



Relação Comunicativa entre o Profissional de Saúde e os Surdos: Uma Revisão Bibliográfica

Raira Piágio Silva¹; Maria Antonieta Pereira Tigre Almeida²

Resumo: Este estudo tem como objetivo 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. Trata-se de uma revisão bibliográfica baseada na literatura, através de consulta as bases de dados Scielo, Google Acadêmico e BIREME, onde foram utilizados os descritores Comunicação, Surdez, Acolhimento, localizando artigos publicados entre no 2009 a 2017 na língua portuguesa. Os estudos encontrados sobre essa relação comunicativa, 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. É notório a precisão de mais estudos sobre a referida temática. Sugere-se a elaboração e implantação de estratégias como, a obrigatoriedade da matéria de LIBRAS na grade curricular, principalmente nos cursos da saúde, o incentivo e apoio aos profissionais a buscarem a qualificação e preparo adequado para acolher o usuário surdo juntamente com sua família.

Palavras-chave: Comunicação. Surdez. Acolhimento. Profissionais de Saúde. Inclusão.

Communicative Relationship Between the Health Professional and the Deaf: A Bibliographical Review

Abstract: This study aims to make a bibliographical survey about the communicative relationship with health professionals and deaf users, when they seek some kind of care in health institutions. This is a literary review based on the literature, through the databases Scielo, Google Scholar and BIREME, where the descriptors Communication, Deafness and Reception were located, finding articles published between 2009 and 2017 in the Portuguese language. The studies found on this communicative relation, pointed out that the deaf user and his family find several communicative barriers, which hinder the interaction and the reception in the health services. The accuracy of more studies on this subject is well known. It is suggested the elaboration and implementation of strategies such as the obligatory nature of LIBRAS in the curriculum, especially in the health courses, the encouragement and support to the professionals to seek the qualification and appropriate preparation to welcome the deaf user with his family.

Keywords: Communication. Deafness. Reception. Health Professionals. Inclusion.

¹ Graduanda em enfermagem pela Faculdade Independente do Nordeste-FAINOR. Email: rairapiaggio17@hotmail.com;

² Mestre em Linguística pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia-UESB. Docente na Faculdade Independente do Nordeste-FAINOR. Intérprete de Libras.



Introdução

A comunicação refere-se a um processo evolutivo, de amplo sentido, utilizado em vários contextos e segmentos, sendo primordial para o desenvolvimento dos indivíduos. É através dela que as pessoas interagem umas com as outras e trocam informações (TEIXEIRA, 2010).

Para Braga e Marques (2016), a comunicação pode ser definida como simplesmente uma atividade humana, desenvolvida entre pessoas com o intuito de transmitir e receber informações, ou, ainda, como uma possibilidade de construir e se decifrar significados a partir das informações geradas pela mesma.

A comunicação eficiente entre profissionais de saúde e usuários do serviço promove uma relação de satisfação em ambos os lados, encorajando também esses usuários a indagar e esclarecer dúvidas, reduzindo seu sofrimento e ansiedade. Contudo, o que se verifica é que a comunicação que permeia o sistema de saúde, vigente na atual conjuntura, não corresponde às necessidades e demandas da população usuária, ou seja, não corresponde às propostas do SUS, que mediante a lei 80.80/90 estabelece os princípios de universalidade, igualdade e equidade; sendo assim, essa forma de comunicação não contempla uma perspectiva de efetivação dos direitos sociais (RIBEIRO, 2016).

Existem algumas barreiras que interferem negativamente no processo de comunicação. Essas dificuldades decorrem de limitações biológicas do receptor ou emissor (afasias, déficit auditivo, déficit visual), imposição de valores e influência de mecanismos inconscientes, falta de compreensão da linguagem do transmissor, por parte de cliente e saberes diferentes, nem sempre compartilhados entre os interlocutores (DELL'ACQUA; PESSUTO; BOCCHI; ANJOS, 1977). Incluídos a essas condições estão também as diferenças sociocultural e o estágio de desenvolvimento cognitivo e intelectual dos diversos atores sociais que influenciam a comunicação (CORIOLANO-MARINUS, 2014).

