Disponível: <<http://revista.faciplac.edu.br/index.php/RSF/article/view/101/57>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

LORENZETTI, Jorge *et al.* Organização do trabalho da enfermagem hospitalar: abordagens na literatura. **Texto contexto - enfermagem**, Florianópolis, v.23, n.4, p.1104-1112, dec. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072014000401104&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072014000401104&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

MALTA, Deborah Carvalho *et al.* Prevalência autorreferida de deficiência no Brasil, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde, 2013. **Ciência e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.21, n.10, p.3253-3264, out. 2016. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232016001003253&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232016001003253&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Cristiane Alves; RODRIGUES, Camila Marques. Expressão corporal e linguagem: os mistérios da comunicação de deficientes auditivos. **Arquivos de Ciências do Esporte**, v.1, n.2, 2013. Disponível em: <<http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/aces/article/view/728>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

MASSOCO, Eliana Cristina Peixoto; MELLEIRO, Marta Maria. Comunicação e segurança do paciente: percepção dos profissionais de enfermagem de um hospital de ensino. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 19, n. 2, p. 187-195, 2015. Disponível em: <<http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1014>> Acesso em: 10 ago. 2017.

NASCIMENTO, Gicélia Barreto; FORTES, Luciana de Oliveira; KESSLER, Themis Maria. Estratégias de comunicação como dispositivo para o atendimento humanizado em saúde da pessoa surda. **Saúde (Santa Maria)**, v.41, n.2, p.241-250, jul./dez.2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/revistasaude/article/view/15121>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag *et al.* Repercussão de políticas públicas inclusivas segundo análise das pessoas com deficiência. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v.19, n.3, p. 498-504, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v19n3/1414-8145-ean-19-03-0498.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

PERES, Lorrainy Silva; ROCHA, Lorena Priscila Oliveira; REIS, Daniela Silva. Identificação das ações e estratégias de comunicação da equipe de enfermagem frente ao paciente portador de deficiência auditiva durante o período de internação. **Revista Eletrônica Interdisciplinar**, v.2, n.12, 2014. Disponível em: <<http://www.univar.edu.br/revista/index.php/interdisciplinar/article/view/335>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

QUADROS, Ronice Muller de. Alfabetização e o sentido da língua de sinais. **Textura**, Canoas, v.2, n.3, p.53-61, 2000. Disponível em: <<http://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=23&idart=47>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

ROSSI, Renata Aparecida. A Libras como disciplina no ensino superior. **Revista de Educação**, v.13, n.15, p.71-85, 2010. Disponível em: <<http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/educ/article/viewFile/1867/1772>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

SAUL, Ana Maria; SAUL, Alexandre. Contribuições de Paulo Freire para a formação de educadores: fundamentos e práticas de um paradigma contra-hegemônico. **Educar em Revista**, Curitiba, n.61, p.19-36, set. 2016. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40602016000300019&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602016000300019&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

SILVA, Aline Liane Portela; OLIVEIRA, Rita de Cássia Meneses. A assistência fonoaudiológica no processo de inclusão do portador de deficiência auditiva: uma revisão de literatura. **Saúde em Foco**, v.1, n.1, p.01-14, jan./jun. 2014. Disponível em: <<http://www4.fsnet.com.br/revista/index.php/saudeemfoco/article/view/641>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

SILVA, Luciana Santos Gerosino da; GONCALVES, Cláudia Giglio de Oliveira; SOARES, Vânia Muniz Néquer. Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva: um estudo avaliativo a partir da cobertura de serviços e procedimentos diagnósticos. **CoDAS**, São Paulo, v.26, n.3, p.241-247, jun. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2317-17822014000300241&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-17822014000300241&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

TEDESCO, Janaina dos Reis; JUNGES, José Roque. Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.29, n.8, p.1685-1689, aug. 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2013000800021&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2013000800021&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 ago. 2017.



TRECOSSI, Micheli Oliveira; DE FREITAS ORTIGARA, Elisangela Panosso. **Importância e eficácia das consultas de enfermagem ao paciente surdo**. Revista de Enfermagem, v. 9, n. 9, p. 60-69, 2014.

