



Universidade Federal do Pampa

**Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso**

**CULTURA SURDA E LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS): pesquisa-ação
sobre uma formação para profissionais da saúde pública**

Autora: Angel Andreza Felipe

Orientadora: Prof^a Dr^a. Laura Alves Scherer

RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa foi verificar as contribuições de um curso de formação em LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde a fim de proporcionar um atendimento mais inclusivo para pacientes surdos. O referencial teórico aborda sobre treinamento e desenvolvimento para uma gestão de pessoas inclusiva e atendimento a pessoas surdas nos serviços de saúde. Foi realizada uma pesquisa-ação a partir de um curso de LIBRAS e Cultura Surda realizado pela Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) para os profissionais de saúde da Secretaria Municipal de Santana do Livramento - RS. Pode-se observar que o atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município apresenta um cenário precário, pois não há ferramentas de acessibilidade para a comunidade surda, além de não haver políticas de formação e acesso ao conhecimento desta temática para os servidores. A maioria não tinha nenhum conhecimento de LIBRAS e mais de 80% nunca tinha realizado formação na área. O curso de LIBRAS e Cultura Surda foi ofertado pela UNIPAMPA para os profissionais de saúde. Durante o curso foi possível perceber o engajamento dos profissionais com *feedbacks* positivos constantemente. Nesse sentido, a percepção sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas foi bastante positiva tanto em respostas quantitativas, quanto qualitativas. Percebeu-se que os profissionais se sentem mais preparados, pelo menos, para fazer um atendimento básico de saúde a uma pessoa surda, mais humano e qualificado e incentivam a prefeitura a continuar ofertando este tipo de qualificação.

Palavras-chave: Cultura surda; LIBRAS; profissionais da saúde.

**DEAF CULTURE AND BRAZILIAN SIGN LANGUAGE (LIBRAS): action research
on training for public health professionals**

ABSTRACT

The general objective of this research was to verify the contributions of a training course in LIBRAS and Deaf Culture for health professionals in order to provide more inclusive care for deaf patients. The theoretical framework addresses training and development for inclusive people management and care for deaf people in health services. An action research was carried out based on a LIBRAS and Deaf Culture course held by the Federal University of Pampa (UNIPAMPA) for health professionals from the Municipal Secretariat of Santana do

Livramento-RS. It can be observed that care for deaf people in the municipality's public health services presents a precarious scenario, as there are no accessibility tools for the deaf community, in addition to there being no training policies and access to knowledge on this topic for employees. The majority had no knowledge of LIBRAS and more than 80% had never completed training in the area. The LIBRAS and Deaf Culture course was offered by UNIPAMPA for health professionals. During the course it was possible to notice the engagement of professionals with constant positive feedback. In this sense, the perception about the course and the potential to provide more inclusive care for deaf people was quite positive in both quantitative and qualitative responses. It was noticed that professionals feel more prepared, at least, to provide basic, more humane and qualified health care to a deaf person and encourage the city hall to continue offering this type of qualification.

Keywords: Deaf culture; LIBRAS; health professionals.

CULTURA SORDA Y LENGUA DE SIGNOS BRASILEÑA (LIBRAS): investigación-acción sobre la formación de los profesionales de la salud pública

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue verificar las contribuciones de un curso de capacitación en LIBRAS y Cultura Sorda para profesionales de la salud con el fin de brindar una atención más inclusiva a los pacientes sordos. El marco teórico aborda la formación y desarrollo para la gestión y atención inclusiva de personas sordas en los servicios de salud. Se realizó una investigación-acción a partir de un curso LIBRAS y Cultura Sorda realizado por la Universidad Federal do Pampa (UNIPAMPA) para profesionales de la salud de la Secretaría Municipal de Santana do Livramento-RS. Se puede observar que la atención a las personas sordas en los servicios públicos de salud del municipio presenta un escenario precario, ya que no existen herramientas de accesibilidad para la comunidad sorda, además de que no existen políticas de capacitación y acceso al conocimiento sobre este tema para los empleados. La mayoría no tenía conocimiento de LIBRAS y más del 80% nunca había completado una formación en el área. El curso LIBRAS y Cultura Sorda fue ofrecido por UNIPAMPA para profesionales de la salud. Durante el curso se pudo notar el compromiso de los profesionales con comentarios positivos constantes. En este sentido, la percepción sobre el curso y el potencial para brindar una atención más inclusiva a las personas sordas fue bastante positiva tanto en las respuestas cuantitativas como cualitativas. Se constató que los profesionales se sienten, al menos, más preparados para brindar una atención sanitaria básica, más humana y calificada a una persona sorda y animan al ayuntamiento a seguir ofreciendo este tipo de cualificación.

Palabras-clave: Cultura sorda; LIBRAS; profesionales de la salud.

