



Revista JRG de Estudos Acadêmicos

ISSN: 2595-1661

Tramitação Editorial:

Data de submissão (recebimento): 10/08/2019.

Data de reformulação: 10/09/2019.

Data de aceitação (expedição de carta de aceite):  
10/10/2019.

Data de disponibilização no site  
(publicação): 10/11/2019.

Editor Responsável: Me. Jonas Rodrigo

## A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NO ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA<sup>1</sup>

## THE IMPORTANCE OF NA EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE CARE OF HEARING IMPAIRED PEOPLE

*Jonas Rodrigo Gonçalves<sup>2</sup>*  
*Ana Gabriela Neves Silvano<sup>3</sup>*

### Resumo

**Objetivos:** O estudo teve o objetivo de analisar a importância da comunicação eficaz entre deficiente auditivo e profissionais de saúde e entender como os deficientes auditivos se comunicam. **Metodologia:** Este é um trabalho de estudo exploratório descritivo e qualitativo, realizado por meio de uma revisão integrativa da literatura, no período de 2009 a 2018, mediante buscas em base de dados virtuais em saúde, no *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde* (LILACS) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS – BIREME). **Resultados:** Os resultados encontrados evidenciam que a assistência para pacientes com deficiência auditiva é um problema, devido à grande barreira da comunicação. **Conclusão:** Diante dos estudos foi observado que grande parte de os profissionais de saúde não estão capacitados para atenderem pacientes com deficiência auditiva. É de responsabilidade legal e ética dos profissionais de saúde

<sup>1</sup> © Todos os direitos reservados. A Revista JRG de Estudos Acadêmicos, bem como a Editora JRG (mantenedora do periódico) não se responsabilizam por questões de direito autoral, cuja responsabilidade integral é do(s) autor(es) deste artigo. A revisão linguística e metodológica deste artigo foi feita pelo(s) autor(es) deste artigo.

<sup>2</sup> Doutorando em Psicologia (Cultura Contemporânea e Relações Humanas); Mestre em Ciência Política (Direitos Humanos, Políticas Públicas e Cidadania); licenciado em Filosofia e em Letras (Português/Inglês); professor das faculdades Processus (DF), Unip (SP), Sena Aires (GO) e CNA (DF). CV:<http://lattes.cnpq.br/6904924103696696>. OrcidID: <http://orcid.org/0000-0003-4106-8071>. E-mail: [professorjonas@gmail.com](mailto:professorjonas@gmail.com).

<sup>3</sup> Enfermeira pela Universidade Paulista, Brasília-DF, Brasil.

proporcionar a assistência adequada para os usuários surdos que se comunicam por meio da Libras.

**Palavras chave:** Surdez. Comunicação. Linguagem de Sinais. Acesso à Saúde.

### **Abstract**

**Objective:** The main purpose of the study was to evaluate the importance of an effective communication between health professionals and hearing impaired, and to understand how those ones communicate. **Methodology:** It is a descriptive and qualitative exploratory study, based on an integrative literature review, between 2009 to 2018, by searches in virtual health databases: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde* (LILACS) and Virtual Health Library (BVS – BIREME). **Results:** The results found evidence the real problem that is the hearing impaired assistance, due to the communication barrier. **Conclusion:** Through the studies it has been noticed that the most part of health professionals are not able to attend hearing impaired patients. It is a legal and ethical responsibility from the professionals to provide appropriate assistance to deaf users that communicate with Libras.

**Key words:** Deafness. Communication. Sign Language. Health Care

### **Introdução**

Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano <sup>1</sup>. A deficiência auditiva é perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz <sup>2</sup>.

Atualmente na população mundial existem 360 milhões de pessoas com deficiência auditiva incapacitante. Essas pessoas podem possuir surdez leve/moderada, que é considerado a perda da audição de até 70 decibéis, ou surdez severa/profunda, que é uma perda da audição com mais de 70 decibéis. As pessoas com surdez severa/profunda encaram dificuldade de compreender a voz humana, usando ou não o aparelho auditivo, e de adquirir, conseqüentemente a língua oral <sup>3</sup>.

A importância da linguagem está no processo de compreensão e comunicação entre as pessoas. Quando as experiências são compartilhadas de forma eficiente é possível identificar as percepções de prazer ou dor apresentada por outra pessoa, por meio de aspectos verbais e não-verbais da comunicação<sup>4</sup>.

A comunicação não verbal é de suma importância na interação entre profissional e paciente com deficiência auditiva, o profissional que estabelece essa comunicação de forma adequada, proporciona uma assistência de excelência no cuidar em saúde. A relação de confiança entre profissional e paciente é essencial e introduz-se mediante a comunicação<sup>5</sup>.

Os surdos necessitam de acesso à saúde em todos os âmbitos, não somente associado com a sua deficiência, mas também pela busca de melhores condições de saúde relacionadas às ações de promoção, proteção e recuperação. Assim, torna-se importante a existência de profissionais capacitados para atender a comunidade de deficientes auditivos que buscam atendimento nas unidades de saúde <sup>6</sup>.

A comunicação com os pacientes com deficiência auditiva surge como um desafio aos profissionais que lhes prestam assistência à saúde. A inclusão social relacionada ao atendimento aos deficientes auditivos nos serviços da área de saúde,

estabelece-se como fator indispensável de qualidade dos serviços prestados, enquanto que a falta de comunicação inviabiliza um atendimento humanizado<sup>7</sup>.