Essas barreiras também são verificadas na interação dos portadores de deficiência auditiva- trabalhadores de saúde (BARBOSA, 2003). Para Chaveiro (2005), o encontro clínico entre o profissional da saúde e a pessoa surda normalmente acontece fora dos padrões



esperados na rotina de qualquer profissional. Na maioria das vezes, ao recorrer a estes profissionais, o surdo se defronta com a falta de domínio de comunicação (CORRÊA, 2010).

Pessoas surdas encontram dificuldades de comunicação com pessoas ouvintes, quando a língua de sinais não é empregada. Esse tipo de bloqueio comunicativo poderá impedir o desenvolvimento de vínculo entre profissionais de saúde e pacientes surdos e, dessa forma, comprometer a qualidade no atendimento (CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, 2005; PIRES e ALMEIDA, 2016). Vale salientar que a qualidade no atendimento requer um acolhimento que considere os indivíduos de acordo as suas crenças, valores e que as diferenças sejam respeitadas.

Neste contexto, uma boa comunicação contribui para a qualidade de vida dos pacientes surdos, por isso os profissionais devem estar aptos a se comunicarem com os mesmos, promovendo assim um acolhimento humanizado e direcionado para a aplicação inclusiva (BARBOSA, 2005).

Partindo dessa perspectiva, o interesse profissional é fundamental para a redução dessas barreiras comunicativas e deve ser incentivado e formulado nas grades curriculares de cursos das áreas de saúde, visto que os indivíduos surdos representam uma parcela considerável da população como um todo e necessitam, em algum momento de suas vidas, dos serviços de saúde. Para que assim seja oferecida uma assistência eficaz e de qualidade levando em conta as necessidades dos mesmos (PAGLIUCA; FIUZA; REBOUCAS, 2007).

Sendo assim, carecemos de mais estudos sobre a referida temática. Compreender a percepção de pessoas surdas a respeito do elo comunicativo, estabelecido no atendimento nas unidades de saúde e apontar possíveis meios para quebrar barreiras de comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos é relevante para a (re) construção de um atendimento cada vez mais holístico e poderá contribuir para minimizar os impactos negativos possivelmente registrados, além de favorecer o atendimento inclusivo em saúde.

Metodologia



Esta pesquisa trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, do tipo revisão bibliográfica, baseada em artigos científicos que abordam a temática: interação comunicativa entre os profissionais de saúde e os surdos. A busca dos artigos referenciais ocorreu nas bases de dados SCIELO, GOOGLE ACADÊMICO e BIREME. Por meio dos descritores em ciências da saúde (DesCS), comunicação, surdez e acolhimento. A coleta desses dados foi realizada no mês de junho e julho de 2017. Os critérios de inclusão utilizados foram:

- Período de publicação entre 2009 a 2017;
- Disponibilidade em português;
- Não ser um estudo de revisão literária;
- Dados coletados no Brasil objetivando uma análise ajustada à nossa realidade; e,
- Abordagem do tema principal. Os estudos que não apresentaram esses critérios foram excluídos.

Nas bases de dados, utilizando o descritor “acolhimento”, obtiveram-se 8306 publicações. Após filtrá-los, de acordo com os critérios de inclusão, permaneceram 822 estudos, nos quais foram submetidos à leitura dos títulos, sendo excluídos os que não se enquadravam na temática, restando 15 artigos científicos finais.

Já com o descritor “comunicação” encontraram-se 5043 publicações, passando pelo processo de filtragem, resultando em 250 publicações e após leitura dos títulos restaram 06 artigos científicos.