1. INTRODUÇÃO

A área de gestão de pessoas é responsável pela relação entre as pessoas e a organização. Tem a responsabilidade de gerenciar o sistema de segurança, qualidade, treinamento, desenvolvimento, estrutura, planejamento, organização e controle de processos com foco nos trabalhadores, dentre outras ações. Estes processos devem estar alinhados à estratégia da organização (OLIVEIRA, 2010), seja ela privada ou pública.

No setor público, os processos de treinamento e desenvolvimento são essenciais para o aprimoramento do trabalho dos servidores que prestam serviços essenciais à população. A

totalidade da população de um município, estado ou país tem o direito de acessar serviços públicos e, por esse público ter diferentes perfis de marcadores sociais, como classe social/renda, gênero, raça, religião, escolaridade, idade, orientação sexual, deficiência, etc., torna a questão da diversidade um tema importante para ser conhecido e estudado pelos servidores de instituições públicas.

Sobre pessoas com deficiência, existem três tipos: física (pessoas com paraplegia, paraparesia, monoplegia), intelectual (pessoas com deficiência intelectual) e sensorial (surdos, surdo-cego, cego). Neste estudo, o foco será o de pessoas surdas. A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (BRASIL, 2015), instituiu o estatuto da pessoa com deficiência para assegurar e promover condições de igualdade, exercício dos direitos e das liberdades fundamentais, realizar a inclusão social e a cidadania de todas as pessoas com deficiência (VIEIRA; CANIATO; YONEMOTU, 2017), inclusive o acesso à saúde.

Em relação ao serviço público brasileiro relativo à saúde, há o Sistema Único de Saúde (SUS) cujo objetivo é o de garantir o acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país zelando pelo acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação (MERHY; QUEIROZ, 1993).

Na esfera municipal, há a Secretaria de Saúde, que é responsável pela gestão e execução das políticas de saúde (BRASIL, 2009). As secretarias de saúde são responsáveis pelo planejamento e organização dos serviços de saúde, onde se definem diretrizes e estratégias para a atenção à saúde da população do município, pela gestão da rede de atenção à saúde, pelo gerenciamento da rede de serviços, como as unidades básicas de saúde, hospitais, centros de especialidades, entre outros. Isso envolve a supervisão da oferta de serviços, a garantia do acesso da população a esses serviços e a articulação entre as diferentes unidades para assegurar uma atenção integral e coordenada (BRASIL, 2009).

Ainda, a secretaria é encarregada pela vigilância em saúde realizando ações de vigilância epidemiológica, vigilância sanitária e vigilância em saúde ambiental, também deve implementar ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, visando melhorar a qualidade de vida da população e reduzir a incidência de doenças. Isso envolve a realização de campanhas educativas, a oferta de serviços de vacinação, a promoção de hábitos saudáveis e a implementação de políticas voltadas para a promoção da saúde (BRASIL, 2009).

Também cabe à Secretaria Municipal de Saúde a gestão de recursos financeiros destinados à saúde, garantindo a sua adequada aplicação e prestação de contas. Além disso, é responsável pela gestão dos recursos humanos, incluindo a contratação e capacitação de profissionais de saúde (BRASIL, 2009).

Quando um paciente surdo se dirige ao sistema de saúde público em seu município existem várias barreiras e a principal delas é a dificuldade de comunicação com os profissionais de saúde. Desde 2002, a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, é reconhecida como língua oficial no Brasil pela Lei nº 10.436 (BRASIL, 2002) e esse pode ser o meio de expressão da comunidade surda e a forma de comunicação adequada. Porém, embora boa parte das pessoas surdas saibam a LIBRAS, a sociedade, de modo geral, não tem acesso a esse conhecimento, como é o caso dos profissionais da saúde.

A falta de proficiência na língua de sinais por parte dos profissionais de saúde impede ou dificulta a troca de informações e a compreensão dos pacientes surdos. Além disso, a falta de familiaridade com a cultura surda e a falta de treinamentos específicos em comunicação com pacientes surdos também contribuem para a dificuldade de interação (ARAÚJO; COTTA; SOUZA; OLIVEIRA; LAGES, 2019). Uma possível solução seria a presença de profissionais qualificados, como tradutores intérpretes de LIBRAS, nos serviços de saúde, primando pela atenção e o respeito às pessoas surdas (VIEIRA; CANIATO; YONEMOTU, 2017), mas isso não reflete a realidade do serviço público.

Essa falta de comunicação pode levar a erros de diagnóstico, tratamentos inadequados e a exclusão das pessoas surdas do processo decisório relacionado à sua própria saúde. Sendo assim, é fundamental o poder público oferecer treinamentos e capacitações específicas para os profissionais de saúde sobre como se comunicar e interagir com pessoas surdas. Isso inclui aprender o básico da LIBRAS, bem como técnicas de comunicação alternativa e recursos visuais (PEREIRA; MONTEIRO; COSTA MONTEIRO; CLARA COSTA, 2017).