TRIGUEIRO FILHO, Eugenio Pacelli Sitonio *et al.* Percepção de discentes de enfermagem sobre a comunicação com pessoas com deficiências visuais e auditivas. **Revista de enfermagem UFPE on line**, v.7, n.3, p.747-754, 2013. Disponível em: <<http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/3577/0>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

VIANNA, Nubia Garcia; CAVALCANTI, Maria de Lourdes Tavares; ACIOLI, Moab Duarte. Princípios de universalidade, integralidade e equidade em um serviço de atenção à saúde auditiva. **Ciências e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.19, n.7, p.2179-2188, jul 2014. Disponível: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232014000702179&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232014000702179&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

## APÊNDICES

### APÊNDICE 1 – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Nome da Instituição em que graduou: \_\_\_\_\_

Graduado no ano de: \_\_\_\_\_

Especialização: \_\_\_\_\_

Possui experiência Profissional? Cite-as. \_\_\_\_\_

1. Você já realizou algum atendimento a um paciente deficiente auditivo? Descreva sua opinião sobre a qualidade da assistência no momento desse atendimento.
2. Quais estratégias você utiliza ou utilizaria para o atendimento ao paciente com deficiência auditiva?
3. Você se sente preparado para realizar o atendimento ao portador de deficiência auditiva sem o auxílio de interprete de Libras?
4. Você possui alguma capacitação para comunicar-se de forma efetiva através da língua Brasileira de sinais?
5. A instituição a qual você trabalha possui algum profissional capacitado para o atendimento ao portador de deficiência auditiva? Qual profissional?

6. Como você compreende a importância do ensino de Libras nos curso superior de enfermagem?
7. Como você compreende a discussão sobre o atendimento a pessoa com deficiência auditiva frente aos princípios de integralidade, universalidade e equidade propostos pelo SUS?

## **APÊNDICE 2 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Título da Pesquisa: ***PERCEPÇÃO DE ENFERMEIROS SOBRE A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA***

Eu, Nícia Machado França, discente da Faculdade Ciências da Vida (FCV), estou realizando a pesquisa acima intitulada, que tem como objetivo verificar qual a percepção dos enfermeiros de Sete Lagoas/MG sobre o atendimento hospitalar do paciente com deficiência auditiva Para isto, convido você a participar desta pesquisa, por meio de uma entrevista semiestruturada norteada por questões relativas à sua vivência e reflexão e prática sobre a temática.

Informo que, uma vez aceitando colaborar com a pesquisa, não haverá prejuízo, despesas e/ou custos no que diz respeito a sua participação neste estudo, que o risco de sua participação é mínimo (pode haver desconforto com algumas perguntas e gasto do seu tempo). Você terá a liberdade para desistir da mesma a qualquer momento, sem que essa atitude implique prejuízos a você. Assumo, ainda, o compromisso de lhe esclarecer, antes e durante o curso da pesquisa, todos os procedimentos que serão adotados.

Esclareço que a entrevista poderá ter duração média de 30 a 40 minutos. Peço, ainda, sua autorização para que a mesma seja gravada em áudio, a fim de facilitar o registro das informações e otimizar o tempo de nossa conversa. O fato de a pesquisa estar sendo gravada isso poderá gerar um desconforto. Após o término da pesquisa e transcrição das entrevistas o registro das mesmas será desprezado.

Finalmente, assumo o compromisso de manter sigilo de sua identidade, utilizando as informações que fornecerá através de um codinome de conhecimento apenas da pesquisadora. Os dados obtidos poderão ser utilizados em eventos e publicações científicas, mas seu nome não aparecerá nas mesmas. Qualquer ônus relacionado a pesquisa será custeado pelo pesquisador e orientador.

Assim, coloco-me à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessário, através dos telefones abaixo relacionados.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro ter compreendido o exposto, estar ciente de que serei informada sobre todos os procedimentos a serem realizados no decorrer desta pesquisa, e que concordo em participar da mesma, não me opondo que a entrevista seja gravada.

Este documento contém duas vias, sendo que uma ficará em meu poder e a outra será arquivada com a pesquisadora.

Participante do estudo: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Pesquisadora: \_\_\_\_\_

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de 2017.

Pesquisadora: Nícia Machado França. Email: niciagm@yahoo.com.br

Orientador: Rodrigo Gomes. E-mail: rodrigo@rgsconsulte.com.br

**Instituição:** Faculdade Ciências da Vida

Av. Prefeito Alberto Moura, 12632, bairro das Indústrias,

Cep 35.702-383