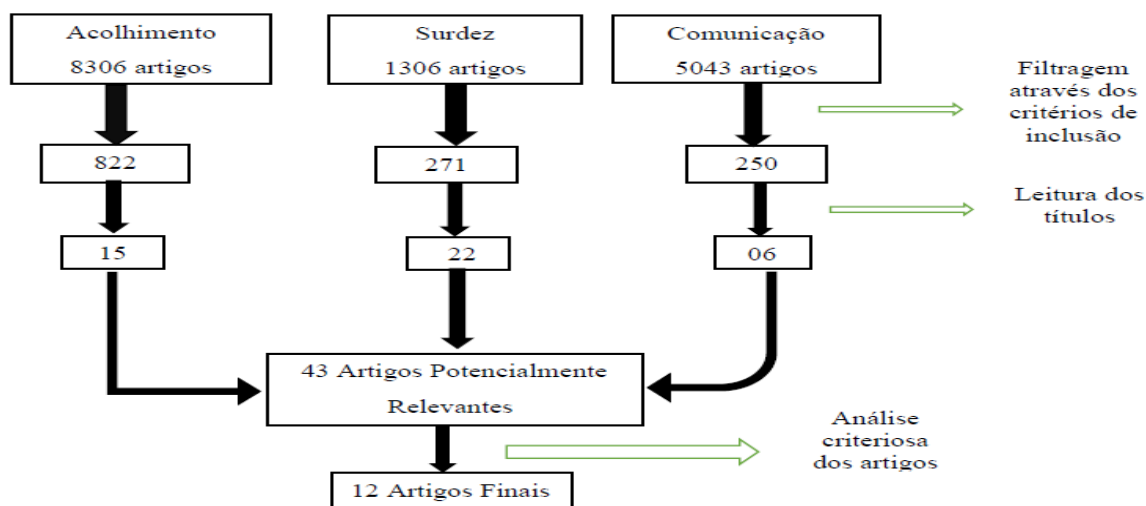
Realizando a busca com o descritor “surdez”, obtiveram-se 1306 publicações que, ao serem filtradas pelos critérios de inclusão, permaneceram 271, onde, após submetidas à leitura dos títulos, permaneceram 22 estudos. Assim, foi finalizada a busca nas bases de dados e iniciada a análise dos artigos.

Foram identificados 43 estudos potencialmente relevantes. Após uma análise minuciosa, foram excluídos da pesquisa teses, monografias, dissertações, livros, capítulos de livros e artigos com tipo de estudo de revisão literária. Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão preestabelecidos, a amostra foi representada por 12 artigos finais. Conforme apresentado na figura 1.



Para análise dos artigos, os resultados foram divididos em três categorias: “percepção dos surdos”, “percepção dos profissionais de saúde” e “estratégias utilizadas no auxílio da comunicação”. Vale salientar que um mesmo artigo pode estar em mais de uma categoria.

Figura 1- Seleção dos artigos



Resultados

No presente estudo foram analisados 12 artigos. Com o intuito de organizar os artigos selecionados, foi elaborado um instrumento com os seguintes elementos: autores, base de dados, periódicos, tipos de estudo e o ano de publicação, como mostra a tabela 1.

O maior número de artigos foi encontrado em 2016 e 2014. O tipo de estudo mais abordado foi o qualitativo, realizado em escolas públicas e unidades de saúde no Brasil, conforme as tabelas 1 e 2.



Tabela 1: Organização dos artigos selecionados.

| Autor (es) | Base de dados | Periódicos | Tipo de estudo | Ano de publicação |
|---------------------------------|----------------------|--|--|--------------------------|
| Ianni e Pereira | Bireme | Saúde e Sociedade | Estudo exploratório | 2009 |
| Lopes e Leite | Google Acadêmico | Rev. Bras. Ed. Esp., Marília | Descritivo, transversal e qualitativo | 2011 |
| Tedesco e Junges | Google Acadêmico | Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro | Exploratório, descritivo e qualitativo | 2013 |
| Abreu, Feitas e Rocha | Google Acadêmico | Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research – BJSCR | Descritivo e qualitativo | 2014 |
| Magrini e Momensohn | Google Acadêmico | Distúrb Comun, São Paulo | Transversal exploratória e | 2014 |
| Oliveira, Celino e Costa | Scielo | Physis - Revista de Saúde Coletiva | Estudo de abordagem qualitativa | 2014 |
| Nascimento, Fortes, Kessler. | Bireme | Saúde (Santa Maria), Santa Maria | Descritivo-exploratório, quanti-qualitativa. | 2015 |
| França, Pontes, Costa e França. | Bireme | CIENCIA Y ENFERMERIA XXII: | Descritivo, transversal e qualitativo | 2016 |
| Gotado e Almeida | Google Acadêmico | Revista Multidisciplinar e de psicologia | Exploratório e quantitativa | 2016 |
| Pires e Almeida | Google Acadêmico | Rev.Enfer. Contemporânea. | Descritivo, exploratório e qualitativo. | 2016 |
| Ramos e Almeida | Google Acadêmico | Revista Multidisciplinar e de psicologia | Exploratório e qualitativo | 2016 |
| Vieira, Caniato e Yonemotu | Google Acadêmico | Reciis – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde. | Descritivo, quantitativo. | 2017 |