É importante que os atendentes e secretários na área da saúde recebam treinamento adequado para lidar com pacientes surdos. Esses profissionais são os primeiros a interagirem com os pacientes e é essencial que sejam capazes de se comunicar de forma eficaz com pessoas surdas ou com deficiência auditiva. O treinamento para atendentes e secretários na área da saúde pode incluir o aprendizado da LIBRAS, ou pelo menos o conhecimento básico de sinais usados para se comunicar com os surdos. Além disso, o treinamento pode abordar técnicas de comunicação visual, como o uso de papel e caneta para escrever mensagens, ou o uso de recursos tecnológicos como tradutores online (PIRES; ALMEIDA, 2016).

A fim de garantir um atendimento acessível para pessoas surdas, profissionais da saúde devem receber uma formação adequada para lidar com as necessidades e desafios dessa comunidade. Aprender LIBRAS lhes permitirá se comunicar diretamente com pessoas surdas, estabelecer uma conexão mais significativa e proporcionar um atendimento mais efetivo (ROCHA; CARVALHO; ROBERTO; OLIVEIRA; MELO; GUERRA, 2017).

Quando essa formação passa pelo entendimento da cultura surda tais profissionais da saúde passam a compreender a cultura e as experiências próprias dessa comunidade. Isso inclui aprender sobre a história e os desafios enfrentados pelas pessoas surdas, bem como a importância da identidade surda e a perspectiva do paciente surdo (ROCHA; CARVALHO; ROBERTO; OLIVEIRA; MELO; GUERRA, 2017).

Tendo em vista o exposto, chegou-se à seguinte **pergunta de pesquisa**: quais as contribuições de um curso de formação em LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde a fim de proporcionar um atendimento mais inclusivo para pacientes surdos? Para responder esta pergunta, delineou-se o **objetivo geral** verificar as contribuições de um curso de formação em LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde a fim de proporcionar um atendimento mais inclusivo para pacientes surdos. Para isso, foi realizada uma pesquisa-ação a partir de um curso de LIBRAS e Cultura Surda realizado pela Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) para os profissionais de saúde da Secretaria Municipal de Santana do Livramento, Rio Grande do Sul, Brasil. Os **objetivos específicos** do estudo foram: a) Mapear a realidade do atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município; b) Proporcionar um curso de formação de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde pública do município; c) Verificar a percepção dos participantes sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas.

Justifica-se a escolha do tema, pois sou surda desde os 3 anos de idade e me comunico por LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais. Além disso, como estudante de Administração, considero importante incentivar os processos de treinamento voltados à promoção de práticas inclusivas nas organizações públicas. Como justificativa teórica, ressalta-se que há estudos sobre atendimento de pessoas surdas nos serviços de saúde, mas não foi encontrado estudo com foco na capacitação dos profissionais da saúde nas organizações públicas sobre LIBRAS e Cultura Surda. E como justificativa prática espera-se que este estudo possa colaborar no aprendizado da LIBRAS dos profissionais envolvidos no atendimento e um melhor serviço de saúde pública. Através da formação adequada para os profissionais da saúde, é possível melhorar o atendimento às pessoas surdas, garantindo que suas necessidades sejam compreendidas e respeitadas, ajudando a promover a igualdade de acesso aos serviços de saúde e a melhorar os resultados de saúde para essa população (ROCHA; CARVALHO; ROBERTO; OLIVEIRA; MELO; GUERRA, 2017).

Nesta pesquisa, apresenta-se no primeiro capítulo, a introdução, a problemática, os objetivos gerais e específicos, e a justificativa. Na sequência, o referencial teórico sobre treinamento e desenvolvimento para uma Gestão de Pessoas Inclusiva e atendimento a pessoas surdas nos serviços de saúde. No quarto capítulo, apresentam-se os procedimentos metodológicos da pesquisa e no quinto, a análise dos resultados. Por fim, as considerações finais, as referências e os apêndices.

2. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO PARA UMA GESTÃO DE PESSOAS INCLUSIVA

A Gestão de Pessoas nas organizações públicas e privadas tem como um dos objetivos promover um ambiente de trabalho que estabeleça práticas voltadas ao bem-estar dos funcionários e daqueles com que os funcionários se relacionam no cotidiano, como clientes e fornecedores (OLIVEIRA, 2010). A diversidade e a inclusão são temas considerados importantes a serem desenvolvidos e discutidos para propiciar este ambiente saudável e acolhedor (CARVALHO-FREITAS; SILVA; TETTE; VIEIRA DA SILVA, 2017).

