



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS LIBRAS

FLÁVIA DAYANE CARDOSO

ATENDIMENTOS EM SAÚDE: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO DOS SURDOS

CARAÚBAS – RN

2022

FLÁVIA DAYANE CARDOSO

ATENDIMENTOS EM SAÚDE: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO DOS SURDOS

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Licenciada em Letras Libras.

Orientador: Prof. Me. Francisco Ebson Gomes-Sousa.

CARAÚBAS – RN

2022

©Todos os direitos estão reservados à Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996, e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tornar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata, exceto as pesquisas que estejam vinculadas ao processo de patenteamento. Esta investigação será base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) seja devidamente citado e mencionado os seus créditos bibliográficos.

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas
da Universidade Federal Rural do Semi-Árido, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C268a CARDOSO, FLÁVIA DAYANE.

ATENDIMENTOS EM SAÚDE: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO
DOS SURDOS / FLÁVIA DAYANE CARDOSO. - 2022.

39 f.: il.

Orientador: FRANCISCO EBSON GOMES-SOUSA.

Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-Árido, Curso de Letras/Libras,
2022.

1. Surdos. 2. Saúde. 3. Acessibilidade. 4.
Protocolo de atendimento. I. GOMES-SOUSA, FRANCISCO
EBSON, orient. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com AACR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Biblioteca Campus Caraúbas
Bibliotecária: Dalvanira Brito Rodrigues
CRB: 15/700

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

FLÁVIA DAYANE CARDOSO

ATENDIMENTOS EM SAÚDE: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO DOS SURDOS

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Licenciada em Letras Libras.

Defendida em: 04 / 05 / 2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Francisco Ebson Gomes-Sousa (UFERSA)
Presidente

Profa. Dra. Simone Maria da Rocha (UFERSA)
Membro Examinador

Profa. Ma. Sara Cristina dos Santos Freires (UFERSA)
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço a primeiramente a Deus por essa vitória alcançada, por ter me dado força para não desistir, pois quando confiamos nele tudo é possível.

Agradeço a minha família tios (as), primos (as) e em especial a meus pais Francisco Francimar e Francisca dos Anjos por sempre me apoiarem nos meus estudos e nunca me deixarem na mão e em especial a meu tio Leonidas (in memoriam) por ter acreditado no meu sonho.

Agradeço a meus irmãos Flaviana Cardoso e Pedro Linnik por todo incentivo, cuidado e carinho durante a minha caminhada. Obrigada por tudo, vocês são muito importantes na minha vida. Amo vocês!

Agradeço a todos os professores que passaram por essa trajetória e de alguma forma me incentivaram para o melhor e em especial agradeço a meu orientador Francisco Ebson Gomes Sousa por toda paciência, dedicação e incentivo neste trabalho, por ter acreditado em mim mesmo quando eu não acreditava. Obrigada por todos os ensinamentos e conhecimentos compartilhados.

Agradeço a banca examinadora composta por Simone Maria da Rocha e Sara Cristina dos Santos Freires por toda dedicação e contribuições para o enriquecimento da minha pesquisa.

Agradeço aos meus colegas de turma que durante esses cinco anos foram de grande importância sempre uns ajudando aos outros e em especial a meu grupo Ingrid Marcella, Jéssica Thaís e Marisa Glécia por dividirem comigo esse percurso acadêmico me dando apoio e força para chegar até aqui e a meus amigos e pessoas queridas que de forma (in) direta também contribuíram na minha jornada.

Por fim agradeço à Universidade Federal Rural do Semi Árido (UFERSA) Campus Caraúbas RN por ter me acolhido, fico muito feliz por ter sido aluna dessa instituição.

“A inclusão acontece quando se aprende com as diferenças e não com as igualdades.”

Paulo Freire

RESUMO

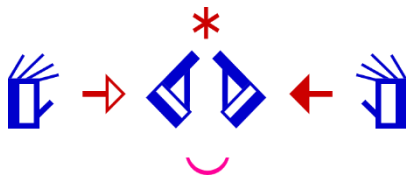
A presente pesquisa tratou-se de um levantamento sobre como as pessoas surdas são atendidas em ambientes de saúde, especificamente em farmácias, na cidade de Caraúbas – RN, tentando compreender como essas pessoas são atendidas/acolhidas em seus atendimentos. Dessa forma, o estudo teve como objetivo auxiliar no processo de inclusão dos surdos em atendimentos de saúde, principalmente em farmácias, considerando como acontece o serviço para o sujeito surdo nestes espaços, as perspectivas dos atendentes e proposição de protocolo de atendimento acessível. Especificamente, objetivamos analisar como ocorre o atendimento para surdos em ambientes de saúde, sobretudo em farmácias; investigar as perspectivas dos atendentes de farmácias sobre o atendimento aos surdos; e sugerir um protocolo de atendimento acessível para surdos em atendimentos de saúde. Tivemos como embasamento teórico as leis e decretos que visam garantir inclusão e acessibilidade, sendo assim, orientamo-nos em Brasil (2002, 2005, 2012, 2015). Além disso, consideramos as contribuições de Chaveiro; Barbosa (2005, 2008) acerca da inclusão e em Gil (2002, 2008) no tocante ao tipo de pesquisa. Assim, para investigarmos como é o processo de comunicação, inclusão e acessibilidade entre os profissionais de saúde e os surdos, foram aplicados questionários para 28 atendentes de 6 farmácias, sendo os participantes vinte e seis do sexo feminino e dois do sexo masculino. A partir desta análise, os dados mostraram que não há uma inclusão e acessibilidade de forma significativa. Logo, percebemos que os profissionais de saúde estão despreparados ou não capacitados para o atendimento às pessoas surdas. Por isso, acreditamos que o protocolo de atendimento aos clientes/pacientes surdos poderá auxiliar neste processo de comunicação entre ambos na situação de atendimento.

Palavras-chaves: Surdos; Saúde; Acessibilidade; Protocolo de atendimento.

ABSTRACT

The present research was a survey on how deaf people are assisted in health environments, specifically in pharmacies, in the city of Carnaubá's - RN, intending to understand how these people are assisted/welcomed in these services. Thus, the study aimed to assist in the process of inclusion of deafness in health care, especially in pharmacies, considering the service for the deaf subject in these spaces, the perspectives of the attendants, and the proposal for accessible service protocol. Specifically, we objectified to analyze how deaf care occurs in health environments, especially in pharmacies; investigate the perspectives of pharmacy attendants on deaf care; and suggest an accessible service protocol for deafness in health care. We had as a theoretical basis the laws and decrees aimed at ensuring inclusion and accessibility, so we have theoretically guarded in Brazil (2002, 2005, 2012, 2015). In addition, we consider the contributions of Chaveiro; Barbosa (2005, 2008) about Inclusion, and Gil (2002, 2008) regarding the type of research. Thus, to investigate how the process of communication, inclusion, and accessibility among health professionals and the deaf occurs, questionnaires were applied to 28 attendants of 6 pharmacies, in which twenty-six participants were female and two male. From this analysis, the data showed that there is no significant inclusion and accessibility. Thus, we realize that health professionals are unprepared or not enabled for service to deaf people. Therefore, we believe that the service protocol for deaf people can help in this communication process between both of them in a possible service situation.

Keywords: Deaf; Health; Accessibility; Service Protocol.



Escaneie com o celular ou clique no QR Code

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Perfil dos participantes da pesquisa.....	23
Figura 2: Categorias profissionais dos atendentes	24
Figura 3: Tempo de atuação dos participantes.....	24
Figura 4: Concepções sobre a Libras	25
Figura 5: Atendimento a clientes surdos pelos atendentes participantes	26
Figura 6: Meios de atendimento para os clientes surdos	27
Figura 7: Grau de satisfação dos atendimentos aos surdos atendidos na opinião dos participantes	28
Figura 8: Principais dificuldades apresentadas pelos atendentes.....	29
Figura 9: Protocolo de atendimento para surdos na saúde.....	31
Figura 10: Esquema de organização do curso de Libras.....	32
Figura 11: Material visual do protocolo de atendimento para surdos na saúde	32
Figura 12: Estrutura das representações do protocolo de atendimento para surdos na saúde.....	33

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
NBR	Norma Brasileira
RN	Rio Grande do Norte
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Inclusão e acessibilidade dos surdos	15
2.2 A comunicação em Libras	16
2.3 Importância da formação dos profissionais de saúde na Libras.....	18
3 METODOLOGIA	21
4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS	23
4.1 Como acontece o atendimento para surdo e as perspectivas dos atendentes.....	23
4.2 Proposta de protocolo de atendimento para surdos na área da saúde	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS	37
APÊNDICES.....	38

1 INTRODUÇÃO

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e estatísticas - IBGE (IBGE, 2019) há cerca de 45 milhões de pessoas com deficiência no Brasil e esse número corresponde a 25% da população. Desses 10,7 milhões com deficiência auditiva e desse total 2,3 milhões tem deficiência severa sendo 344 mil (trezentos e quarenta e quatro mil) surdos no Brasil, ou seja, 5% da população.

O surdo antigamente era alvo de discriminação. As pessoas surdas eram consideradas incompetentes, pessoas que não eram capazes de raciocinar por não terem uma língua como a língua majoritária dos ouvintes. Eles não tinham direitos, eram dignos de pena e como eles não tinham os padrões exigidos para sobreviver, eles eram isolados e mortos em muitos casos. Apesar disso, atualmente esse cenário vem se modificando e é mais abordado entre os profissionais em diferentes áreas do conhecimento.