O Decreto nº 5.626 que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, regulamenta o atendimento ao surdo nas unidades de saúde pública, especialmente os capítulos VII e VIII que tratam da garantia do direito à Saúde das Pessoas surdas ou com Deficiência Auditiva. Esse decreto estabelece que pelo menos 5% dos funcionários, servidores e empregados destas unidades do serviço público devem ser capacitados para uso e interpretação da Libras. Apesar de leis, decretos e da conscientização da inclusão social, a falta de adaptação dos serviços da área de saúde ao atendimento das pessoas surdas ainda é uma realidade<sup>8</sup>.

O presente estudo foi escolhido com o propósito de investigar as dificuldades encontradas pelos deficientes auditivos no processo de comunicação e no acesso aos serviços de saúde, demonstrar a importância da prática da Língua Brasileira de Sinais nos atendimentos prestados a estes pacientes, podendo assim conscientiza sobre a importância da assistência de qualidade para as pessoas surdas, contribuir para o conhecimento científico na área da enfermagem e suprir as lacunas existentes acerca dessa temática.

Esse estudo tem como questão norteadora: Qual a importância da comunicação eficaz no atendimento à pessoa com deficiência auditiva? O estudo teve o objetivo de analisar a importância acerca da comunicação eficaz entre deficiente auditivo e profissionais de saúde, e entender como os deficientes auditivos se comunicam.

## **Métodos**

Este trabalho em questão é um estudo exploratório descritivo e qualitativo, realizado por meio de uma revisão integrativa da literatura, que é um estudo bibliográfico. O estudo bibliográfico tem como finalidade identificar o conhecimento que foi construído por um corpo científico sobre determinado tema<sup>9</sup>.

A revisão integrativa caracteriza-se, como uma forma de revisão da literatura que agrupam diversos estudos desenvolvidos por meio de metodologias diferentes, possibilitando aos revisores condensar resultados sem lesar a origem epistemológica dos estudos empíricos incluídos. A revisão integrativa é a abordagem metodológica mais ampla, referente às revisões, proporcionando a compreensão total do fenômeno analisado, por meio de estudos experimentais e não-experimentais<sup>10</sup>.

A fim de garantir a precisão metodológica do estudo, foram seguidas as seis etapas propostas por Mendes, Silveira e Galvão, sendo respectivamente as seguintes etapas: identificação do tema e seleção da hipótese, amostragem ou busca na literatura, categorização dos estudos, avaliação dos estudos, interpretação dos resultados esperados, apresentação da revisão<sup>11</sup>.

Os dados foram coletados através de buscas em base de dados virtuais em saúde, no Scientific Electronic Library Online (SciELO), Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (LILACS) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS – BIREME). Para a busca foram utilizadas as seguintes palavras chaves: surdez; comunicação; linguagem de sinais e acesso à saúde”.

Os critérios de inclusão estabelecidos foram artigos originais disponibilizados na forma online, publicados na língua portuguesa e inglesa, no período entre os anos de 2009 a 2018. Quanto aos critérios de exclusão, quaisquer artigos que foram publicados antes de 2009 e que não possuíam o mesmo assunto ou objetivos, não foram considerados relevantes na consolidação dos dados. Para o desenvolvimento do estudo serão utilizados 15 artigos entre os anos de 2009 a 2018.

## **Resultados e discussão**

### **Descrição geral dos artigos selecionados**

No quadro 1, foi realizado o levantamento das informações gerais dos 15 artigos que participaram desta revisão integrativa da literatura. Os resultados foram obtidos através da interpretação e sintetização dos dados demonstrados na análise dos artigos. Observar o quadro 1 que se encontra como anexo neste artigo.

Com base na leitura dos artigos relacionados à importância da comunicação entre pacientes surdos e profissionais da saúde, foi possível identificar e categorizar duas variáveis temáticas, são elas: comunicação e assistência.

### **Comunicação**

No que tange à comunicação entre profissionais e pacientes, deve-se destacar que esta é a primeira etapa da interação entre os mesmos. É a partir daí que os profissionais compreendem os usuários e podem perceber sua visão de mundo, e desta forma destacar os problemas sob os quais estão envolvidos, e a partir desse ponto iniciar a série de diagnósticos e indicações<sup>12</sup>.

No âmbito dos artigos e pesquisas que serviram de base para este estudo, foram apontados principalmente a mímica, leitura labial e a escrita como estratégia para esta primeira interação. Em um dos estudos concretizado com profissionais da saúde, por exemplo, realizado em João Pessoa-PB com 37 enfermeiros e 63 técnicos em enfermagem, pôde-se destacar que 100% dos mesmos declararam utilizar a mímica como forma de comunicação, 94% utilizam a leitura labial, 42% afirmaram utilizar a escrita e 1% comunicou-se mediante a Língua Brasileira de Sinais<sup>13</sup>.

De forma a desmembrar cada uma das principais ferramentas utilizadas na comunicação, podemos destacar por meio de dados e relatos contidos nos estudos em questão, quais as principais características de cada uma das ferramentas apontadas. A mímica, que está presente na maioria dos atendimentos entre profissionais de saúde e pacientes com deficiência auditiva, mostrou-se como primeiro passo para a compreensão entre os lados, e foi apontada em quase todos os estudos abordados nessa pesquisa, como ferramenta principal na comunicação, como no estudo realizado na Unidade de Referência Especializada em Saúde da cidade de Belém-PA, com 40 funcionários, onde os entrevistados foram questionados sobre quais ferramentas utilizavam para comunicar-se com usuários surdos, e 65% dos entrevistados declararam utilizar apenas gestos ou alguma outra técnica associada com a comunicação gestual, (fala, escrita e gestos) para se comunicarem com usuários deficientes auditivos<sup>8</sup>.