Tabela 2-Descrição dos estudos segundo título, amostra e o local.

| Título | Amostra | Local |
|--|--|---|
| Acesso da Comunidade Surda à Rede Básica de Saúde | 02 usuários, 02 administradores da Secretaria Municipal e 21 gerentes de UBS | Secretaria Municipal de Saúde, Unidades Básicas de Saúde e comunidade surda |
| Concepções de surdez: a visão do surdo que se comunica em língua de sinais | 10 surdos | Centro de Psicologia Aplicada |
| Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária | 13 profissionais de saúde | Postos de Saúde Comunitária |
| A percepção dos surdos em relação ao sistema de comunicação das unidades de atenção primária à saúde - uaps | 16 surdos | Escola Estadual |
| Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema? | 40 funcionários | Unidade de Referência Especializada de Saúde |
| Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos | 11 surdos | Fundação Centro de Atendimento à Pessoa Portadora de Deficiência (FUNAD) |
| Estratégias de comunicação como dispositivo para o atendimento humanizado em saúde da pessoa surda | 29 surdos | Escola pública de educação especial |
| Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa | 89 profissionais da saúde | Rede de atenção primária em saúde |
| O Acolhimento oferecido pelos Serviços de Saúde às pessoas com Necessidades Especiais | 20 familiares de surdos | Escola pública |
| A percepção do surdo sobre o atendimento nos serviços de saúde | 26 Surdos | Escola pública |
| A Importância do ensino de Libras: Relevância para Profissionais de Saúde | 40 alunos da área da saúde | Faculdade Particular |
| Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde | 17 surdos | Comunidade Religiosa |



Discussão

Percepção Dos Surdos

Após a análise das publicações é possível observar que todos os autores destacam diversos problemas relacionados ao acolhimento nos serviços de saúde de indivíduos surdos.

No âmbito da saúde, a comunicação deve ser vista de uma forma globalizada. Pois a mesma caracteriza-se como um importante instrumento adjutor, que propicia para colaborar o sujeito como protagonista, em sua totalidade, tendo suas dificuldades e anseios atendidos, podendo assim assimilar a dinâmica do sistema de saúde e, a partir disso, utilizar destas informações a fim de viabilizar o acesso e a efetivação dos seus direitos (RIBEIRO, 2016).

Em uma pesquisa realizada por Pires e Almeida (2016) com 26 surdos, em uma escola pública de Vitória da Conquista, as autoras constataram que o surdo não tem alcançado uma assistência adequada. Durante o atendimento, os mesmos vivenciaram sentimentos negativos como: indignação, tristeza, raiva e decepção, diante do fato de não serem compreendidos pelos profissionais de saúde.

Diante disso, infere-se que o curso da comunicação fica prejudicado, o que acarreta dificuldades em estabelecer um vínculo adequado entre paciente e profissionais de saúde, ocasionando prejuízo na consulta, diagnóstico. Assim, quando a comunicação não é eficaz a relação terapêutica profissionais-paciente é descontinuada e os pacientes podem ficar privados de uma assistência adequada e integral (DA CONCEIÇÃO FERREIRA; DE ARAÚJO HOLANDA; LINHARES, 2013).

No estudo de Gotado e Almeida (2016), também identificaram fatores como, demora no tempo de atendimento, período de espera prolongado, dificuldade para obter informações, serviços inapropriados, escuta e acolhimento inadequados, responsáveis pelas dificuldades do acolhimento de pessoas com necessidades especiais nos estabelecimentos de saúde.

Constata-se que há irregularidades no cumprimento do que está previsto no Decreto Nº 5.626, que assegura as pessoas surdas ou com deficiência auditiva, o direito a assistência Integral à sua saúde, na perspectiva da inclusão plena em todas as esferas da vida social, nos diversos níveis de complexidade e especialidades médicas (BRASIL, 2000).