Sabemos que as línguas de sinais estão presentes nos cinco continentes, contudo, elas não são universais, onde cada uma tem sua língua e sua gramática próprias. Para os surdos, a comunicação na sociedade, em comparação ao que é utilizada por eles não é como forma de facilitadora, ainda se mostra como um obstáculo para acessar o mundo de forma positiva.

A partir de um atendimento à surdos no comércio, nos surgiu a curiosidade de tentar compreender como seria o processo de atendimento em ambientes de saúde para surdos, principalmente em farmácias. A partir disso nos fez refletir sobre como é o processo de inclusão nesses ambientes e como esses atendentes poderiam fazer para que o surdo saísse satisfeito e amparado linguisticamente com seu atendimento.

Diante uma experiência que foi de grande importância onde pudemos além de atender, observar como as pessoas surdas são atendidas no comércio, visando o processo de contato com surdos nesses estabelecimentos, percebemos que faltam pessoas qualificadas para esse tipo de atendimento. Assim, a partir desse momento, podemos ver o que realmente estava faltando para melhorar e fazer com que as pessoas surdas pudessem de alguma forma serem compreendidas. A partir disso, tivemos uma visão melhor com relação ao atendimento na qual os surdos necessitavam de alguma maneira serem vistos sem serem limitados e sem serem excluídos como acontece na maioria dos casos.

A presente pesquisa tratou-se de um levantamento sobre como as pessoas surdas são atendidas em ambientes de saúde, especificamente em farmácias, na cidade de Caraúbas - RN afim de saber se os mesmos são bem atendidos/acolhidos em seus atendimentos. Como sabemos, a real situação de acessibilidade para com a pessoa surda ainda está em passos lentos

e é muito importante saber como está acontecendo esses atendimentos e o que está sendo usado para poder das informações precisas a elas, já que a língua de sinais ainda não é uma forma de comunicação de conhecimento da maioria e os serviços de saúde serem importantíssimos para qualquer cidadão.

Em geral quando se tem um encontro com surdo é relatado a dificuldade em atender e nos ambientes de saúde essa dificuldade se torna um pouco mais difícil gerando até desconforto pois, até mesmo com os gestos, mímicas, leituras labiais e outros mecanismos de comunicação usados frequentemente, ainda existem dificuldades de compreensão devido ao surdo não ter essa acessibilidade garantida como recomenda a legislação atual.

Sabemos que o ensino de Libras ainda não está inserido na maioria das instituições públicas, como o caso das escolas públicas e atendimentos públicos em geral no país, como também, existe todo um processo para que as pessoas possam aceitar a língua. Esta pesquisa trata da necessidade de incluir as pessoas surdas em meio de ambientes de saúde da cidade de Caraúbas e acreditamos que os resultados desta pesquisa poderão refletir positivamente com a inclusão dos surdos, e de forma que possa auxiliar no processo de inclusão e acessibilidade em atendimentos em saúde, e fazer com que estes profissionais e demais sociedade possam procurar, compreender e entender essa língua e sobre os sujeitos surdos.

Investigar as características referentes a inclusão da Libras em um ambiente de saúde tratando com a finalidade de melhorar a qualidade de atendimento com a pessoa surda em farmácias é uma proposição que fazemos refletir nesta pesquisa. Dessa maneira, refletir e contribuir com o processo, problematizamos: Como acontece o atendimento para surdos em ambientes de saúde, principalmente em farmácias, na cidade de Caraúbas - RN?

Desse modo, tivemos como objetivo geral auxiliar nos processos de inclusão dos surdos em atendimentos de saúde, principalmente em farmácias, considerando como acontece a o atendimento para surdos nestes ambientes, perspectivas dos atendentes e proposição de protocolo de atendimento acessível. Especificamente, fizemos uma análise de como acontece o atendimento para surdos em ambientes de saúde, principalmente em farmácias; investigamos as perspectivas dos atendentes de farmácias sobre o atendimento aos surdos; e por fim, sugerimos um protocolo de atendimento acessível para surdos em atendimentos de saúde.

Na próxima seção a seguir trazemos algumas reflexões com nosso referencial teórico sobre a acessibilidade, sobre os serviços de atendimento e sobre a comunidade surda como um todo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresentaremos nesta seção algumas reflexões sobre a inclusão e acessibilidade, atendimento ao surdo com ênfase na Língua Brasileira de Sinais - Libras sendo discussões que são necessárias para compreender a temática e no que nos propomos a pesquisar.

2.1 Inclusão e acessibilidade dos surdos

A lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 decreta que a Língua Brasileira de Sinais – Libras é o meio legal de comunicação e expressão das pessoas/comunidades surdas do Brasil (BRASIL, 2002). Essa lei regulamentada pelo decreto nº 5.626 de dezembro de 2005 pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, reconhece como meio legal a comunicação e expressão da Libras e dá outros encaminhamentos como difusão da Libras no ensino e outros (BRASIL, 2005).

A lei da Libras, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais regulamentada pelo decreto (BRASIL, 2005), reconheceu a Libras como língua da comunidade surda brasileira e sobre as suas possibilidades de difusão e ensino, como no meio educacional e em outros espaços, e no decreto, em seu capítulo VII, que fala da garantia do direito à saúde das pessoas surdas e com deficiência auditiva, em seu art. 25 diz que o Sistema Único de Saúde - SUS deve ter inclusos todas as pessoas com surdez ou deficiência auditiva em todos os meios da vida social (BRASIL, 2005).

Sabemos que a inclusão e a acessibilidade não podem ser determinadas integralmente apenas por uma lei ou norma, mas é a possibilidade para a transformação das barreiras enfrentadas e para que as pessoas possam viver em vários meios da vida social sabendo que é uma forma de respeito às pessoas que fazem parte desse público. A Libras é a forma de expressão da comunidade surda, é um direito fundamental e resguardado por lei. Além disso, é uma forma de aproximar as pessoas de uma língua nova e não só para ampliar os conhecimentos, mas para que todos possam de alguma maneira ter uma comunicação melhor, principalmente quando falamos sobre a acessibilidade linguística.

Hoje no Brasil, temos diversos dispositivos legais que garantem as pessoas com deficiências estes direitos, falaremos agora, especificamente sobre essa acessibilidade para as pessoas surdas, além das leis de reconhecimento e regulamentação da Libras, podemos perceber que a lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000) decreta que as pessoas com

deficiência ou com mobilidade reduzida, tenham acesso/acessibilidade com direito de exercer seus direitos de liberdade com igualdade e condições com as demais pessoas na sociedade.

Essa lei foi regulamentada pelo decreto nº 7.823 de 9 de outubro de 2012 (BRASIL, 2012) onde reconhece que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam de alguma forma serem incluídos na sociedade e dessa maneira, para terem garantidos assentos acessíveis, onde possam estar em locais de boa visualização como vias e espaços públicos, locais sinalizados e garantindo assim, conforto necessário levando um acompanhante por pessoa.

Isso nos remete a inclusão e como também mostrar para a sociedade que toda e qualquer pessoa possa está incluída em espaços públicos como está inserido no Art. 1º da lei nº 13.146, a Lei Brasileira de Inclusão – LBI de 2015 (BRASIL, 2015):

É instituída a Lei Brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015, n. p.).

Por isso, a conscientização é necessária para com que as pessoas com deficiência não se sintam excluídas da sociedade. Além dessas leis, outros decretos foram criados para melhorar a acessibilidade e a inclusão não só partindo para a pessoa surda, mas para qualquer indivíduo que tenha algum tipo de deficiência. Com isso buscaremos sempre o que for necessário para que possa ser permitido o livre acesso a todos.

Outro ponto importante para a acessibilidade e inclusão da Libras é a NBR 15.29/2006 (BRASIL, 2006) que dispõe da obrigação de ter janelinhas de Libras ou as legendas onde os televisores disponibilizam para as pessoas surdas nas quais, todas as pessoas tem que ter acesso a algum tipo de informação. Percebemos assim, que a acessibilidade voltada para as pessoas surdas sempre está no campo social e linguístico, sendo assim, a comunicação em Libras se faz necessária em muitos segmentos de nossa sociedade e nos propomos a pensar neste aspecto, voltado ao atendimento na área de saúde, especificamente.

2.2 A comunicação em Libras

Sabemos que a vivência entre os profissionais de saúde com surdos não garante um bom atendimento, sabendo que é dever de qualquer pessoa procurar melhoria não só para si mesmo, mas para poder de alguma forma ajudar e adentrar em uma nova língua, é importante que a

sociedade se adapte para poder atender todas as necessidades incluindo a melhoria e a qualidade de vida de todos, principalmente quando falamos de atendimento ao público.

“A barreira de comunicação é verificada na interação entre surdos - profissionais de saúde, portanto, torna-se indispensável que ambos encontrem formas de interagirem-se para garantir uma assistência de melhor qualidade” (CHAVEIRO; BARBOSA 2005, p. 419). Como cita Chaveiro e Barbosa (2005), as barreiras de comunicação são uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos surdos, pois, em muitos dos casos, há uma má interpretação não só da pessoa surda, mas também daquele que está para te ajudar.

Por isso em muitos dos casos seria viável que as pessoas procurassem ter acesso a cursos básicos ou como fala o decreto de nº 5.626 no Art. 6º (BRASIL, 2005) que declara em seu capítulo II e III que a Libras deve ser uma disciplina obrigatória nos cursos de formação de professores e optativa nos demais cursos, como os da área da saúde, tais como: enfermagem, medicina, farmácia, psicologia e outros, garantindo uma melhor comunicação para todos nestes espaços e atendimentos.