Apesar de ferramenta importante a mímica não se mostrou suficiente para a compreensão plena do paciente surdo. Em um dos estudos, em que foram entrevistados 18 surdos no Instituto Nacional de Educação de Surdos, no Rio de Janeiro, um dos deficientes auditivos destacou um caso em que o médico forneceu a receita, mas ele não entendia a função dos remédios, e foi necessário que o médico utilizasse de gestos para que o deficiente auditivo pudesse compreender o que estava escrito, entretanto o gestual não foi suficiente para que ele compreendesse a posologia, e necessitou novamente da escrita<sup>14</sup>.

Seguida pela mímica, a leitura labial é uma ferramenta também muito utilizada na comunicação entre profissional-paciente, e mostra-se como essencial na falta da comunicação ideal, a Libras. Em um outro estudo realizado na FUNAD em João Pessoa-PB com 11 usuários surdos, foi questionado a um deles a respeito da

qualidade do atendimento no SUS, e o mesmo relatou ser péssimo, referindo-se à dificuldade na comunicação, e que só entendia as orientações do médico via leitura labial e escrita, mas que mesmo assim era difícil<sup>12</sup>.

A utilização da leitura labial mostra-se bem presente, e quando utilizada juntamente com comunicações gestuais fornece uma capacidade maior de compreensão por parte do paciente, entretanto apresenta falhas sistemáticas por meio do profissional, que pouco utiliza de tais técnicas, como a falta de articulação da boca durante a fala, a presença de barba ou bigode que atrapalha a leitura labial, fala de forma acelerada e a movimentação frequente do rosto que pode impedir a leitura labial de quem está falando.

Uma outra ferramenta apontada tanto por pacientes surdos quanto por profissionais de saúde foi a escrita, principalmente na finalização do atendimento médico, quando o profissional prescreve o medicamento e orienta quanto à posologia e ações a serem tomadas acerca do problema relatado. Dessa forma, torna-se uma ferramenta praticamente indispensável durante o atendimento completo de um usuário deficiente auditivo. Entretanto, mesmo que observada como importante ferramenta, esta se mostrou como ineficiente se for utilizada por si só. Em um dos estudos realizado em uma escola pública de Vitória da Conquista-BA, com 26 estudantes surdos, 100% declararam se comunicar via escrita<sup>15</sup>.

Apesar de ser técnica difundida para atender necessidades na comunicação, a escrita traz consigo problemas para o surdo, já que o mesmo geralmente não é habituado a vários termos da Língua Portuguesa. No estudo realizado na FUNAD e já anteriormente supracitado, um dos surdos, alega que a Língua Portuguesa o confunde, e relata que tem muitas palavras que o mesmo não conhece<sup>12</sup>.

Ao analisar todas as ferramentas, mímicas, leitura labial e escrita, é possível observar que o atendimento pode ser efetuado quando utilizadas em conjunto. Entretanto, observou-se que os surdos entrevistados nas pesquisas abordadas neste trabalho, mostraram descontentamento com o meio utilizado para o entendimento direto com os profissionais de saúde. Situações constrangedoras, falta de compreensão do que deve ser feito e falta de explicação durante os atendimentos são algumas das situações apontadas por pacientes surdos devido à falta e/ou falha na comunicação.

Por outro lado, quando questionados aos profissionais de saúde acerca da inserção de Libras na enfermagem, 73% dos entrevistados reconheceram ser importante e 92% declararam que a utilização de Libras traria ganhos na qualidade dos serviços prestados aos surdos, vide pesquisa realizada em algumas unidades de saúde da cidade de Valparaíso-GO com 26 profissionais de saúde<sup>16</sup>.

Dentre as técnicas de comunicação utilizadas no atendimento a pacientes surdos, 64% dos enfermeiros docentes relataram o uso da mímica, 64% utilizaram a escrita, 50% fizeram a leitura labial e 29% dominavam e utilizavam a comunicação pela Língua Brasileira de Sinais, como relatado na pesquisa realizada em Jundá-SP com 18 enfermeiros docentes. Portanto, é possível observar que poucos profissionais estavam preparados para realizar um atendimento humanizado e sem barreiras de comunicação<sup>17</sup>.

Na pesquisa realizada na Unidade de Referência Especializada em Saúde da cidade de Belém-PA, 77,5% dos profissionais entrevistados declararam já ter sentido necessidade de se comunicar utilizando Libras, mas quando questionados os motivos de não terem buscado a qualificação em Libras, as principais razões foram falta de tempo ou de informações sobre o curso, problemas financeiros ou até mesmo por não verem importância em aprender a língua especificamente<sup>8</sup>.

A falta de informação e conhecimento por parte dos profissionais mostra-se presente, até mesmo quando questionados se na instituição em que trabalham existe algum profissional que domine Libras. Em uma pesquisa realizada no Hospital Regional do Gama, no Distrito Federal, 12 dos 15 entrevistados afirmaram que não havia presença de intérprete de Libras ou de algum profissional que a dominasse na instituição, enquanto 3 colegas deste grupo entrevistado afirmaram que havia sim profissional que conseguia se comunicar com o surdo com qualidade na instituição<sup>18</sup>.