Uma das formas investidas pelas organizações para trazer a diversidade e a inclusão para pauta é através de contratação de funcionários diversos (ASSIS; FREITAS, 2014) e outra forma seria propiciar atendimento inclusivo para seus clientes, no caso de organizações privadas, e usuários, no caso de organizações públicas (ARAÚJO; COTTA; SOUZA; OLIVEIRA; LAGES, 2019). Neste estudo, o foco são as pessoas com deficiência, mais especificamente as pessoas surdas, que fazem parte da discussão quando se aborda diversidade e inclusão.

A inclusão no mercado de trabalho é importante, porém o conhecimento das organizações sobre inclusão de pessoas com deficiência ainda é incipiente. Em geral, as organizações não costumam contratar pessoas com deficiência, pois não têm políticas de inclusão. As vagas, portanto, não são destinadas às pessoas com deficiência (ASSIS; CARVALHO-FREITAS, 2014). Por outro lado, nos últimos anos houve um aumento no número de contratações de profissionais com deficiência nas organizações públicas, nas sociedades de economia mista e nas empresas privadas. Possivelmente isso acontece em função de uma legislação específica sobre o tema (ASSIS; CARVALHO-FREITAS, 2014).

A lei de inclusão garante que as pessoas com deficiência tenham direitos próprios no mercado de trabalho. A lei mais importante é a Lei nº 8.213/91, também conhecida como Lei das Cotas (BRASIL, 1991), a qual determina, em seu artigo 93, que pessoas com deficiência ocupem de 2% a 5% do quadro de companhias com 100 colaboradores ou mais (ASSIS; CARVALHO-FREITAS, 2014).

Mesmo que as organizações contratem pessoas com deficiência, ainda assim a estrutura da organização nem sempre está preparada, bem como os gestores e colegas de trabalho não sabem usar as tecnologias de acessibilidade adequadas (ASSIS; CARVALHO-FREITAS, 2014) ou não tem profissionais capacitados, como tradutores e intérpretes de LIBRAS para o caso de pessoas surdas e isso dificulta o atendimento enquanto clientes usuárias de um serviço.

Muitas vezes por desconhecimento ou preconceito podem ocorrer situações de *bullying*, as quais podem se caracterizar como crime e gerar demissão de quem a praticou. Lembra-se que é importante que se tenha respeito na empresa. A empresa pode ajudar a fazer a inclusão com aplicação de treinamento e desenvolvimento para os profissionais que atendem pessoas com deficiência motivados pelos gestores de empresa (MAIA; CARVALHO-FREITAS, 2015).

O treinamento e desenvolvimento pode estimular a inclusão social (MAIA; CARVALHO-FREITAS, 2015) o que significa pessoas diferentes em todos os sentidos, respeito e conhecimento sobre as limitações das pessoas com deficiência (SILVA; CARVALHO-FREITAS; TETTE, 2021). O respeito e conhecimento sobre a pessoa com

deficiência e prática do direito das pessoas com deficiência é importante, principalmente porque trabalha a responsabilidade das organizações nesse processo (SILVA; CARVALHO-FREITAS; TETTE, 2021).

A diversidade e inclusão podem estar nas organizações e em toda sociedade e é mais importante no trabalho das empresas. A inclusão social precisa ser respeitada, o preconceito na sociedade precisa acabar, as pessoas precisam aceitar a diversidade, sem preconceito em relação a outro ser humano, independente do motivo apresentado (CARVALHO-FREITAS; SILVA; TETTE; VIEIRA DA SILVA, 2017).

A diferença entre diversidade e inclusão é a mudança de cultura e comportamento em relação às pessoas diversas. O objetivo da inclusão é estimular pensamentos e conhecimentos para dentro da empresa. A diversidade funcional tem respeitado a pluralidade de culturas diferentes no Brasil e na sociedade. A diversidade de funcionários tem diferentes características, pluralidade tem várias formas de respeito às pessoas, a sociedade tem pessoas com diferentes histórias e pluralidade das culturas do Brasil (CARVALHO-FREITAS; SILVA; TETTE; VIEIRA DA SILVA, 2017).

3. ATENDIMENTO A PESSOAS SURDAS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

As pessoas surdas ou com deficiência auditiva procuram serviços de saúde acolhedores, entretanto não encontram pessoas capacitadas para a comunicação em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) (PIRES; ALMEIDA, 2016). Há uma dificuldade de comunicação neste processo e os profissionais de saúde, como ouvintes, em geral não têm conhecimento de como atender um paciente surdo que chega para atendimento nos espaços públicos de saúde (PIRES; ALMEIDA, 2016).

Entretanto, o capítulo VII do Decreto de Lei nº 5626, de 22 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005), trata da “garantia do direito à saúde das pessoas surdas ou com deficiência auditiva” (IANNI et al., 2009, p. 90) determinando que, a partir de 2006, o atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva na rede de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como nas empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde, seja realizado por profissionais capacitados para o uso da LIBRAS ou para a sua tradução e interpretação.