Corroborando com as pesquisas referidas acima, no estudo de Abreu, Freitas e Rocha (2015), verificou-se que 50% dos entrevistados se sentem desprezados e com medo; 31% responderam que se sentem bem, 19% sentem-se mal e privados de informações. Dos que se sentem bem, a maior parte estão acompanhados por intérpretes, o que propicia um melhor entendimento pelo surdo e pelo profissional, além de transmitir segurança para esses. Já dos que alegam se sentir mal e privados de informações, a maioria estava acompanhada, mas não por intérpretes, mas sim por seus familiares.

Chaveiro e Barbosa (2005), em uma entrevista com 20 alunos surdos, apontaram que a existência de comunicação apenas não verbal entre os surdos e profissionais de saúde prejudica a formação de vínculo entre estes. Alguns pacientes surdos nem sequer conseguem compreender em que estado de saúde se encontram, uma vez que grande parte dos profissionais não dominam o uso da LIBRAS. Ainda piores são os relatos de alguns que não receberam atendimento adequado, pois não estavam acompanhados de um ouvinte para dizer o que estavam sentindo. Eles demonstraram anseio por atendimento profissional com uso da LIBRAS, para que, assim, possam se expressar integralmente e tirar todas as suas dúvidas sem medo.

Vieira et al. (2017), chegaram à conclusão que a principal barreira enfrentada pelos surdos nos serviços de saúde é a da comunicação. Ainda segundo os autores, atitudes de fácil realização como a colaboração de um intérprete ou de profissionais que dominem a Libras romperia com tal barreira.

Segundo Barbosa (2003), a construção de uma relação adequada com outro indivíduo se inicia mediante o respeito e aceitação das diferenças humanas e, nesse contexto, a condição do surdo torna-se singular, pois este não é dotado da capacidade de comunicar-se da mesma forma que os indivíduos ouvintes.

O autor ainda salienta que, no âmbito dos surdos, a comunicação por meio da linguagem falada é ineficaz, porém, quando há disposição para a interação, os gestos, o toque e as expressões faciais permitem a transferência e captação de mensagens. A escrita pode ser outra alternativa, porém, muitos portadores de surdez, talvez até pela dificuldade de inclusão social, não são alfabetizados. Desse modo, a interação do profissional de saúde com essa clientela específica pode ser beneficiada pela Língua Brasileira de Sinais. Portanto, é necessário que os profissionais da saúde estejam habilitados para essa forma de comunicação



a fim de que possam prestar a esses indivíduos uma assistência de qualidade (BARBOSA, 2003).

A interação desenvolvida com os clientes surdos institui-se como um expressivo desafio na área da saúde. Onde a obstrução na comunicação compromete o vínculo entre profissionais e surdos, prejudicando o atendimento. Para sanar esses prejuízos, garantindo uma inclusão e atendimento de suas necessidades, esse vínculo necessita de melhorias (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005).

Percepção dos Profissionais de Saúde

Em relação aos anseios e problemas vivenciados pelos profissionais de saúde no âmbito da comunicação no atendimento de pacientes surdos, observou-se nos trabalhos analisados que eles se sentem desconfortáveis, pois não dominam meios de comunicação eficientes para atender a essa clientela.

Tedesco e Junges (2013) constataram a dificuldade dos profissionais na comunicação durante o atendimento. No estudo, cujo objetivo era apontar os desafios que os profissionais de saúde comunitária vivenciam no atendimento aos usuários surdos, os entrevistados relataram que utilizam diferentes ferramentas para minimizar essas dificuldades, como a comunicação escrita, a presença de um familiar ou acompanhante e o uso de gestos. Ainda assim, os profissionais se sentem desconfortados e despreparados para atender às necessidades dos usuários surdos, já que os mesmos não compartilham da mesma linguagem.

Numa pesquisa realizada por Abreu, Freitas e Rocha (2015), no município de Varginha-MG, observou-se o visível despreparo dos profissionais da área da saúde, no que diz respeito ao processo de comunicação com os surdos, o que compromete profundamente a eficácia da assistência. Verificou-se ainda que a falta de conhecimento de LIBRAS é a maior dificuldade encontrada, seguida da falta de intérpretes no local.

Em concordância, Ianni e Pereira (2009), constataram que os profissionais de saúde têm enfrentado obstáculos no atendimento ao surdo, uma vez que não dominam a Língua Brasileira de Sinais, gerando bloqueios na comunicação.