### **Assistência**

O acesso à saúde é um direito de cidadania de todas as pessoas e deve ser garantido a todos pelo Estado. De acordo com o Sistema Único de Saúde, os princípios da integralidade e equidade têm como objetivo, atender as necessidades das pessoas, considerando-as como um todo e respeitando-as em suas necessidades distintas, respectivamente. Ou seja, aqueles que necessitam de um atendimento diferenciado de acordo com a sua necessidade, devem ser assistidos de forma holística, adaptando a assistência às suas carências e limitações<sup>18</sup>.

Na pesquisa realizada com 26 estudantes surdos em Vitória da Conquista – BA, ao serem questionados sobre o atendimento nos serviços de saúde, os surdos mostraram-se indignados não somente pela ausência de comunicação, mas também à falta de interesse dos profissionais com os mesmos nas consultas<sup>15</sup>.

A queixa sobre não ter uma comunicação adequada entre profissional/paciente, está relacionada com a falta de conhecimento e domínio da Libras por meio do profissional. Embora existam técnicas de comunicação, como citado anteriormente, é de suma importância que o profissional saiba interpretar gestos, expressões corporais e faciais do surdo, pois é por meio das expressões que são demonstrados a intensidade dos sentimentos.

A não utilização da Libras na assistência pode gerar aflição e incômodo para os surdos, especialmente porque os profissionais de saúde sentem-se desconfortáveis e inseguros para prestar uma assistência a estes pacientes. Em uma pesquisa realizada no Pronto Socorro do Hospital Regional do Gama/DF, foram entrevistados 13 profissionais e questionados como eles sentiam-se ao serem responsáveis pela assistência do paciente surdo, estes afirmaram principalmente sentir medo, insegurança, impotência e incapacidade.<sup>19</sup> Esses sentimentos estão relacionados com a falta de preparo dos profissionais pois a comunicação não adequada dificultando o vínculo entre profissional/paciente e gera uma ineficiência na assistência humanizada<sup>17</sup>.

A respeito de os intérpretes no momento da consulta, em uma pesquisa realizada com 10 surdos em Campina Grande – PB, estes avaliaram a assistência de forma negativa. De acordo com os relatos, foram observados que para os surdos a presença do intérprete de Libras pode facilitar a comunicação. No que diz respeito aos intérpretes, os surdos são enfáticos quanto a necessidade de ter profissionais que prestam a assistência nas unidades de saúde que saibam Libras, pois preferem ter o contato direto com o profissional. Os pacientes surdos acreditam que o diálogo seria mais eficiente e com clareza, pois sentem-se constrangidos ao informar os problemas de saúde, suas dúvidas e queixas frente ao intérprete de Libras, afirmando que o atendimento deve ser realizado de forma particular, colocando em questionamento a ética e sigilo do intérprete de Libras<sup>19</sup>.

Os atendimentos nos serviços de saúde à pacientes com deficiência auditiva é comum a presença de familiares e/ou amigos, para serem intermediadores da comunicação entre profissional/paciente, embora muitas vezes os familiares e/ou

amigos ajam sem ética, atrapalhando o atendimento e não traduzindo para o surdo a mensagem do profissional, respondendo os questionamentos dos profissionais sem consultar o surdo<sup>19</sup>.

A comunicação é indicativo de qualidade devida, portanto, quando os profissionais sabem comunicar-se com os surdos, gera benefícios para a equipe de saúde e para o paciente com deficiência auditiva, realizando uma assistência na área de saúde humanizada e direcionada no contexto de uma sociedade inclusiva<sup>7</sup>.

### **Considerações finais**

A comunicação é o elo entre o profissional de saúde e o usuário surdo, e a Língua Brasileira de Sinais é a forma principal e mais adequada de comunicação. Ainda que muitos profissionais não dominem a Libras, existem outras técnicas e ferramentas que são utilizadas na prestação da assistência, como mímica, leitura labial e escrita.

Sendo capaz de suprir ou não uma necessidade momentânea durante um atendimento, como foi evidenciado nos estudos, essas técnicas não se mostraram eficientes e causam transtornos tanto para profissionais quanto para pacientes, e por este motivo não substituem a necessidade de conhecimento em Libras, pois a comunicação deve ser adequada para o tipo de paciente para quem o profissional prestará assistência.

A assistência está amplamente relacionada com a comunicação, se há falha na comunicação haverá falha na assistência, e não alcançará a função de solucionar completamente as complicações de saúde dos usuários surdos. Além disso gera mais questionamentos dos surdos a respeito de sua enfermidade e do tratamento a ser seguido, por consequência influencia os surdos a não procurarem pelos serviços de saúde, restringindo a inclusão social.

Diante dos estudos foi observado que grande parte de os profissionais de saúde não estão capacitados para atenderem pacientes com deficiência auditiva. É de responsabilidade legal e ética dos profissionais de saúde proporcionar a assistência adequada para os usuários com deficiência auditiva que se comunicam através da Libras.

A população surda é minoria em vista da ouvinte, presume-se então que por serem minoria deveriam ser amplamente atendidos, porém essa não é a realidade, pois geralmente não tem os seus direitos individuais e coletivos respeitados, falta interesse dos profissionais em adaptar-se e qualificar-se de acordo com a necessidade desses pacientes.