Como compartilhadas em diversos momentos, os surdos tem percepções visuais bem aguçadas – salvo as exceções de surdos com baixa visão ou cegueira – mas muitas vezes o que ocorre em alguns casos, os profissionais de saúde optam por uso da escrita, pois não sabem que em muitos casos pode refletir em um grande problema, já que a língua portuguesa para os surdos é como segunda língua, em muitos casos tornando assim mais difícil a comunicação e o aprendizado.

Então para alguns surdos a escrita não é uma boa possibilidade que tenha eficácia em um atendimento adequado como diz Chaveiro e Barbosa (2005):

Pelo fato dos surdos muitas vezes não terem problema visual, a escrita poderia ser uma alternativa, mas a realidade não é assim, para eles o português é a segunda língua, e como qualquer língua estrangeira, é difícil seu aprendizado. Deste modo, um dos grandes desafios na área de educação é a sua alfabetização. Portanto, a escrita como apontada por alguns surdos na pesquisa não é o caminho ideal para eficácia do atendimento. (CHAVEIRO, BARBOSA, 2005, p. 4).

Chaveiro e Barbosa (2005) em sua pesquisa apontam que muitos pacientes surdos em atendimentos de saúde relatam que sempre que vão ao médico preferem aqueles que atendem em sua língua, respeitando a sua identidade linguística e, portanto, reforçam a ideia de que temos poucos profissionais capacitados para tal atividade.

Da mesma forma que os autores em sua pesquisa relatam sobre as dificuldades no atendimento: “As dificuldades de comunicação podem se tornar uma barreira ao sucesso do atendimento. Muitas vezes com grandes dificuldades, os surdos conseguem apenas descrever

seus sintomas, caracterizados então como objeto da prática de saúde.” (CHAVEIRO, BARBOSA, 2005, p. 421). Diante disso percebemos os entraves na comunicação e de certa forma isso impacta, pois as pessoas poderiam também se auto ajudar para poder assim ajudar ao próximo que necessita de seu atendimento.

2.3 Importância da formação dos profissionais de saúde na Libras

Através do que é relatado por muitos dos surdos, ainda temos uma mínima quantidade de profissionais de saúde que tem interesse em aprender a Libras e isso é preocupante, pois em diversos casos, isto prejudica na comunicação com o surdo. É fundamental que os profissionais e o sistema de saúde como um todo, vejam a importância de conhecer a Libras e sobre o sujeito surdo, pois acreditamos ser imprescindível ter essa formação no currículo profissional como fala o decreto já mencionado de nº 5.626 no Art. 6º (BRASIL, 2005) nos capítulos I e II.

Visto que, a Libras é muito importante para a comunicação e para fortalecer os laços com a comunidade surda no Brasil. Para isso, um dos caminhos é fazer a inclusão da Língua de Sinais ou melhor, a disciplina de Libras estar presente nos currículos dos cursos de formação dos profissionais de saúde, seja de qualquer área. Contudo, é uma forma de incluir os surdos como qualquer outro usuário dos serviços de saúde oferecidos com isso, seria um grande passo para romper as diferenças que os cercam.

O encontro com o paciente surdo pode ser esporádico, mas o desafio para os profissionais de saúde está além dos serviços especializados. Habilidades com pessoas que não partilham a língua oral e apresentam cultura própria não são rotineiramente ensinadas, por isso os profissionais podem não estar preparados para o encontro com o paciente surdo. (CHAVEIRO, 2008, p. 4).

Dessa forma, temos a visão de que os profissionais de saúde precisam ser inseridos em meios de comunicação com o surdo, sejam em cursos profissionalizantes ou como na graduação, pois de alguma forma, a disciplina de Libras é para ser inserida na grade curricular da área da saúde, para além do curso de fonoaudiologia como determina o decreto nº 5.626/2005 (BRASIL, 2005).

Acreditamos que a partir disso, podendo mudar o olhar para as pessoas que usam a língua de sinais para se comunicarem melhor. “A revisão da literatura mostrou que as barreiras de comunicação entre paciente surdo e profissional de saúde, podem colocar em risco a assistência prestada podendo prejudicar o diagnóstico e o tratamento.” (CHAVEIRO; BARBOSA; PORTO, 2008, p. 5).

Segundo Chaveiro, Barbosa e Porto (2008) os estudos mostram o quanto os profissionais de saúde precisam conhecer melhor a comunidade surda, sua cultura, suas interações diante a comunicação com as pessoas para que não gerem desconfortos entre ambos em seus atendimentos. Dessa forma, não podemos classificar o surdo como alguém que não sabe ou como alguém que tem uma “doença” e sim, devemos sempre buscar melhorias de atendimentos a toda e qualquer classe destinada.

Nota-se que em geral e em grande maioria, por ser difícil a comunicação entre surdo e profissional de saúde, o aprendizado da Língua de Sinais seja essencial em seu desenvolvimento profissional. Por isso, a disciplina poderia se tornar obrigatória nos cursos da área da saúde para poder preparar melhor os estudantes e deixar o surdo até mais seguro em suas consultas ou atendimentos em uma área essencial, como é a saúde.

Segundo Mazzu (2020, p. 2), “os surdos muitas vezes, deixam de procurar os serviços de saúde devido à dificuldade de comunicação com os profissionais da área, além da percepção do preconceito por parte da equipe de saúde e de outros usuários.” Muitas das vezes percebemos que o surdo não quer procurar alguém da área da saúde devido o preconceito instalado, pois em muitos dos casos ficam tristes, sem reações com medo de serem maltratados ou humilhados pela situação e preconceitos instaurados nessa falha de comunicação, como também, percebemos que suas reações mudam impactando assim até no seu estado emocional.

Percebemos também que os surdos sempre buscam ajuda, levam intérpretes de Libras por conta própria, algum familiar ou amigo para poder ajudar na comunicação com o profissional, mas sabemos que não basta só levar alguém para ter um bom atendimento, tem a intimidade que o surdo por muitas vezes não quer que o seu acompanhante o ajude, pois em situações e assuntos clínicos mais íntimos e particulares, eles queriam se comunicar diretamente com o próprio profissional da saúde.

Porém, em diversos casos essa comunicação não tem êxito devido os profissionais de saúde não saberem se comunicar e acaba gerando até um mau entendimento nas falas. Cabe aqui outro aspecto que pode ser constrangedor que seria a dificuldade de se realizar qualquer exame uma vez que o paciente surdo, em muitos casos, pode não entender corretamente a informação repassada causando dificuldade na compreensão do exame ou procedimento médico.

Como já mencionado, mostra-se com isso os impactos causados por falta de muitas questões, do processo de acessibilidade do surdo, do sistema de saúde em nosso país e até mesmo da formação destes profissionais, em que neste último quesito, pensamos que termos disciplinas obrigatórias de Libras e comunicação com os surdos na grade curricular poderiam

evitar os transtornos que geralmente acontecem entre pacientes e profissionais de saúde. Com isso vemos o quão é importante sempre buscar mais, procurar outros meios de aprendizagem para poder se relacionar melhor com qualquer pessoa.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa tem como finalidade de analisar como ocorre o processo de inclusão e acessibilidade dos surdos nas farmácias na cidade de Caraúbas/RN. Para a construção deste estudo acadêmico foi realizada uma pesquisa de campo principalmente em atendimentos da área de saúde.

Caracterizando-se quanto a sua abordagem, mostra-se como qualitativa e quando aos seus objetivos se caracteriza como descritiva e exploratória. Descritiva por se tratar da “descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 2002, p. 42) e exploratória por “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 2008, p. 41).

Com relação aos seus procedimentos se caracteriza como de campo, uma vez que “o estudo de campo focaliza uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana”. (GIL 2002, p. 53).

O universo da pesquisa, compreende seis farmácias que atendem ao público da cidade de Caraúbas – RN, que são elas: Santa Terezinha com seis atendentes, Drogaria Wilson com sete atendentes, Farmácia do Trabalhador com cinco atendentes, Formula Certa com quatro atendentes, Drogaria Serrana com dois atendentes e Drogaria União com quatro atendentes e estes estabelecimentos na área da saúde compõem os participantes da nossa pesquisa.

Dessa forma, a pesquisa foi realizada afim de operacionalizar os nossos objetivos específicos, que são: 1 - Analisar como acontece o atendimento para surdos em ambientes de saúde, principalmente em farmácias; 2 - Investigar as perspectivas dos atendentes de farmácias sobre o atendimento aos surdos e; 3 - Sugerir um protocolo de atendimento acessível para surdos em atendimentos de saúde.

Assim, de acordo com os nossos objetivos específicos, foram realizadas inicialmente questionários com os gerentes e atendentes em locais de saúde públicos, principalmente de farmácias em Caraúbas - RN. No questionário aplicado, houveram questões qualitativas como forma de mostrar a real situação do local analisado, assim tendo um aprofundamento e compreensão das práticas de atendimento aos surdos nestes serviços.

A pesquisa analisou como acontece o comportamento dos atendentes com a pessoa surda, a fim de entender como se dá o processo de inclusão e acessibilidade e como são as estratégias usadas por eles enfatizando o ambiente com recursos, materiais didáticos e

estratégias de atendimento. No questionário, analisamos qual o nível de conhecimento que a pessoa tem com o surdo e explorar sua comunicação. Antes disso, foi aplicado o TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para que mostremos os objetivos da pesquisa e zelemos pela integridade e ética para com os colaboradores da pesquisa.