No geral, observa-se que há um despreparo dos funcionários no atendimento do paciente surdo e o Decreto Nº 5.626 de 22/12/ 2005, embora aprovado, não está sendo cumprido (MAGRINI e DOS SANTOS, 2014).

Já França et al. (2016), acreditam que apesar da presença do acompanhante ou intérpretes serem consideradas como uma das estratégias para minimizar essas dificuldades, vale ressaltar que ao incluir uma terceira pessoa nas consultas, arrisca-se a perda do diálogo com o profissional e da autonomia do indivíduo surdo, podendo comprometer o vínculo e a assistência do mesmo. Também há que se pensar nas possíveis exposições dos surdos, na quebra do sigilo de assuntos que não dividir com uma outra pessoa, além do desrespeito à privacidade e individualidade.

Sendo assim, faz necessário a oferta de cursos de treinamento para a capacitação dos profissionais, além da valorização da linguagem oral e em casos de impossibilidade de o interlocutor compreender a língua de sinais, a utilização da língua escrita como um recurso comunicativo para a melhoria das interações entre o surdo e a sociedade ouvinte (LOPES e LEITE, 2011).

Tedesco e Jungues (2013), evidenciaram que há necessidade de uma postura de disponibilidade e dedicação por parte dos profissionais. Além disso, os autores apontaram que a busca por aperfeiçoamento, através de cursos e capacitações, é necessária para o desenvolvimento profissional e, conseqüentemente, para um melhor atendimento aos surdos.

No estudo de França et al. (2016), realizado com 89 profissionais da saúde, na rede de atenção primária em saúde de Campina Grande – Paraíba, os autores identificaram que as principais dificuldades encontradas com o atendimento foram: 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. Sugere-se o apoio à formação e capacitação para o uso de libras e sua tradução e interpretação, bem como a disponibilização de materiais ilustrativos, vídeo-aulas, cartazes, peças anatômicas e brinquedos, como estratégias que promovam uma interação harmoniosa.

Batista (2016), averiguou, em seu estudo, que grande parte dos profissionais de saúde reconhecem a ineficiência da graduação, no que tange ao conhecimento específico para o acolhimento e atendimento ao surdo, além de não possuir conhecimentos da Língua Brasileira



de Sinais (LIBRAS), percebendo sua falta quando se deparam com a realidade na prática dos serviços de saúde. A LIBRAS ainda é pouco encontrada nos cursos da área da saúde, aparecendo normalmente como disciplina optativa. Isso acaba que deprecia a relevância e importância desta disciplina, que é de suma significância para alcançar o aprendizado na Língua de Sinais.

Nessa perspectiva, considera-se a comunicação inoperante um agravio bilateral, que se reflete não apenas na saúde do surdo, mas pode resultar também em frustração para o profissional ao reconhecer o seu despreparo para a resolução de problemas específicos do mundo da surdez, além de desvalorizar seu esforço e negligenciar suas preocupações (GIL DE FRANÇA, et al., 2016).

O acesso universal e igualitário às instituições de saúde para todas as pessoas, independente das diferenças (sejam elas de gênero, de cor da pele, econômicas, sociais, etc.) só será real quando políticas econômicas e sociais forem efetivadas nos campos de atuação de tais profissionais (SANTOS e SHIRATORI, 2004).

Estratégias Utilizadas no Auxílio da Comunicação

A comunicação constitui-se como uma ferramenta de suma importância para o desenvolvimento das relações paciente/profissional, sendo fundamental para alcançar uma escuta qualificada, necessária para alcançar uma relação de confiabilidade e segurança e ainda uma orientação clara quanto aos cuidados de saúde (RAMOS e ALMEIDA, 2016).

Observou-se nos artigos analisados que os recursos utilizados pelos profissionais ao comunicar-se com os pacientes surdos, não eliminaram todas as barreiras comunicativas. Os principais foram a comunicação verbal-oral, língua portuguesa escrita, leitura labial, acompanhante ouvinte, mímica/gestos, desenhos/figuras e, em alguns casos, LIBRAS.

Os estratagemas de comunicação adotados na relação surdos/profissionais de saúde se mostraram ineficientes e mesmo a presença do acompanhante como interlocutor não foi suficiente para garantir uma assistência de qualidade, visto que os surdos se mostraram sujeitos passivos no seu próprio processo saúde-doença (OLIVEIRA; CELINO e COSTA,



2017). Contudo, para Nascimento, Fortes e Kessler (2015), existem estratégias comunicativas que podem promover cuidado e humanização no atendimento à saúde da pessoa surda.