Porém, não é isso que acontece, pois os profissionais não têm conhecimento da LIBRAS, nem os espaços de saúde possuem tradutores intérpretes de LIBRAS (TILS) capacitados para mediar a comunicação entre pacientes surdos e médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, por exemplo (PIRES; ALMEIDA, 2016).

De acordo com Chaveiro e Barbosa (2005), a inclusão social no atendimento às pessoas com necessidades especiais nos serviços de saúde, se estabelece como fator primordial na qualidade dos serviços prestados, enquanto a falta de comunicação inviabiliza o atendimento humanizado. A comunicação com os surdos é um desafio para os profissionais que os atendem na área da saúde.

A inclusão social sem conhecimento de LIBRAS é uma barreira de comunicação à assistência de saúde no tratamento de doenças, prevenções e cuidados com a saúde de pessoas surdas (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005). Cabe às instituições públicas e à sociedade de modo geral proporcionar meios para que a inclusão dos surdos em espaços de saúde aconteça, com treinamento para o ensino da LIBRAS para profissionais da saúde (ARAÚJO; COTTA; SOUZA; OLIVEIRA; LAGES, 2019).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo tem o objetivo de verificar as contribuições de um curso de formação de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde a fim de proporcionar um atendimento mais inclusivo para pacientes surdos. Para isso foi realizada uma pesquisa qualitativa, descritiva, com o método da pesquisa-ação.

A abordagem qualitativa de pesquisa se concentra na compreensão profunda e na interpretação dos fenômenos sociais, culturais e individuais. Diferentemente da abordagem quantitativa, que busca quantificar e medir os fenômenos através de métodos estatísticos, a abordagem qualitativa busca explorar a complexidade e a subjetividade dos contextos em que os fenômenos ocorrem (PASCHOARELLI; MEDOLA; BONFIM, 2015).

O tipo de pesquisa descritiva é um método de investigação científica que tem como objetivo descrever as características, propriedades e relações de um fenômeno ou grupo de indivíduos. Essa abordagem busca fornecer uma representação precisa e dos fatos observados (OLIVEIRA; PINEL; GONÇALVES; DINIZ, 2013).

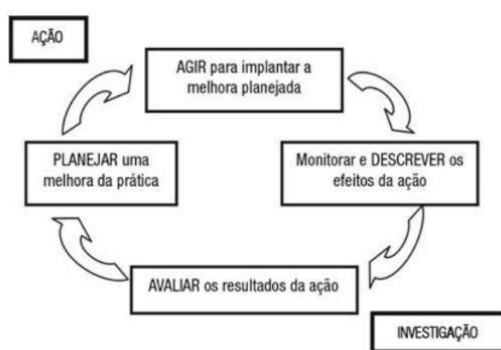
A metodologia da pesquisa-ação é uma técnica utilizada nas ciências sociais em estudos qualitativos com foco na identificação e resolução de problemas em determinadas situações (TANAJURA; BEZERRA, 2015). O objetivo desse tipo de pesquisa é resolver problemas encontrados por pessoas dentro de instituições, empresas ou ONGs. O pesquisador neste tipo de estudo coleta dados e informação de algum problema e sugere possíveis soluções, para melhorar a vida das pessoas (FERREIRA; BERLATO; FIGUEIREDO; BRAVIANO, 2020).

A Pesquisa-ação é conhecida como uma estratégia metodológica, um tipo de pesquisa que trabalha com uma ação, imbuída na resolução de um problema. É uma investigação prática que evidencia seus esforços, análises e reflexões na possível solução ou proposição de intervenção ao problema levantado pelo pesquisador e participantes do contexto observado. Ela surgiu como estratégia de experimento para explicar algo, até se firmar como projeto de intervenção para solucionar um problema no contexto pesquisado, dando ênfase à compreensão dos fatos (SILVA; OLIVEIRA; ATAÍDES, 2021, p. 04).

A análise das informações destes dados qualitativos ou quantitativos pode ser análise documental, através dos questionários, entrevista grupo ou pesquisa na empresa (FERREIRA; BERLATO; FIGUEIREDO; BRAVIANO, 2020).

Neste estudo, a pesquisa-ação foi realizada em um ciclo de 4 quatro fases, conforme Tripp (2005): (1) **Planejar** uma melhora da prática; (2) **Agir** para implantar a melhora planejada; (3) **Monitorar e descrever** os efeitos da ação; (4) **Avaliar** os resultados da ação.

Figura 1: Etapas da pesquisa-ação.



Fonte: Tripp (2005, p. 466).