Após os questionários serem recolhidos, propomos um protocolo de atendimento acessível para surdos em atendimentos de saúde, que em nossa opinião poderá servir como base para outros setores em uma comunicação mais acessível, com material visual, vídeos com sinais em Libras, e outros recursos que podem ajudar a essa experiência de atendimento ser mais significativa tanto para os surdos quanto para os profissionais da área de saúde nestes atendimentos.

Através da pesquisa realizada surgiu vários posicionamentos ao atendimento com o surdo com tudo podemos sugerir que seus padrões/gerentes busquem melhorias para um bom atendimento visando que os seus atendentes aprendam a língua brasileira de sinais pois, assim facilitaria o atendimento ou melhor a comunicação diante a pessoa surda, ser visual mostrando suas expressões, visto que, o surdo através das expressões pode sentir as reações pela qual está se comunicando, falar de frente ao paciente/cliente mostrando interesse em atender aquela pessoa, estar em um local iluminado para que o surdo possa observar sua forma de falar, expressar, usar gravuras que chamem atenção do surdo uma vez que a Libras é visual, facilitado assim, por nossa proposta de protocolo de atendimento ao surdo.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

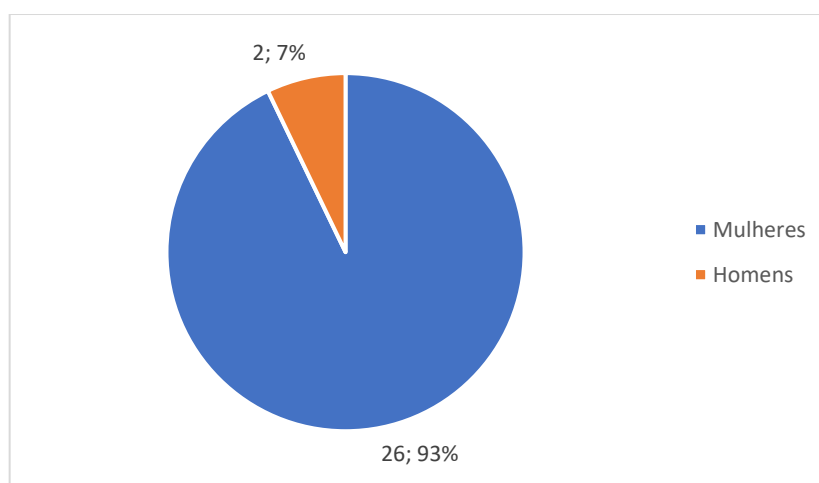
Nesta seção apresentaremos os nossos principais resultados e reflexões frente as propostas realizadas em nossa pesquisa. Sendo assim, subdividimos nossa análise de acordo com nossos objetivos específicos, inicialmente precisamos (1) analisar como acontece o atendimento para surdos em ambientes de saúde, principalmente em farmácias e junto à isso, (2) investigar as perspectivas dos atendentes de farmácias sobre o atendimento aos surdos; para assim, apresentarmos uma (3) sugestão de um protocolo de atendimento acessível para surdos em atendimentos de saúde.

Como já mencionado este estudo foi realizado em instituições de atendimento em saúde, principalmente em farmácias da cidade de Caraúbas/RN propondo investigar como ocorre o atendimento ao surdo nesses ambientes em que se requer bastante atenção. A análise foi iniciada com um questionário de perguntas e respostas onde os funcionários responderiam quais dificuldades e facilidades foram encontradas ao atender pessoas surdas em seus estabelecimentos.

4.1 Como acontece o atendimento para surdo e as perspectivas dos atendentes

No decorrer do questionário foram estruturadas com três perguntas sendo elas o perfil dos funcionários, conhecimento sobre a Libras e os surdos e o atendimento ao surdo na área de saúde e dentro das perguntas colocamos várias alternativas para os participantes poderem seleciona-las diante sua visão a respeito da Libras e dos surdos.

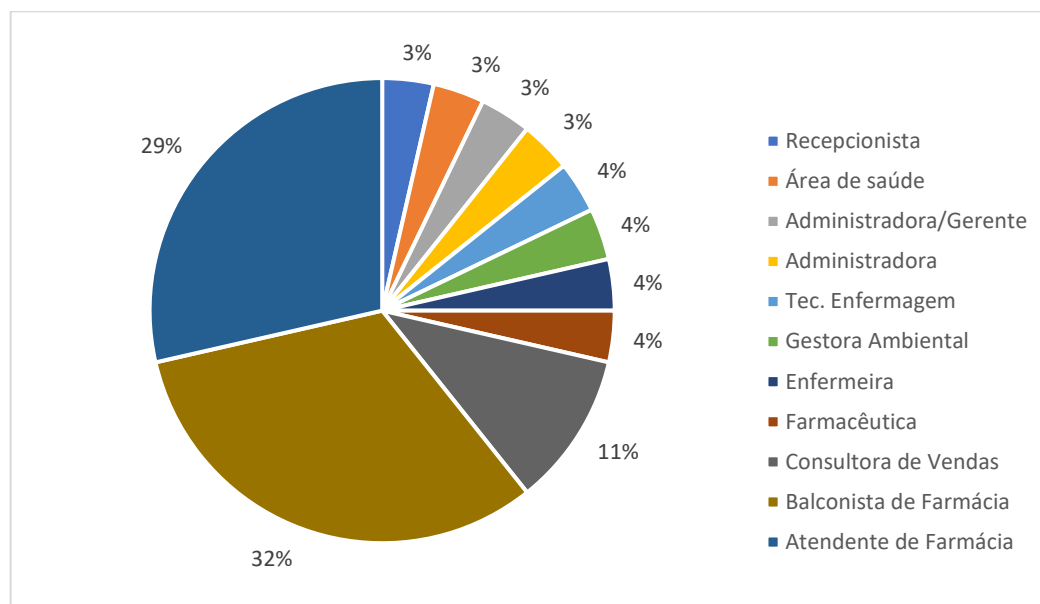
Figura 1: Perfil dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaboração própria.

Nesse sentido daremos início a apresentação do questionário com a primeira pergunta que foi relacionada ao perfil de cada funcionário onde em toda a pesquisa foi feita com 28 pessoas sendo 26 mulheres e 02 homens respectivamente com idade de 18 a 53 anos. Os cargos e categorias profissionais autodeclaradas pelos atendentes participantes podem ser visto no gráfico 02:

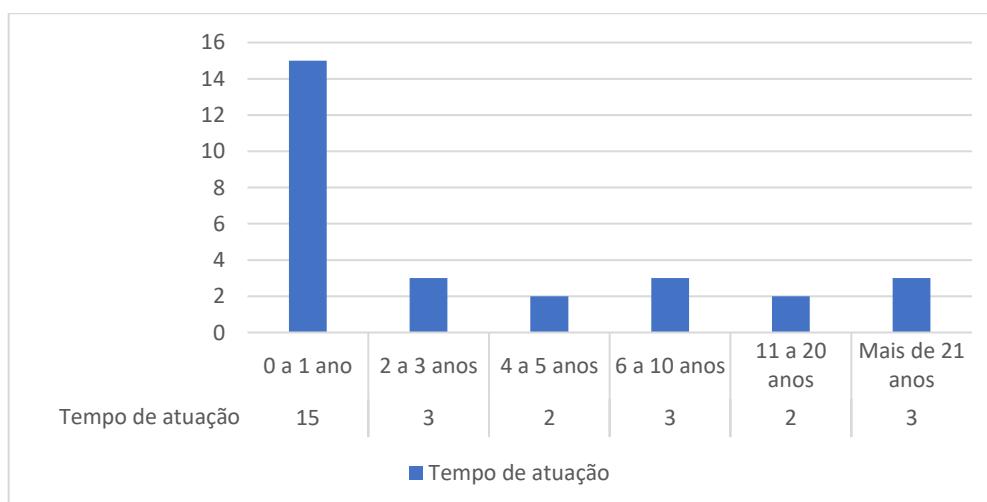
Figura 2: Categorias profissionais dos atendentes



Fonte: Elaboração própria.