O atendimento aos pacientes com deficiência auditiva deve ocorrer respeitando as suas necessidades e para isso é essencial o conhecimento da Língua Brasileira de Sinais, visando a comunicação eficaz para uma escuta ativa e tomada de decisão coerente e sem prejuízo, afastando medos e insegurança acerca do que foi relatado pelo paciente surdo.

A educação continuada e permanente em centros de saúde promove a capacitação, desenvolvimento e aprimoramento das competências dos profissionais, possibilitando o cumprimento de suas atribuições com qualidade e satisfação no atendimento para os usuários surdos. Faz-se necessário ter maior cobrança e fiscalização por parte do Estado para o cumprimento da Lei nº 5626/2005 que diz respeito a presença de intérpretes de Libras nos órgãos públicos.

De acordo com a mesma lei supracitada, em seu capítulo II, inciso 2º, a Libras é ofertada como disciplina curricular optativa na maioria dos cursos de educação superior, principalmente dos cursos da área de saúde, sendo que para afastar os

ocorridos evidenciado nos estudos abordados neste trabalho, a disciplina da Libras deve ser disciplina obrigatória para todos os cursos de educação superior, principalmente na área da saúde.

## Referências

1. Brasil. Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência Brasília: decreto Nº 3.298; 1999. Acesso em 04 de maio 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm).
2. Brasil. Prioridade de atendimento e estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Brasília: decreto Nº 5296; 2004. Acesso em 04 de maio 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato20042006/2004/Decreto/D5296.htm#art4ii](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20042006/2004/Decreto/D5296.htm#art4ii).
3. World Health Organization (OMS). Deafness and hearing impairment. Geneva; 2012. Acesso em 07 de maio de 2018. Disponível em: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>.
4. Barbosa MA, Oliveira MA, Siqueira KM, Damas KCA, Prado MA. Linguagem Brasileira de Sinais – Um desafio para a assistência de enfermagem. Rio de Janeiro: Rev Enferm – UERJ; 2003; 11(3):247–51. Acesso em 11 de maio 2018. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v11n3/v11n3a02.pdf>.
5. Silva MF, Silva MJP. A auto-estima e o não-verbal dos pacientes com queimaduras. São Paulo: Rev Esc Enferm USP; 2004; 38(2):206 - 16. Acesso em 11 de maio 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342004000200012>.
6. Corrêa CS, Pereira LAC, Barreto LS, Celestino PPF, André KM. O despertar do enfermeiro em relação ao paciente portador de deficiência auditiva. Rio de Janeiro: Rev Pesqui Cuid Fundam UNIRIO; 2010, 2(2):758-69. Acesso em 17 de maio 2018. Disponível em: [http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/490/pdf\\_14](http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/490/pdf_14).
7. Chaveiro N, Barbosa AB. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. São Paulo: Rev Esc Enferm USP; 2005; 39(4):417-22. Acesso em 17 de maio 2018. Disponível em: <http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/62.pdf>.
8. Magrini AM, Santos TMM. Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema? São Paulo: Distúrb Comum; 2014; 26(3): 550-558. Acesso em 20 de maio 2018. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/14880/152>.
9. Treinta FT, Filho JRF, Sant'Anna AP, Rabelo LM. Metodologia de pesquisa bibliográfica com a utilização de método multicritério de apoio à decisão. Rio de Janeiro: Produção, 2012. Acesso em 20 de out. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/prod/2013nahead/aop\\_prod0312.pdf](http://www.scielo.br/pdf/prod/2013nahead/aop_prod0312.pdf).
10. Soares CB, Hoga LAK, Peduzzi M, Sangaleti C, Yonekura T, Silva DRAD. Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem. São Paulo: Rev Esc Enferm USP; 2014; 48(2):335-45. Acesso em 20 de out. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n2/pt\\_0080-6234-reeusp-48-02-335.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n2/pt_0080-6234-reeusp-48-02-335.pdf)
11. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Florianópolis: Texto Contexto Enferm UFSC; 2008; 17(4): 758-84. Acesso em 21 de out. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>.
12. Oliveira YCA, Celino SDM, Costa GMC. Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. Rio de Janeiro: Physis Revista de Saúde