Abreu, Freitas e Rocha (2015) certificaram-se que é essencial a inclusão de LIBRAS na grade curricular obrigatória para os cursos da área da saúde e treinamento para os profissionais já atuantes.

Necessita-se, portanto, de novas políticas públicas, programas específicos de educação continuada, estímulo a busca de aperfeiçoamento, coparticipação de gestores, instituições de ensino, profissionais da saúde e comunidades, na implantação de ações que promovam atenção integral a saúde dos surdos (GOTADO e ALMEIDA, 2016; TEDESCO e JUNGES, 2013).

Considerações Finais

Através desta revisão bibliográfica foi possível perceber uma concordância palpável entre os autores a respeito da dificuldade encontrada pelos surdos ao procurarem algum tipo de serviços nos estabelecimentos de saúde.

Os surdos não se sentem acolhidos pelos profissionais ao procurar os serviços de saúde. Existem deficiência na relação comunicativa, onde os surdos e os profissionais quase sempre não compartilham da mesma linguagem o que se torna uma barreira que bloqueia a transmissão de informações.

Outro aspecto interessante é a afirmação, por parte de alguns autores, da dificuldade que os profissionais também se deparam ao lidar com os surdos. Verificou-se que ainda são poucas as pesquisas voltadas para a discussão desta temática.

Assim, percebe-se que a escassez de material científico indica que essa área requer investimentos na produção de novos conhecimentos que possam sustentar a oportunidade dos profissionais de saúde se prepararem e qualificarem, podendo assim oferecer um acolhimento mais humanizado a estes usuários e suas famílias.

Sugere-se a elaboração e implantação de estratégias como, a obrigatoriedade da matéria de LIBRAS na grade curricular, principalmente nos cursos da saúde, o incentivo e



apoio aos profissionais a buscarem a qualificação e preparo adequado para amparar o usuário surdo juntamente com sua família.

Referências

ABREU, J. C.; FREITAS, J. M. R.; ROCHA, L. L. V. A percepção dos surdos em relação ao sistema de comunicação das unidades de atenção primária à saúde. **Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research**, v. 9, n. 1, p. 06-11, 2015.

BARBOSA, Maria Alves et al. Língua Brasileira de Sinais: um desafio para a assistência de enfermagem. **Rev. enferm. UERJ**, v. 11, n. 3, p. 247-251, 2003.

BATISTA, Jaime Barbosa. **Comunicação entre profissional da saúde e usuários surdos: estratégias e desafios**. 2016.

BRAGA, Clarissa Daguer; MARQUES, Antônio Luiz. Comunicação e mudança: a comunicação como elemento facilitador do processo de mudança organizacional. **Revista da FAE**, v. 11, n. 1, 2016.

BRASIL. **Decreto n. 5.626**, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF.

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. **Rev Esc Enferm USP**, n. 39, v. 4, p. 417-22, 2005.

COMUNICAÇÃO EM SAÚDE: CONCEITOS E ESTRATÉGIAS, RUMO À EFETIVAÇÃO DE DIREITOS SOCIAIS - RIBEIRO, Camila Beatriz. Disponível em: http://www.cressmg.org.br/arquivos/simposio/COMUNICA%C3%87%C3%83O%20EM%20SA%C3%9ADE_CONCEITOS%20E%20ESTRAT%C3%89GIAS,%20RUMO%20%C3%80%20EFETIVA%C3%87%C3%83O%20DE%20DIREITOS%20SOCIAIS.pdf. Acesso em 2016.

CORIOLO-MARINUS, Maria Wanderleya de Lavor et al. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. **Saude soc.**, São Paulo, v.23, n.4, p.1356-1369, Dec. 2014. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010412902014000401356&lng=en&nrm=iso>. accesson 26 May 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902014000400019>.

CORRÊA, CS, Pereira LAC, Barreto LS et al. O despertar do enfermeiro em relação ao paciente portador de deficiência auditiva. **Rev. de Pesq.:** cuidado é fundamental Online. 2010.



abr/jun

2(2):758-769.