Percebemos assim que a maioria dos participantes da nossa pesquisa autodeclararam-se como “balconistas de farmácia” ou “atendentes de farmácia”, com mais de 50% nestas duas declarações, assim, o perfil dos participantes pode ser analisado também por seu tempo de atuação na área, como vemos no gráfico a seguir:

Figura 3: Tempo de atuação dos participantes

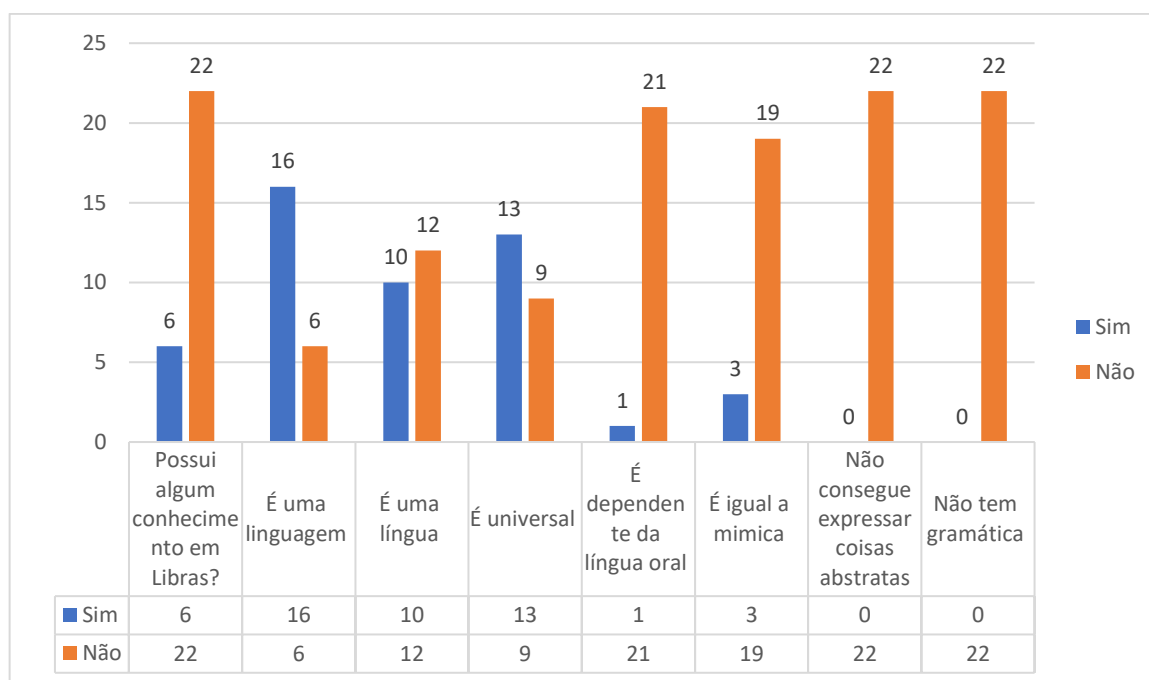


Fonte: Elaboração própria.

Entrevemos que a maioria dos participantes da nossa pesquisa possuem uma pouca experiência no ramo de atendimento na área da saúde, principalmente em farmácias, sendo a grande maioria (15) apresentarem de 0 a 1 ano de experiência, contudo, vale salientar que mesmo assim, há presença de funcionários que participaram com experiências em atendimento de mais de 10 e 21 anos, sendo possível analisarmos estes perfis como mais experientes ou que já desenvolvem algumas estratégias neste atendimento.

A segunda parte do nosso questionário gira em torno dos conhecimentos sobre Libras e os surdos, em que questionamos as ideias gerais sobre a Libras. Ao analisarmos esta segunda parte do nosso questionário, salientamos que a maioria dos respondentes não demonstra ter conhecimentos sobre a Libras, mas mesmo assim, perguntamos sobre as suas concepções a cerca desta língua, como podemos ver no gráfico abaixo:

Figura 4: Concepções sobre a Libras



Fonte: Elaboração própria.

Na pergunta sobre o conhecimento da Libras temos um número grande de pessoas que não sabem o que significa. Dessa maneira percebemos a falta de capacitação por parte desses profissionais de saúde é gigantesca mesmo sabendo que a acessibilidade e a inclusão ainda são limitadas e por isso algumas empresas/pessoas não tem se qualificado e não estão preparados para exercer suas funções em estabelecimento de saúde, assim existindo ainda muitas barreiras

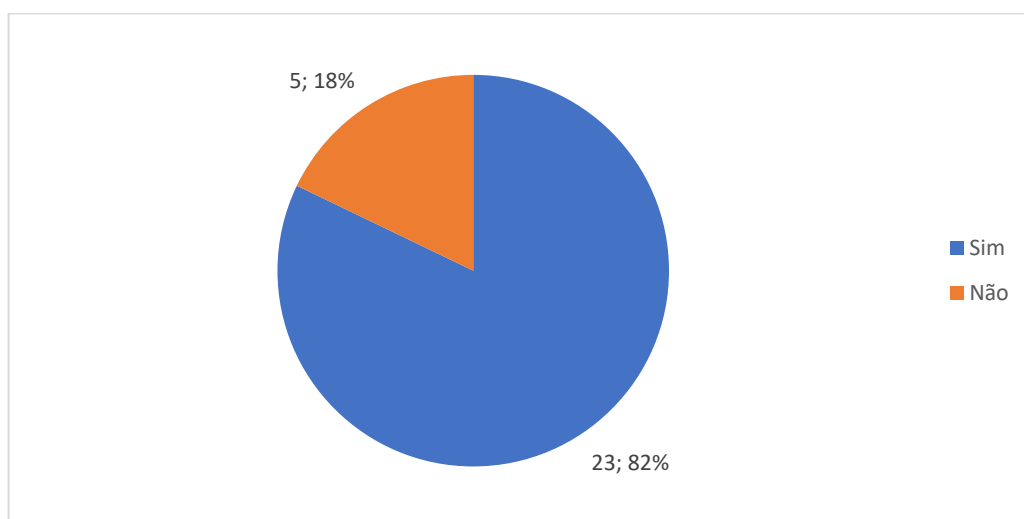
em relação ao atendimento com a pessoa surda e por isso as dificuldades só aumentam devido á má capacitação que é ofertada.

Além disso no gráfico também mostra a dificuldade de entender o que é língua, linguagem e se ela é universal, porém, percebemos que há um reconhecimento de que língua e linguagem é uma forma de se comunicar com o surdo e por outro lado sabemos que a Libras não é universal por se tratar de um língua oficialmente brasileira segundo a lei 10.436/2002 (BRASIL, 2002) que reconhece como meio legal de comunicação dos surdos no Brasil já que cada país tem sua própria cultura, seus costumes, suas comunidades incluindo as surdas e sua própria língua de sinais.

Em nossa terceira e última parte do questionário, voltado especificamente para perguntas na área do atendimento ao surdo na área da saúde, perguntamos sobre as experiências de atendimento à clientes/pacientes surdos, como fariam em casos de atendimento a surdos, as suas principais dificuldades e até mesmo as possibilidades de formação e melhorias que acham que poderiam ter neste sentido.

Apresentamos a seguir como se dá o atendimento dos profissionais de saúde ao atender um paciente surdo caso tenham atendido e qual meio de comunicação eles utilizaram e a maior parte das respostas apresentaram diversos meios de comunicação e uso de gestos que foi estabelecido com o maior percentual como podemos ver a seguir:

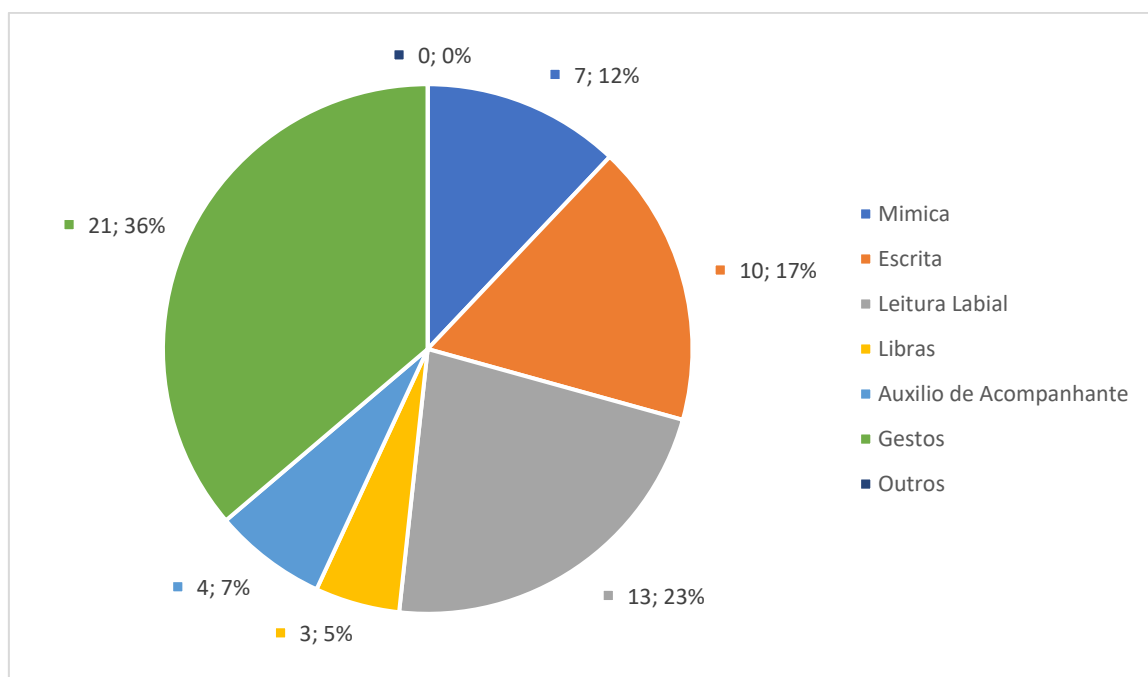
Figura 5: Atendimento a clientes surdos pelos atendentes participantes



Fonte: Elaboração própria.

Temos um percentual alto de pessoas que conseguiram atender ou atenderam da sua forma, as pessoas surdas, porém não basta só o atendimento, tem todo um conteúdo voltado para esse público que vamos ver nos próximos gráficos a seguir.

Figura 6: Meios de atendimento para os clientes surdos



Fonte: Elaboração própria.

Existem ainda muitas barreiras em relação ao atendimento com a pessoa surda e por isso as dificuldades só aumentam devido à má capacitação que é ofertada.

A comunicação é uma importante ferramenta para os profissionais da saúde no diagnóstico e no tratamento, pois faz parte deles instruções verbais de variados procedimentos, cujo resultado pode ser comprometido pela não compreensão das partes envolvidas. (CHAVEIRO, 2008, p. 3).