1) Planejar uma melhora da prática: O processo de melhora da prática compreende em observar um problema e tentar melhorar através de planejamento (TRIPP, 2005). Neste estudo, o planejamento foi realizado a partir de um convite da Secretária da Saúde do Município de Santana do Livramento, quando estava presente em um evento do curso de Administração na Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA). Ela contou que existia uma demanda das unidades de saúde que estavam recebendo pacientes surdos e havia uma dificuldade de comunicação. A partir disso, juntou-se uma equipe na UNIPAMPA formada por mim, Angel, que sou aluna do curso de Administração, junto com a professora Laura, que é a orientadora deste estudo, a Tradutora e Intérprete de LIBRAS, Taíse, e a bolsista do Núcleo de Inclusão e Acessibilidade (NINA), Katia. Realizamos uma reunião na Secretaria de Saúde no dia 10 de novembro de 2022 com o Secretário Adjunto da Saúde e com a Enfermeira-chefe. Conversamos sobre a importância do curso de LIBRAS e Cultura surda para profissionais da saúde e sobre a realidade das unidades de saúde sobre o atendimento a pessoas surdas (Objetivo específico a) na visão dos gestores da Secretaria da Saúde. Ficou definido que seriam disponibilizadas duas vagas para cada unidade de saúde de todos os bairros do município de Santana do Livramento, totalizando 45 vagas.

2) Agir para implantar a melhora planejada: Agir para melhoria planejada dos projetos ou de atividade que foram observadas anteriormente (TRIPP, 2005). Neste estudo, a ação teve como objetivo proporcionar um curso de formação de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde pública do município (Objetivo específico b). Foi realizada uma observação participante na Secretaria de Saúde do município pela equipe de pesquisa, quando foi observado o momento da recepção a uma pessoa surda pelo atendente e as ferramentas de acessibilidade disponíveis no prédio. Além disso, foi disponibilizado um questionário (APÊNDICE A) para inscrição dos profissionais da saúde e para mapear a realidade do atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município (Objetivo específico a) na visão dos profissionais da saúde. O curso foi realizado nos dias 14, 15, 16, 21, 22 e 23 de junho de 2023 das 10h30min às 12h30min na UNIPAMPA. A carga horária foi de 12h presenciais e 8h remotas via Google *Classroom*, onde todos os conteúdos das aulas foram disponibilizados.

3) Monitorar e descrever os efeitos da ação: Monitorar os efeitos da investigação-ação e monitorar se existe essa situação e assim descrever efeito (TRIPP, 2005). Neste estudo, o monitoramento foi realizado durante o curso pela equipe organizadora, a partir da observação da interação da turma, da presença em aula e dos relatos das profissionais da saúde. Os profissionais durante o curso relataram a importância de se comunicar em LIBRAS e poder atender as necessidades dos pacientes.

4) Avaliar os resultados da ação: Avaliar a mudança da prática e investigar os resultados esperados (TRIPP, 2005). Neste estudo, a avaliação foi realizada com dois objetivos, um através de uma prova para verificar os conhecimentos aprendidos pelos profissionais da saúde durante o curso e um através da aplicação de um questionário (APÊNDICE B) para verificar a percepção dos participantes sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas (Objetivo específico c). As respostas foram analisadas à luz do referencial teórico.

A seguir, apresenta-se um quadro com um resumo dos objetivos e técnicas de coleta e análise de dados desta pesquisa.

Quadro 1: Resumo da coleta de dados do estudo.

	Objetivo específico A	Objetivo específico B	Objetivo específico C
Objetivos	Mapear a realidade do atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município.	Proporcionar um curso de formação de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde pública do município.	Verificar a percepção dos participantes sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas.
Coleta de dados	<ul style="list-style-type: none">- Observação participante em uma visita à Secretaria Municipal de Saúde.- Entrevista com o Secretário Adjunto da Saúde e a Enfermeira-Chefe da Secretaria Municipal de Saúde.- Questionário com 45 profissionais da saúde antes do início do curso.	Aplicação do curso.	Questionário de avaliação com 30 profissionais da saúde depois do curso.
Análise de dados	Análise interpretativa.	Descrição de situações observadas.	Estatística descritiva.

Fonte: Elaboração própria.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta análise foi dividida em três seções: cenário do atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município de Santana do Livramento, perfil dos participantes da pesquisa-ação e percepção dos profissionais de saúde sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas.

5.1 Cenário do atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município de Santana do Livramento.

Neste tópico é relatada a visita na Secretaria de Saúde do Município de Santana do Livramento realizada por esta pesquisadora, a intérprete de LIBRAS, a orientadora e a bolsista do NINA, ocorrida no dia 10 de novembro de 2022. Logo na chegada à Secretaria de Saúde do Município de Santana do Livramento há uma placa do lado de fora do prédio com a imagem do símbolo internacional para acessibilidade a pessoas cegas, cadeirantes e pessoas surdas, demonstrando que naquele espaço há ferramentas de acessibilidade para este grupo de pessoas com deficiência, como pode ser visto na figura 2.