- Coletiva; 2015; 25 [ 1 ]: 307-320. Acesso em 28 de out. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/physis/2015.v25n1/307-320/pt>.
13. Brito FR, Samperiz MMF. Dificuldades de comunicação e estratégias utilizadas pelos enfermeiros e sua equipe na assistência ao deficiente auditivo. São Paulo: Rev Einstein, 2010; 8(1 Pt 1):80-5. Acesso em 28 de out. 2018. Disponível em: [http://apps.einstein.br/revista/arquivos/pdf/1339-Einsteinv8n1\\_p80-85\\_port.pdf](http://apps.einstein.br/revista/arquivos/pdf/1339-Einsteinv8n1_p80-85_port.pdf).
  14. Costa LSM, Almeida RCN, Mayworn MC, Alves PTF, Bulhões PAM, Pinheiro VM. O atendimento em saúde através do olhar da pessoa surda: avaliação e propostas. Rio de Janeiro: Rev Bras Clin Med UFF; 2009; 7:166-170. Acesso em 28 de out. 2018. Disponível em: <http://www.sbcm.org.br/revistas/RBCM/RBCM-2009-03.pdf#page=17>.
  15. Pires HF, Almeida MAPT. A percepção do surdo sobre o atendimento nos serviços de saúde. Bahia: Revista Enfermagem Contemporânea; 2016, Jan.-Jun.;5(1):68-77. Acesso em 28 de out. 2018. Disponível em: <https://www5.bahiana.edu.br/index.php/enfermagem/article/view/912/650>.
  16. Silva NGPS, Andrade EGS. Comunicação eficaz através da língua brasileira de sinais do profissional de enfermagem com os deficientes auditivos. Goiás: Rev Inic Cient e Ext REIcEn; 2018, Jul-Set; 7(1): 11-7. Acesso em 28 de out. 2018. Disponível em: <http://revistasfasesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/36/3>.
  17. Giustina FPD, Carneiro DMN, Souza RM. A enfermagem e a deficiência auditiva: assistência ao surdo. Brasília: Rev Saúde Faciplac, 2015, Jan-Dez; v. 2, n. 1. Acesso em 29 de out. 2018. Disponível em: <http://revista.faciplac.edu.br/index.php/RSF/article/view/101/57>.
  18. Oyama SMR, Terceiro FABM, Parazzi LC. Comunicação do enfermeiro docente na assistência a pessoas cegas e surdas. São Paulo: Rev CuidArt, 2017, Jan.-Jun.; 11(1): 78-85. Acesso em 01 dez. 2018. Disponível em: [http://www.webfipa.net/facfipa/ner/sumarios/cuidarte/2017v1/11%20Artigo%20ComuComu%C3%A7%C3%A3o%20do\\_Enfermeiros%20%20docente%20pessoas%20cegas%20e%20ou%20surdas.pdf](http://www.webfipa.net/facfipa/ner/sumarios/cuidarte/2017v1/11%20Artigo%20ComuComu%C3%A7%C3%A3o%20do_Enfermeiros%20%20docente%20pessoas%20cegas%20e%20ou%20surdas.pdf).
  19. Brasil. Princípios do SUS, Ministério da Saúde. 2013. Acesso em 29 de out. 2018. Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus>.
  20. Araujo PS. Concepção dos surdos acerca da comunicação com os profissionais de saúde. Campina Grande, UEPB. 2014. Acesso em 29 de out. 2018. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/9358>.

## Anexos

Quadro 1: Distribuição dos artigos de acordo com o título, autores, objetivo, método, conclusão e ano de publicação.

|          | Título  | Autor                   | Objetivos  | Metodologia  | Conclusão   | Ano  |
|----------|---|-------------------------|--|--|---|------|
| Artigo 1 | Dificuldades de comunicação e estratégias utilizadas pelos enfermeiros e sua equipe na assistência ao deficiente auditivo | Brito FR, Samperiz MMF. | Identificar dificuldades na comunicação equipe-deficientes. Conhecer as estratégias desenvolvidas na comunicação não verbal. | Caráter descritivo, exploratório, de nível I, com abordagem quantitativa. Constituída por 37 enfermeiros e 63 técnicos em enfermagem de um hospital privado através de questionário. | As dificuldades encontradas e as estratégias utilizadas, justificam a necessidade de capacitar os profissionais para promover uma assistência humanizada. | 2009 |