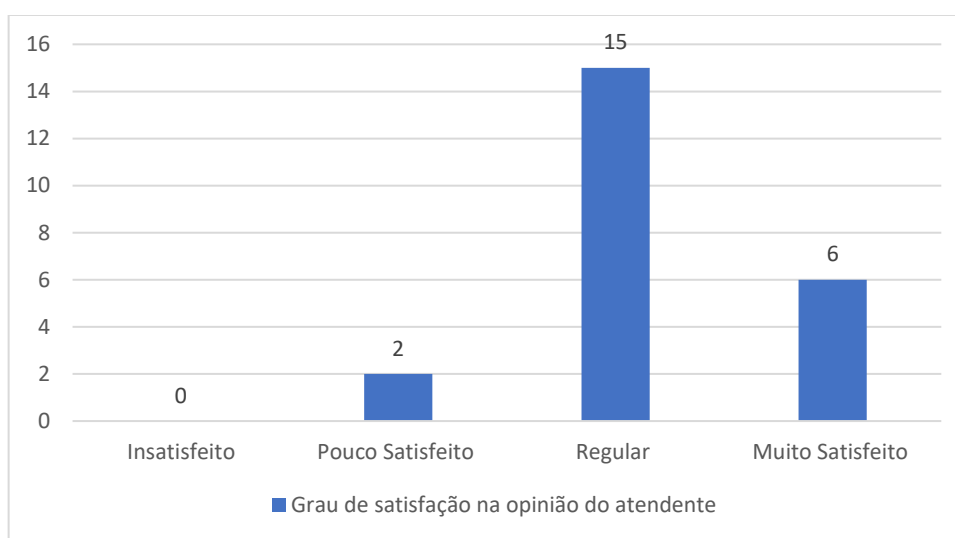
Com isso reparamos que os profissionais de saúde precisam se inserir nas comunicações e também nas comunidades surdas já que o encontro do profissional de saúde com o surdo gera dificuldades e ao mesmo tempo os profissionais da área da saúde não estão preparados para esse tipo de atendimento. Sabemos que para os profissionais de saúde o atendimento ao paciente surdo é um desafio que também gera constrangimentos e frustrações mútuas tanto dos profissionais quanto dos clientes/pacientes surdos.

Apesar de leis, decretos e movimentos em prol da inclusão que existem, vemos que tem um grande problema nos serviços de saúde em relação ao atendimento da pessoa surda, isso porque muitas das vezes médicos, enfermeiros, atendentes de farmácias não estão preparados suficientemente para atender e cuidar do paciente surdo que por muitas vezes é em razão da

falta da disciplina de Libras durante a sua formação acadêmica, por exemplo. Temos muitas barreiras entre os surdos e os profissionais de saúde onde a falta de conhecimento da área, faz com seja dificultosa e narrada pelos próprios surdos.

Nessa alternativa da terceira pergunta iremos mostrar como é o grau de satisfação dos atendimentos aos surdos na opinião dos atendentes e participantes ouvintes de nossa pesquisa diante o atendimento, vale salientar que apenas cinco participantes ainda não atenderam surdos, o restante acredita que o seu atendimento foi:

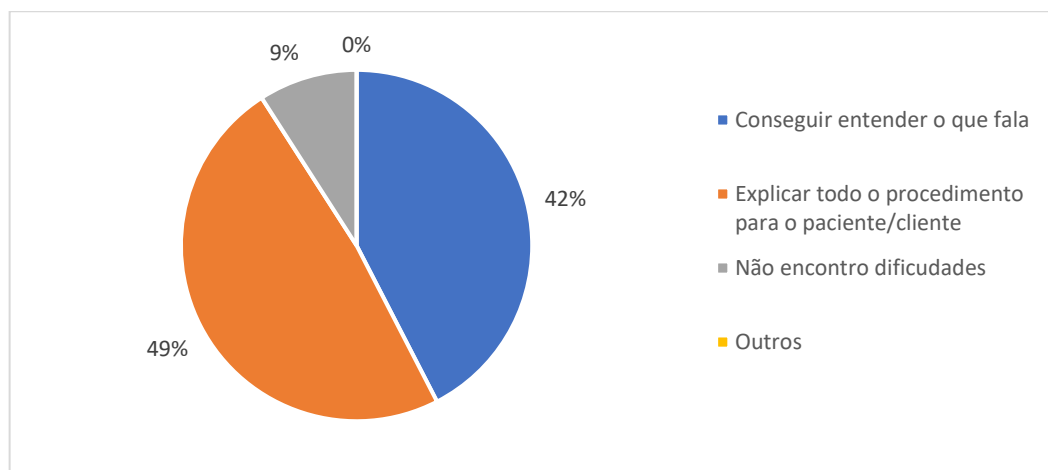
Figura 7: Grau de satisfação dos atendimentos aos surdos atendidos na opinião dos participantes



Fonte: Elaboração própria.

Nessa pergunta vemos que de alguma forma os profissionais de saúde tentam fazer com que os surdos sejam bem atendidos para que saiam dos estabelecimentos de saúde satisfeitos com os atendimentos embora ainda falte da parte dos profissionais procurar entender melhor sobre a língua dessas pessoas e mesmo sabendo dos estudos avançados e publicados percebemos que há uma grande necessidade da inclusão da Libras nas disciplinas curriculares dos cursos de graduação e de técnicos dos profissionais de saúde como também de capacitação dos funcionários que atendem e dão suporte a esses atendimentos tanto para aqueles que trabalham pelo SUS como para aqueles que atendem em ambientes particulares.

Sabemos que as dificuldades de compreender uma pessoa surda podem ser inúmeras, que vão desde conseguir entender o que se fala ou até tentar explicar de alguma forma um procedimento a um paciente/cliente e isso podemos constatar no gráfico a seguir sobre as principais dificuldades de atender um surdo na opinião dos atendentes.

Figura 8: Principais dificuldades apresentadas pelos atendentes

Fonte: Elaboração própria.

Como podemos observar no gráfico, existe a dificuldade em não entender o que falam os surdos, como também, para explicar um procedimento a um paciente/cliente, sendo uma relação mútua, podemos ver que o maior obstáculo no atendimento a uma pessoa surda é a falta de comunicação, e vemos com isso que a falta de conhecimento e de capacitação podem interferir e gerar um grande problema neste processo de atendimento.

Segundo Mazzu (2020) durante a comunicação, quando o interlocutor não compreende a Libras normalmente há tentativa de comunicação por gestos e isso vem ao caso dos atendentes que não encontram dificuldades em atender um paciente surdo, pois podemos entender que eles utilizam do meio mais “fácil”, ou seja, da comunicação não verbal (gestos, sinais caseiros, mímicas e outros) para assim conseguir dar o máximo em seu atendimento e dessa maneira atingir seu objetivo.

Desde 2002 no Brasil a Libras é reconhecida como meio legal de comunicação segundo a lei 10.436/2002 (BRASIL, 2002) e logo depois o decreto 5.626 de 2005 (BRASIL, 2005) regulamenta e reconhece a lei de Libras. A lei da o direito dos surdos a terem acessibilidade linguística em locais públicos quebrando a barreira comunicacional. No decreto 5.626/2005 no art. 26 diz que:

Art. 26. A partir de um ano da publicação deste Decreto, o Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de Libras e da tradução e interpretação de Libras - Língua Portuguesa, realizados por servidores e empregados capacitados para essa função, bem como o acesso às tecnologias de informação, conforme prevê o Decreto nº 5.296, de 2004 (BRASIL,2005).

Com isso, podemos ver o quanto é explícita a falta de comprometimento em ações que deem suporte para esse uso e difusão da Libras, onde estabelecimentos públicos e privados em uma maioria não se tem profissionais que saibam se comunicar utilizando a língua de sinais, fazendo com que as pessoas surdas não tenham acesso à informação correta e criando uma barreira de comunicação em seus estabelecimentos.

Nas alternativas E e F da pergunta 03 do nosso questionário, podemos observar como a falta de treinamento pode interferir no atendimento a uma pessoa surda dificultando a maneira de como deve agir naquele momento. Nessas alternativas obtivemos as mesmas respostas onde todos os participantes relataram a mesma situação.

Ao avaliar essas respostas percebemos uma grande fragilidade por parte das empresas em não fornecerem cursos de capacitação para seus funcionários, como também, entrevemos que uma boa parte dos funcionários não procuraram melhorar seus serviços no atendimento. Um dos maiores obstáculos enfrentados pelos atendentes é a falta de treinamento voltado para esse público. Os relatos seguintes irão mostrar como será a melhoria no atendimento com a pessoa surda segundo os atendentes:

Ter capacitação de atendimento e treinamento para isso. (A1, 2022)

Desenvolver meios que facilite a comunicação, o conhecimento básico sobre a utilização da Libras e seria um diferencial que ajudaria bastante. (A2, 2022)

A partir de um treinamento com os atendentes ao qual possa ser abordado algumas formas de tratamento com os surdos. (A3, 2022)

Treinamento da empresa pelo menos do básico. (A4, 2022)

A partir de um treinamento com os atendentes ao qual possa ser abordado algumas formas de tratamento com os surdos. (A5, 2022)

Diante os relatos que obtivemos podemos ver o quanto a falta treinamento de pessoas nessa área pode causar o despreparo em seu atendimento, com isso, a falta do profissional de saúde não capacitado para entender o que o surdo fala pode causar uma má interpretação e diante disso as consequências de não haver uma boa interação são gigantescas, pois quando há uma má interpretação entre surdo e atendente, atendente e surdo correm o risco de não evoluir de forma adequada, haver riscos de saúde e outros.