Figura 2: Placa de acessibilidade.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Porém, a partir da fala dos gestores entrevistados e da conversa com a atendente da recepção pode-se perceber que na área da saúde do município de Santana do Livramento nunca existiu tradutores intérpretes de LIBRAS, falta acessibilidade às pessoas surdas e com deficiência auditiva ocasionando várias barreiras. E, de fato, durante a visita na Secretaria de Saúde notou-se a falta de acessibilidade que, também foi confirmada durante a entrevista com a Enfermeira-chefe e o Secretário Adjunto. Os gestores confirmaram que os profissionais que trabalham na Secretaria não se comunicam em LIBRAS e também não há presença de intérpretes ou outras ferramentas inclusivas. O que acontece são familiares e amigos que ajudam pessoas surdas e com deficiência auditiva, como pode ser visto no trecho a seguir:

ENFERMEIRA-CHEFE - “Atualmente, temos cerca de 460 profissionais na secretaria de saúde [...] não tem nenhum intérprete dentro, não tem. Se chegasse alguém agora a gente teria que chamar vocês para ajudar ou chamar o familiar, nós não temos ninguém, assim, a gente tenta com as nossas ferramentas, se sabe ler e escrever. Mas assim, não tem [...] aquela placa tá ali há muitos anos, são aquelas que ficam ali e a gente passa no dia a dia, meu olho já nem vê mais a placa [...] Aqui já teve muita secretaria, a nossa é uma das últimas. Teve até educação. Alguém deve ter colocado (a placa)”

Ao entrar no prédio, há o espaço da recepção e sala de espera das pessoas que necessitam de atendimento. Nós, da equipe de pesquisa, nos identificamos e explicamos para a atendente da recepção sobre o estudo e perguntamos para ela como era realizado o atendimento de pessoas surdas ou com deficiência auditiva, como pode ser visto no diálogo a seguir:

- EQUIPE DA PESQUISA: Como é que você identifica que ela é surda?
- ATENDENTE: Ela avisa, essa moça avisa (*apontando para esta pesquisadora - Angel*). Ela avisa, porque assim ela fala diferente, eu não sei bem qual o grau de surdez, mas ela fala, aí às vezes ela lê o lábio, eu tiro a máscara, fico com o protetor só.
- EQUIPE DA PESQUISA: E aí como é que você explica, além da mímica, a questão dos locais onde ela precisa ir pra fazer os exames?
- ATENDENTE: Eu tiro a máscara só pra ela ler meu lábio a única coisa que eu sei que ela entende, aí eu falo devagar.
- EQUIPE DA PESQUISA: Entendi. E tem alguma ficha que vocês fazem quando o paciente vem?[...] Mas e quando vem um paciente novo, por exemplo, se a Angel tivesse chegado aqui hoje para fazer um atendimento, um encaminhamento?
- ATENDENTE: Complicado, por caso aqui a gente não tem muita ocorrência aqui, daí ela não fala, não tem como fazer. Que nem agora a atendente tem que fazer o cartão SUS, então ela falou pelo celular. É bem complicado essa história da comunicação[...]. Se ela vir aqui a gente teria que ver como é que faria.
- EQUIPE DA PESQUISA: E na ficha que vocês tem, [...] no cartão SUS existe alguma sinalização de que ela é uma pessoa surda?
- ATENDENTE: A princípio eu acho que não.
- EQUIPE DA PESQUISA: Não tem nada na tela?
- ATENDENTE: pelo menos eu nunca vi, acho que não tem.

Cabe ressaltar que a atendente na recepção da Secretaria da Saúde não entendia LIBRAS e estava usando máscara, o que não permitia a pesquisadora, que é surda, fazer a leitura labial, situação que sinaliza uma maior dificuldade enfrentada durante o período da pandemia de COVID-19 em que todos usavam máscaras o tempo todo.

O município de Santana do Livramento não disponibiliza nenhum profissional tradutor/intérprete de LIBRAS (TILS) para o atendimento dos surdos na área da saúde e além disto há desconhecimento por parte dos servidores que atuam na saúde sobre a LIBRAS, resultando uma precarização do atendimento, necessitando sempre o surdo estar acompanhado de um familiar ou TILS particular para poder assim receber o atendimento adequado.

Entretanto, o Município poderia já ter em sua organização dentro da Secretaria Municipal de Saúde, algum documento norteador de como atender uma pessoa surda, ou até mesmo utilizar de aplicativos de tradução como o *Hand Talk*, ou até mesmo ter uma central de TILS, onde o profissional poderia ser chamado para interpretar as consultas médicas ou o que o paciente surdo poderia necessitar dentro da área de atendimento à saúde.