|          |   |   |  |  |   |      |
|----------|---|---|--|--|---|------|
| Artigo 2 | Comunicação eficaz através da língua brasileira de sinais do profissional de enfermagem com os deficientes auditivos. | Silva NGPS, Andrade EGS.                  | Caracterizar a comunicação de profissionais da saúde com a pessoa surda que utiliza a LIBRAS. Descrever os recursos de relacionamento utilizados pelos profissionais da saúde do município de Valparaíso de Goiás no atendimento.  | Trata-se de um estudo transversal quanti-qualitativa nos hospitais e ESFs. A amostra foi composta por 26 profissionais da saúde através de questionário com questões objetivas.                                  | Observou-se que os profissionais de enfermagem necessitam ainda de uma maior conscientização e capacitação do processo de inclusão das pessoas surdas. A maioria conhece a LIBRAS, como a língua do surdo, porém não fazem uso da mesma.  | 2018 |
| Artigo 3 | O atendimento em saúde através do olhar da pessoa surda: avaliação e propostas.                                       | Costa LSM, Almeida RCN, Mayworn MC e col. | Ouvir das pessoas surdas os fatores que podem tornar inadequada a comunicação com os profissionais de saúde e suas sugestões de melhora.   | Foram entrevistados surdos que se comunicam através da língua de sinais, leitura labial ou ambos. As entrevistas foram gravadas em VHS; as fitas foram transcritas literalmente para análise.                    | Os profissionais de saúde precisam conhecer sobre as pessoas surdas evitando má compreensão por parte dos pacientes sobre como cuidar de si próprios, e como usar a medicação, o que pode colocar em risco a segurança do paciente. Os serviços de saúde devem ser planejados considerando o paciente surdo. Melhorar a comunicação para lidar com pacientes surdos resultará em melhor comunicação com todos os pacientes.                                       | 2009 |
| Artigo 4 | Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos.  | Oliveira YCA, Celino SDM, Costa GMC.      | Revelar como os surdos percebem a comunicação com os profissionais de saúde; compreender o significado da presença de um acompanhante oralizado como interlocutor  | Foram realizadas 11 entrevistas com pessoas surdas que se comunicassem por meio da LIBRAS; as falas dos entrevistados foram traduzidas para o português, transcritas e submetidas à análise de conteúdo temática | As estratégias de comunicação com os usuários surdos adotadas pelos profissionais de saúde se mostraram ineficientes e mesmo a presença do acompanhante como interlocutor não foi suficiente para garantir uma assistência de qualidade. Nesse sentido, os participantes salientaram que preferiam ser atendidos por profissionais que conhecessem a língua de sinais, no sentido de estabelecer uma comunicação direta, mantendo sua privacidade e independência | 2014 |
| Artigo 5 | A ENFERMAGEM E A DEFICIÊNCIA AUDITIVA: assistência ao surdo.  | Giustina FPD, Carneiro DMN, Souza RM      | O objetivo foi conhecer a assistência de enfermagem aos surdos; identificar as dificuldades enfrentadas no cotidiano dessa assistência; investigar como a equipe de Enfermagem lida com as interferências na comunicação com o cliente   | Pesquisa de campo, exploratória, descritiva, com abordagem qualitativa. Questionário misto, dirigido à Equipe de Enfermagem com 15 participantes   | Equipe de Enfermagem se comunica com os clientes surdos por outros métodos, como: mímicas, desenhos, ou mesmo a escrita da Língua Portuguesa as dificuldades enfrentadas no cotidiano do cuidado revelam a necessidade desses profissionais e gestores reconhecerem a importância da capacitação para melhor lidar com essa população.  | 2015 |
| Artigo 6 | A importância do aprendizado da comunicação em LIBRAS no atendimento ao deficiente auditivo em serviço de saúde.      | Raimundo RJS, Santos TA.                  | O objetivo desta pesquisa é analisar a relação da comunicação entre os profissionais da área de saúde e os deficientes auditivos, verificar as principais dificuldades no atendimento, sobre a forma de inserção do assunto por parte dos gestores públicos, ações para a busca de soluções dos problemas/dificuldades encontradas pelos profissionais de saúde além do interesse dos profissionais de saúde em se capacitarem | Estudo descritivo exploratório realizado através de entrevistas com profissionais enfermeiros da área de saúde pública no Distrito Federal, abordando o primeiro contato com o paciente, no momento da triagem   | Em observância aos estudos, entrevistas, constatações e pesquisas obtidas na realização deste trabalho que a proporção dos entrevistados que possuíram contato com pacientes surdos, não possuem preparo, tampouco instrução necessária ao atendimento para o encaminhamento à especialidade médica aplicada ao caso concreto.  | 2013 |

|           |  |  |  |  |  |      |
|-----------|--|--|--|--|--|------|
| Artigo 7  | Atendimento à pessoa surda que utiliza a língua de sinais, na perspectiva do profissional da saúde                       | Chaveiro N, Barbosa MA, Porto CC, Munari DB, Medeiros M, Duarte SBR. | Caracterizar a comunicação dos profissionais da saúde com a pessoa surda e descrever recursos de relacionamento.   | Pesquisa descritivo-analítica, com abordagem qualitativa. A população deste estudo foi constituída por 7 profissionais da saúde, sendo dois fonoaudiólogos, dois fisioterapeutas, dois psicólogos e um dentista. Entrevista semiestruturada, continha questões relacionadas à comunicação e à descrição da relação estabelecida entre estes profissionais e a pessoa surda | Constatou-se que os profissionais não estão suficientemente preparados para cuidar da pessoa surda e conclui-se que a comunicação verbal não tem sido suficiente para estabelecer o vínculo entre esses.   | 2010 |
| Artigo 8  | A percepção do surdo sobre o atendimento nos serviços de saúde.  | Pires HF, Almeida MAPT   | Os objetivos desse estudo foram identificar os métodos de comunicação utilizados para atendimento aos Surdos nos serviços de saúde, investigar como se estabelece o vínculo entre os Surdos e os profissionais da saúde e verificar as percepções dos Surdos quanto ao acolhimento existente nos serviços de saúde.  | Trata-se de um estudo descritivo-exploratório de abordagem qualitativa, em que participaram 26 pessoas Surdas, as quais foram entrevistadas usando-se LIBRAS. As interações foram transcritas em um questionário, mantendo-se a construção gramatical característica das expressões dessas pessoas.  | Diante de relatos verídicos evidenciou-se que os profissionais de saúde estão despreparados para o atendimento de pacientes Surdos. Sugere-se a necessidade de implantar LIBRAS como disciplina curricular, de forma obrigatória.  | 2016 |
| Artigo 9  | Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema?                                  | Magrini AM, Santos TMM   | Investigar a comunicação dos funcionários com o paciente surdo, em uma unidade de saúde, e consequente o cumprimento do decreto Nº. 5.626.   | Estudo transversal por meio de questionário aplicado em 40 funcionários de uma Unidade do SUS em Belém/PA.   | 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.   | 2014 |
| Artigo 10 | Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde | Vieira CM, Caniato DG, Yonemotu BPR.                                 | Caracterizar as formas de comunicação utilizadas pelos participantes; investigar a autonomia dos pacientes com deficiência auditiva na busca dos serviços de saúde; analisar o acolhimento e acesso aos serviços de saúde destes pacientes; analisar a comunicação na relação médico-paciente, avaliar a satisfação quanto ao atendimento, tudo sob a ótica dos usuários com deficiência auditiva. | Estudo descritivo de cunho quantitativo, do qual participaram 17 pessoas com deficiência auditiva que frequentavam uma comunidade religiosa de um município paulista de médio porte. Para a coleta de dados, os pesquisadores elaboraram um questionário estruturado.  | Barreiras na comunicação entre os usuários e os profissionais de saúde foram ressaltadas, levando a dificuldades no acesso e dúvidas por parte dos pacientes. A ausência de intérpretes nos serviços foi evidenciada. A presença do acompanhante foi relatada frequentemente, e discutiram-se as implicações desse fato para o vínculo entre médico e paciente e para a privacidade e autonomia dos sujeitos surdos. Os participantes indicaram insatisfação com relação ao seu atendimento. | 2017 |