Como sabemos, uma boa comunicação pode nos remeter a uma construção de vínculos e com isso podemos chamar de acessibilidade. A acessibilidade pode nos remeter a uma boa prática ampliando assim possibilidades na preparação de incluir essas pessoas na sociedade. Sabemos que o atendimento a pessoa surda é um grande desafio tanto para o interlocutor como para o receptor, como também, sabemos que não basta só fazer o curso de Libras tem que saber

como explicar para o surdo e como o surdo poderá entender seu anunciado. Porém, como uma língua em aprendizagem que se exercitar, ou seja, praticando para não perder todo o aprendizado e conhecimento adquirido já que a Libras mostra o quanto os profissionais de saúde precisam conhecer as estratégias de comunicação dessa comunidade.

4.2 Proposta de protocolo de atendimento para surdos na área da saúde

Ao pensarmos em uma realidade de desafios na comunicação e um melhor atendimento para surdos propomos um protocolo de atendimento para surdos na área da saúde que seria uma medida paliativa para auxiliar este processo de comunicação. Dessa forma, o protocolo se divide em algumas partes: Orientações gerais de como podem proceder o atendimento; Conhecimentos básicos; sinais voltados à sintomas; além de materiais visuais que pudessem auxiliar os pacientes/clientes surdos em situações de atendimento.

Figura 9: Protocolo de atendimento para surdos na saúde

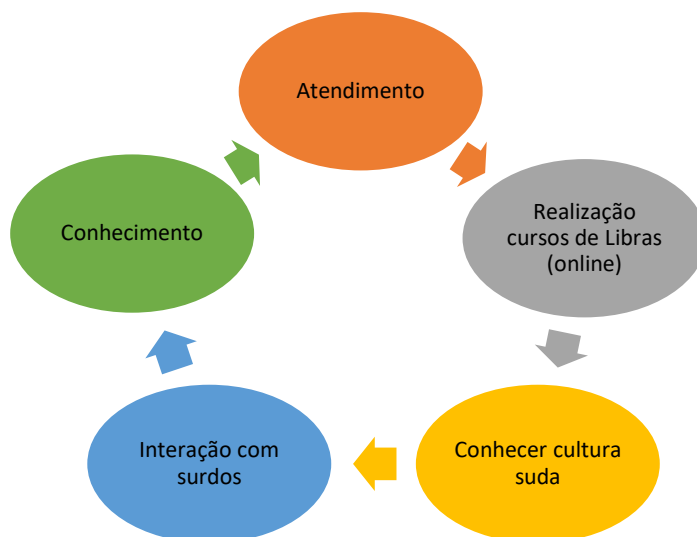


Fonte: CARDOSO; GOMES-SOUSA, 2022.

Inicialmente, pensamos em organizar um curso que pudesse contemplar todas as pessoas que participaram de nossa pesquisa, todavia, com o contexto remoto, algumas ações precisaram ser modificadas. Acreditamos que devemos indicar a realização de cursos de Libras pelo menos nível básico como já foi mencionado nos comentários de nossos participantes, conhecer suas culturas para que haja uma interação da língua dos surdos e praticando a Libras de certa forma estão incluindo o sujeito surdo na sociedade. Montamos um esquema para mostrar que ao ser

realizado cursos de Libras as atendentes podem cada vez mais melhorar no seu atendimento com a pessoa surda.

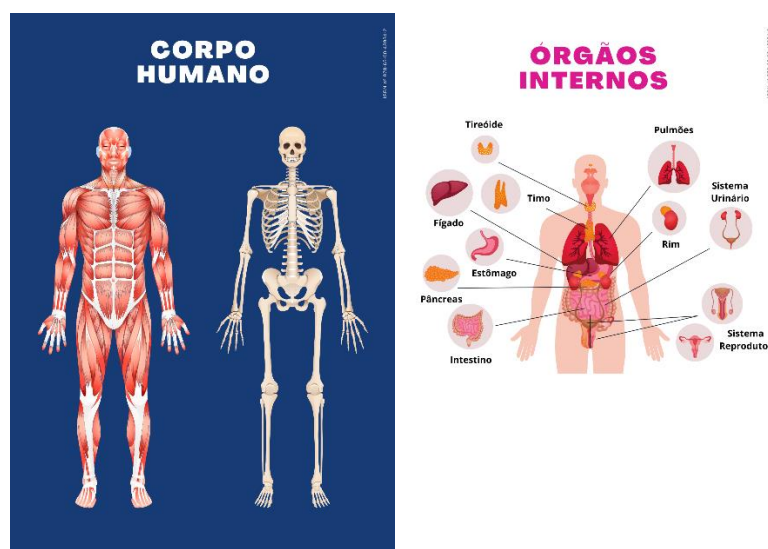
Figura 10: Esquema de organização do curso de Libras



Fonte: Elaboração própria.

Propomos um material visual, vídeos com sinais em Libras, e outros recursos que podem ajudar a essa experiência de atendimento ser mais significativa tanto para os surdos quanto para os profissionais da área de saúde nestes atendimentos. Além de materiais visuais como podemos ver abaixo que podem ser usados nas estratégias de comunicação mais visual.

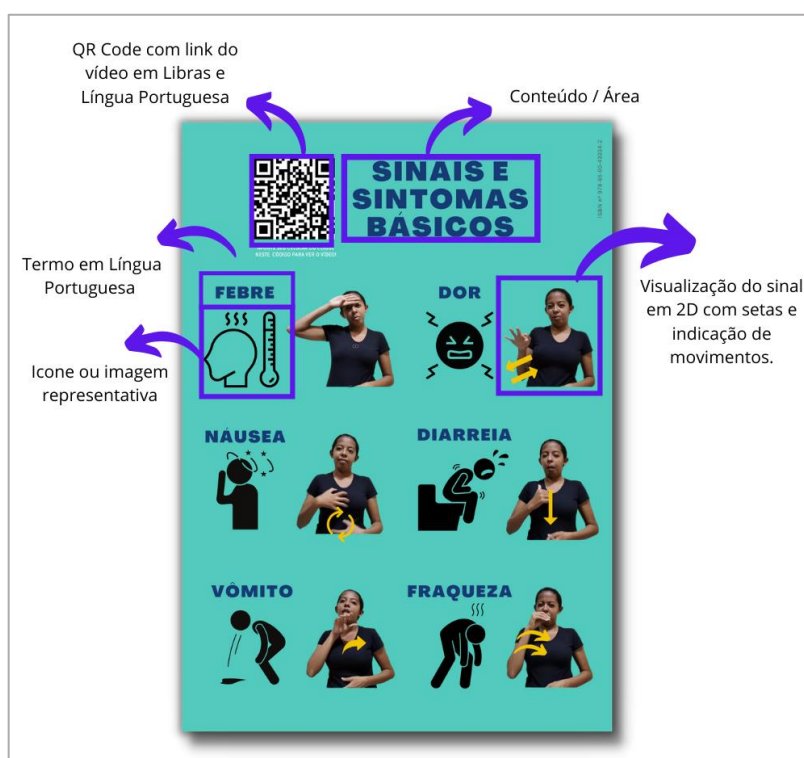
Figura 11: Material visual do protocolo de atendimento para surdos na saúde



Fonte: CARDOSO; GOMES-SOUSA, 2022.

Vale salientar que todo o protocolo possui uma série de elementos para auxiliar no processo de acessibilidade e na comunicação entre os atendentes e as pessoas surdas, trazendo em si uma estrutura visual e com recursos tecnológicos como os *QR Codes*, que podem ser escaneados e são direcionados para os vídeos em Libras postados no canal do *Youtube*. Além de possuir imagens e ícones representativas, mostra o sinal em 2D com setas e indicações de movimentos da Libras e o termo em Língua Portuguesa como podemos ver abaixo:

Figura 12: Estrutura das representações do protocolo de atendimento para surdos na saúde



Fonte: Elaboração própria com base em Cardoso; Gomes-Sousa (2022).

Além do material de forma visual, fornecemos um protocolo de atendimento com dicas que podem ser vistas abaixo:

5 fatos que você não sabe sobre a comunidade surda

1. A língua de sinais não é universal, cada local possui sua própria língua e maneira de se comunicar;
2. É incorreto falar o termo “surdo mudo” não é porque a pessoa é deficiente auditivo que ela seja muda;
3. Além do seu próprio nome você também pode ter seu próprio sinal em Libras;

4. O alfabeto manual é chamado de datilologia onde estão representando as letras, que são as línguas orais escritas por meio das mãos;
5. As expressões sejam elas corporais ou faciais são muito importantes;

Passo a passo para um bom atendimento:

1. Manter a calma – ter calma, tentar compreender o que o surdo está falando;
2. Focar o olhar para o surdo – não olhar de lado ou para atrás, sempre focar na pessoa surda mostrando interesse em atendê-lo;
3. Quando falar com a pessoa surda ficar em um local iluminado – evitar ficar contra a luz, pois isso pode dificultar, ver expressões e o contexto;
4. Manter sempre o contato visual – caso desvie o olhar o surdo pode achar que a conversa terminou. Tente ser o mais visual possível para uma boa compreensão;
5. Se a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete não ir ao encontro dele – vá em direção ao surdo e não ao intérprete, pois o surdo pode achar que não tem interesse em atendê-lo;
6. Não falar silabicamente – nem todo surdo consegue fazer leitura labial caso contrário utilizem gravuras/desenhos isso pode fazer com que o surdo compreenda;
7. Aprender a Libras – inserir-se em cursos básicos da Libras como também conhecer alguns sinais isso faz com que aprenda cada vez mais;
8. Aprender sinais básicos – faz com que facilite a compreensão;

A proposta é que possamos disponibilizar tal protocolo nas farmácias que pesquisamos, além de outros serviços de atendimento no município de Caraúbas, especificamente voltados à área da saúde. Em que acreditamos que possibilitará uma melhor compreensão dos surdos e dos atendentes na área de saúde nestes atendimentos, uma vez que traz elementos visuais, sinais em Libras, vídeos com QR codes e dentre outros que especificamos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realidade brasileira é composta por uma diversidade de pessoas que se comunicam de formas variadas, pensarmos no processo de acessibilidade com foco na saúde é algo imprescindível e de grande importância para a comunidade surda, em que focamos em nossa pesquisa. Assim, a presente pesquisa teve como objetivo analisar como ocorre o processo de inclusão e acessibilidade dos surdos nas farmácias na cidade de Caraúbas-RN e com isso foi realizada uma pesquisa de campo principalmente nos atendimentos da área da saúde para observar como acontece o processo de atendimento nesses ambientes.