Disponível

em:http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/490/pdf_14.

DA CONCEIÇÃO FERREIRA, Dayana Roberta; DE ARAÚJO HOLANDA, Manuelle; LINHARES, Francisca Márcia Pereira. **A Comunicação com o Paciente Surdo: Um Desafio para a Enfermagem**. 17º SEMINÁRIO NACIONAL DE PESQUISA EM ENFERMAGEM, 2013.

DELL'ACQUA, M.C.Q.; PESSUTO, J.; BOCCHI, S.C.M.; ANJOS, R.C.P.M. Comunicação da equipe multiprofissional e indivíduos portadores de hipertensão arterial. **Rev.latino am.enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 3, p. 43-48, julho 1997.

GIL DE FRANÇA, Eurípedes et al. DIFICULTADES PROFESIONALES EN LA ATENCIÓN EN SALUD A LA PERSONA CON SORDERA SEVERA. **Ciencia y enfermería**, v. 22, n. 3, p. 107-116, 2016.

GOTADO, Rubenice Gonçalves; ALMEIDA, Maria Antonieta Pereira Tigre. O Acolhimento oferecido pelos Serviços de Saúde às pessoas com Necessidades Especiais. **Id on Line Revista de Psicologia**, v. 10, n. 32, p. 126-137, 2016.

IANNI, Aurea; PEREIRA, Patrícia Cristina Andrade. Acesso da comunidade surda à rede básica de saúde. **Saúde e Sociedade**, v. 18, n. supl. 2, p. 89-92, 2009.

LOPES, Mara Aparecida de Castilho; LEITE, Lúcia Pereira. Concepções de surdez: a visão do surdo que se comunica em língua de sinais. **Revista Brasileira de Educação Especial**, p. 305-320, 2011.

MAGRINI, Amanda Monteiro; DOS SANTOS, Teresa Maria Momensohn. Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema?. **Distúrbios da Comunicação. ISSN 2176-2724**, v. 26, n. 3, 2014.

NASCIMENTO, Gicélia Barreto; DE OLIVEIRA FORTES, Luciana; 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, 2015.

OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo de; CELINO, Suely Deysny de Matos; COSTA, Gabriela Maria Cavalcanti. Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 307-320, Mar. 2015. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010373312015000100307&lng=en&nrm=iso>.accesson 10 June 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312015000100017>.

PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag; FIUZA, Nara Lúcia Gregório; REBOUCAS, Cristiana Brasil de Almeida. Aspectos da comunicação da enfermeira com o deficiente auditivo. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 411-418, Sept. 2007. Available from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S008062342007000300010&lng=en&nrm=iso>.Acessoem 09 abril 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342007000300010>.



PIRES, Hindhiara Freire; ALMEIDA, Maria Antonieta Pereira Tigre. A PERCEPÇÃO DO SURDO SOBRE O ATENDIMENTO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE. **Revista Enfermagem Contemporânea**, v. 5, n. 1, 2016.

RAMOS, Tâmara Silva; ALMEIDA, Maria Antonieta Pereira Tigre. A Importância do ensino de Libras: Relevância para Profissionais de Saúde. **Id on Line Revista de Psicologia**, v. 10, n. 33, p. 116-126, 2016.

SANTOS, Érika Machado; SHIRATORI, Kaneji - **As necessidades de saúde no mundo do silêncio: um diálogo com os surdos**. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 06, n. 01, 2004. Disponível em <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen>.

TEDESCO, Janaina dos Reis; JUNGES, José Roque. Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 29, n. 8, p. 1685-1689, 2013.

TEIXEIRA, Marcelo Mendonça. **Os Elementos da Comunicação**- Encontro de ensino, pesquisa e extensão da faculdade, SENAC, 2010.

VIEIRA, Camila Mugnai et al. **Comunicação e acessibilidade**: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde, 2017.



(*) Nossos agradecimentos a Dirlene Piágio Silva, pelo estímulo e apoio na realização deste estudo.

Como citar este artigo (Formato ABNT):

SILVA, Raira P.; ALMEIDA, maria Antonieta P. T. Relação Comunicativa entre o Profissional de Saúde e os Surdos: Uma Revisão Bibliográfica. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, 2017, vol.11, n.37, p. 653-668. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 22/09/2017

Aceito: 26/09/2017