|           |  |  |   |  |   |      |
|-----------|--|--|---|--|---|------|
| Artigo 11 | Access and communication of deaf adults: a voice silenced in health services                     | Aragão JS, Magalhães IMO, Coura AS, et al. | Investigar o acesso e a comunicação de adultos surdos nos serviços de saúde   | Estudo descritivo, realizado em uma escola de audiocomunicação, localizada em Campina Grande/PB, Brasil. Participaram 36 sujeitos que responderam um questionário sobre acesso e comunicação nos serviços de saúde, sendo os dados analisados no SPSS.   | O acesso dos surdos nos serviços de saúde é permeado por dificuldades, sendo a dificuldade da comunicação não verbal um dos principais fatores que fragiliza a inclusão desses sujeitos.  | 2014 |
| Artigo 12 | Deaf person's perception on health care in a midsize city: an descriptive-exploratory study.     | Bentes IMS, Vidal ECF, Maia ER.            | Conhecer como a pessoa surda percebe o processo de assistência oferecida nos diversos serviços de saúde, no que diz respeito às dificuldades e/ou facilidades encontradas no processo de comunicação.                                   | Estudo do tipo descritivo-exploratório, qualitativo, realizado no Centro de Educação de Jovens e Adultos (CEJA) em Crato-CE, com uma amostra de 12 pessoas surdas, através de entrevista semi-estruturada, com utilização da língua brasileira de sinais e auxílio de intérprete.                    | Observa-se uma inadequada assistência aos surdos, que acabam tornando-se excluídos do processo assistencial, do qual deveriam ser atores, pela via da comunicação. Tal exclusão está vinculada a fatores como: dificuldades na comunicação nos serviços de saúde, onde acabam dependendo de familiares para que se estabeleça uma comunicação eficaz. Tal fato se agrava ainda pelas dificuldades gerais presentes no próprio sistema de saúde e pela ausência de capacitação dos profissionais que contribuiria para a melhora da qualidade da assistência e consequente inclusão dos surdos na assistência à sua saúde. | 2011 |
| Artigo 13 | Comunicação do enfermeiro docente na assistência a pessoas cegas e surdas                        | Oyama SMR, Terceiro FABM, Parazz LC.       | Relatar estratégias de comunicação utilizadas por enfermeiros docentes na assistência a indivíduos surdos e ou mudos.   | Estudo descritivo e transversal realizado com 18 enfermeiros docentes de uma universidade privada do interior de São Paulo.  | A comunicação continua sendo uma problemática importante no acesso dos surdos e cegos às informações nos serviços de saúde, assim, constitui também uma restrição à autonomia das pessoas que vivem nessas limitações. É preciso criar ambientes inclusivos, buscando eliminar barreiras à aprendizagem de forma a conseguir a participação efetiva, o entendimento e a satisfação dessas pessoas.  | 2017 |
| Artigo 14 | Atenção à saúde e surdez: desafios para implantação da rede de cuidados à pessoa com deficiência | Nóbrega JD, Munguba MC, Pontes RJS.        | Conhecer a assistência à saúde prestada às pessoas surdas, usuárias da Língua Brasileira de Sinais (Libras), a partir da sua perspectiva, com vistas a refletir sobre a inclusão de ações na Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência. | Estudo de abordagem qualitativa, com participação de 15 surdos adultos, usuários da Libras. Foram aplicadas as técnicas de grupo focal e entrevista aberta, com tradução simultânea entre a Língua Brasileira de Sinais e o português. As informações coletadas foram submetidas à análise temática. | O estudo possibilitou conhecer as peculiaridades da assistência à saúde às pessoas surdas, usuárias da língua de sinais, percebendo-se desafios durante o atendimento em virtude de uma comunicação restrita, de forma que a língua de sinais possa ser um dos caminhos para uma efetiva comunicação com esses usuários nos serviços de saúde   | 2017 |

|           |  |  |   |  |  |      |
|-----------|--|--|---|--|--|------|
| Artigo 15 | Como eu falo com você? A comunicação do enfermeiro com o usuário surdo | Soares IM, Lima EMM, Santos ACM, Ferreira CB | Descrever os saberes e as práticas de profissionais de enfermeiros da atenção básica na assistência do usuário surdo. | Estudo exploratório descritivo, com abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semiestruturada aplicada aos enfermeiros que atuavam nas unidades básicas de saúde do município de Arapiraca, Alagoas, Brasil. | Os sujeitos do estudo não sabiam comunicar-se por meio da Língua Brasileira de Sinais, consideravam a ausência de acompanhante como barreira para a assistência aos usuários surdos e precisavam de outros meios para se comunicar com esses usuários, a exemplo da escrita, com os usuários alfabetizados, e a utilização de gestos ou leitura labial | 2018 |
|-----------|--|--|---|--|--|------|