Este estudo foi realizado através de questionários na qual cada atendente de estabelecimentos de atendimento ao público da área de saúde, especificamente em farmácias iria nos repassar como se dava o processo de atendimento à pessoa surda nas farmácias analisadas e a partir desses relatos podemos observar como são realizados esses atendimentos em seis estabelecimentos com a participação na pesquisa de mais de 28 atendentes. A partir disso, propomos um protocolo de atendimento para surdos na área da saúde, que pode auxiliar no processo de acessibilidade e comunicação mais eficaz em serviços de saúde, como o caso das farmácias inicialmente.

Os resultados apontaram que a partir das análises feitas pelos questionários que as farmácias não oferecem um atendimento adequado para os surdos, embora, alguns atendentes tentem de alguma forma fazer com que a pessoa surda possa sair satisfeita com seu atendimento. Vemos que faltam profissionais capacitados, cursos de capacitação que sejam até ofertados pela própria empresa para incentivar seus funcionários a terem um bom atendimento ou que o próprio atendente procure melhorar seu contato com a pessoa surda e podemos observar que em ambas as partes há uma falta de interesse em tentar aprender pelo menos o básico para auxiliar o paciente/cliente.

Dessa maneira podemos destacar que nesses locais analisados não apresentam uma inclusão e uma acessibilidade de forma significativa, pois a falta de materiais que sejam eles, apostilas, imagens e até as estratégias utilizadas muitas vezes não correspondem com o contato aos surdos. Percebemos ainda que existe um bloqueio de comunicação e com isso compromete o vínculo de contato entre os surdos e os atendentes.

Todavia, é importante que os profissionais de saúde melhor se qualifiquem com cursos, ou que na grade curricular tenha a disciplina de Libras para que nesse contato eles possam melhorar e compreender como é realmente a língua de sinais e desta forma estariam fazendo a inclusão dessas pessoas. Diante os casos relatados pelos profissionais, é importante haver um

profissional de Libras em estabelecimentos de saúde como por exemplo o interprete que seria viável e iria melhorar a comunicação com as pessoas surdas e que deste modo estaria ajudando incluindo e sendo acessíveis em seus estabelecimentos.

Todavia, acreditamos que um bom incentivo seja da empresa ou do próprio atendente faz toda a diferença, pois sabemos que faltam políticas públicas, faltam profissionais capacitados, falta mostrar/ensinar as pessoas o que é Libras e a sua importância para a comunidade surda. Portanto, considerando os resultados aqui obtidos, o tema trabalhado não se encerra neste estudo, a partir desse trabalho abrimos discussões necessárias para criar novas estratégias sobre atendimento na área da saúde servindo como base para melhorias em seus modos de atender.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 7.823, de 09 de outubro de 2012.** Acesso em 16 Nov 2021 Regulamenta a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, quanto às instalações relacionadas aos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7823.htm. Acesso em 16 Nov 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.146, de 6 de jul. de 2015.** Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm Acesso em 16 Nov 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm Acesso em 16 Nov 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Diário Oficial da União. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10436.htm Acesso em 16 Nov 2021

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. **Decreto Nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Regulamenta a Lei Nº 10.436, de 24 de abril de 2002, 2005a. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm Acesso em 16 Nov 2021

BRASIL. **NBR 15.29/2006.** Obriga que programas políticos, jornalísticos, educativos e informativos façam uso da janela intérprete de Libras. 2006. Disponível em: www.e-diariooficial.com. Acesso em: 20 Nov 2021.

CARDOSO, Flávia Dayane; GOMES-SOUSA, Francisco Ebson. **Protocolo de atendimento para surdos na saúde.** Caraúbas: UFERSA, 2022. E-book. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1WZ3SewRWtNRy05WYFCDi8P2ZTIm5kPwE/view?usp=sharing>. Acesso em 22 Mai. 2022.

CHAVEIRO, N.; BARBOSA, M. A. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, vol. 39, n. 4, p. 417-22. Dez 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/jWkbsrPtGBnwZ6njsDPjkz/?format=html&lang=pt> Acesso em 16 Nov 2021.

CHAVEIRO, N.; BARBOSA, M. A.; PORTO, C. C. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 42, n. 3, p. 578-583, 2008. Acesso em 04 Nov 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. **Censo 2019.** Disponível em: www.ibge.gov.br Acesso em 08 Set 2021.

MAZZU-NASCIMENTO, Thiago; et al. Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos. **Audiology Communication Research**, v. 25, 2020.

APÊNDICES**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA OS ATENDENTES**

Questionário**Atendimento ao surdo em serviços de saúde****1 Perfil**

- a) Qual seu gênero? ☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Outros
- b) Qual a sua idade? _____
- c) Qual a sua categoria profissional? _____
- d) Tempo que atua nessa área:
- ☐ 0 a 1 ano ☐ 2 a 3 anos ☐ 4 a 5 anos ☐ 6 a 10 anos
- ☐ 11 a 20 anos ☐ Mais de 21 anos

2 Conhecimentos sobre Libras e os surdos

- a) Possui algum conhecimento em Libras? ☐ Sim ☐ Não
- b) Marque as alternativas que considera sobre a Libras:
- a. ☐ É uma linguagem
- b. ☐ É uma língua
- c. ☐ É universal
- d. ☐ É dependente da língua oral
- e. ☐ É igual à mimica
- f. ☐ Não consegue expressar coisas abstratas
- g. ☐ Não tem gramática

3 Atendimento ao surdo na área de saúde

- a) Já atendeu algum surdo em seu ambiente de trabalho? ☐ Sim ☐ Não
- b) Caso chegasse um surdo no seu ambiente de trabalho, como faria para atendê-lo?
- a. ☐ Mímica
- b. ☐ Escrita
- c. ☐ Leitura Labial
- d. ☐ Libras
- e. ☐ Auxílio de acompanhante
- f. ☐ Gestos
- g. ☐ Outros:
-

-
- c) Se você já atendeu algum surdo, qual o grau de satisfação **do surdo** com seu atendimento?
- a. ☐ Ainda não atendi nenhum surdo
 - b. ☐ Insatisfeito
 - c. ☐ Pouco satisfeito
 - d. ☐ Regular
 - e. ☐ Muito satisfeito

- d) Quais as principais dificuldades para atender um surdo? Caso já tenha atendido ou acha que terá quando atender.
- a. ☐ Conseguir entender o que ele fala
 - b. ☐ Explicar todo o procedimento para o paciente/cliente
 - c. ☐ Não encontro dificuldades
 - d. ☐ Outros:
-
-

- e) Existe/existiu algum tipo de capacitação/treinamento para atendimento com surdos na sua empresa?

☐ Sim ☐ Não

- f) Qual seria a possibilidade de melhorar o atendimento para a pessoa surda na sua visão?

APÊNDICE B – TCLE

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a),

Este é um convite para você participar da pesquisa intitulada: **ATENDIMENTOS EM SAÚDE: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO DOS SURDOS**. Esta é coordenada pela graduanda em Letras Libras, Flávia Dayane Cardoso e orientada pelo professor Me. Francisco Ebson Gomes Sousa. A sua participação é voluntária, o que significa que poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade. Essa pesquisa tem como objetivo geral: **Auxiliar nos processos de inclusão dos surdos em atendimentos de saúde, principalmente em farmácias, considerando como acontece a o atendimento para surdos nestes ambientes, perspectivas dos atendentes e proposição de protocolo de atendimento acessível**. O(a) prezado(a) participante será submetido a um questionário, seu nome será preservado neste e/ou em outros trabalhos. A pesquisa não terá nenhum caráter invasivo, ou que atente à sua moral. Você ficará com uma via deste Termo e toda dúvida que você tiver a respeito desta pesquisa, poderá perguntar diretamente para Flavia Cardoso pelo telefone (84) 9820-3711, ou, ao Professor Ms. Francisco Ebson Gomes Sousa, pelo telefone (84) 9 9972-4185.

Consentimento Livre e Esclarecido:

Declaro que compreendi os objetivos desta pesquisa, como ela será realizada, os riscos e benefícios envolvidos e concordo em participar voluntariamente da pesquisa: **ATENDIMENTOS EM SAÚDE: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO DOS SURDOS**.

Nome:

Participante da pesquisa ou responsável