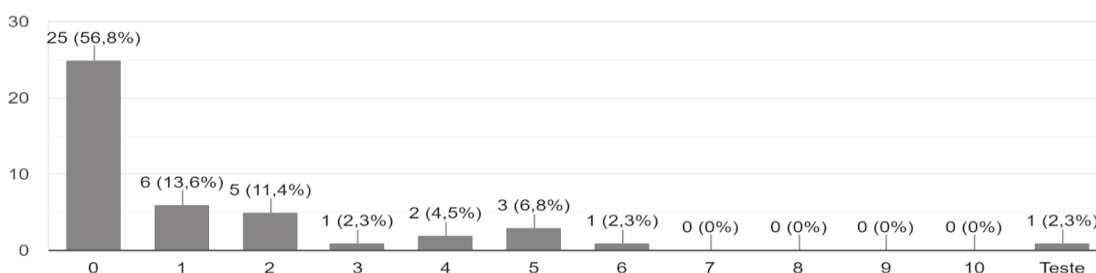
O setor de atendimento da Secretaria da Saúde do Município de Santana do Livramento nunca ofertou para seus servidores o curso de capacitação em LIBRAS, o que dificulta em muito a comunicação com a comunidade surda da região. A Enfermeira chefe comentou que alguns profissionais da saúde tinham conhecimento muito básico sobre LIBRAS, como foi o caso dela que estudou sobre o tema na graduação em enfermagem, porém, a maioria dos profissionais nunca teve contato com conhecimento sobre cultura surda.

ENFERMEIRA-CHEFE - Só que assim o que eu senti dificuldade esse eu fiz lá na época. só que eu nunca mais tive contato com LIBRAS hoje eu não sei mais nada para mim tá zero eu não consigo me comunicar mais eu não sei mais. na época que eu estava fazendo o curso era tranquilo eu recebi o paciente conseguia né conversar. pelo menos identificar onde é que tava doendo, onde não tava. que realmente na prática é a mais dificuldade muito grande que a gente tem que a gente faz mímica.

A informação coletada durante a entrevista com a Enfermeira e com o Secretário Adjunto de que os profissionais da Secretaria Municipal de Saúde não tem conhecimento específico suficiente para atender pacientes surdos foi confirmada com o questionário aplicado com 45 profissionais que se inscreveram previamente para o curso de LIBRAS e Cultura Surda ofertado pela universidade. A maioria dos respondentes não tinha ou tinha muito pouco conhecimento em LIBRAS, sendo que 85,7% nunca tinha realizado nenhum tipo de curso de LIBRAS, como pode ser visto nos gráficos a seguir:

Gráfico 1: Nível de conhecimento de LIBRAS.

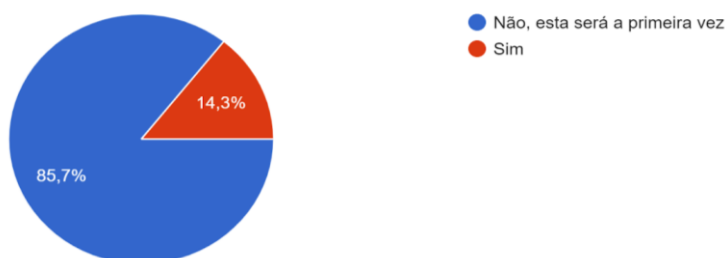
De zero a dez, qual o seu nível de conhecimento de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) ?
44 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 2: Curso de LIBRAS realizado anteriormente.

Você já realizou algum tipo de curso de Libras antes?
42 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da observação participante na Secretaria de Saúde, da entrevista com o Secretário Adjunto da Saúde e a Enfermeira-chefe e o questionário com os profissionais da saúde foi possível perceber que a Secretaria da Saúde do município de Santana do Livramento não possui ferramentas, nem profissionais qualificados para um atendimento inclusivo.

5.2 Perfil dos participantes da pesquisa-ação

A seguir o perfil dos profissionais de saúde participantes do Curso de LIBRAS e Cultura Surda. Em relação ao gênero, das 43 respostas, 90,7% são mulheres e 9,3% são homens. Em relação a idade, a faixa etária média é de 41,06 anos. Em relação a formação, 40% têm pós-graduação, 36,7% têm graduação e 23,3% têm ensino médio. Os profissionais de saúde, possuem diversas formações: medicina, enfermagem, nutrição, assistência social e cursos técnicos da área da saúde. Em relação aos cargos ocupados na Secretaria de Saúde apresenta-se o quadro 2:

Quadro 2: Cargos dos profissionais da Secretaria Municipal da Saúde

Cargo na secretaria da saúde:	Nº	Cargo na secretaria da saúde:	Nº
Médica	2	Coordenadora Caps	1
Enfermeira	4	Coordenadora da Estratégia Saúde da Família (ESF)	1
Assistente social	1	Enfermeira coordenadora da Unidade Sanitária de Santana do Livramento (UBS) e Posto Atendimento Médico - (PAM)	1
Nutricionista	1	Estagiária - Serviço de Atendimento Especializado (SAE)	1
Técnica em enfermagem	4	Recepcionista – Serviço de Atendimento Especializado (SAE)	1
Auxiliar de enfermagem	2	Auxiliar de secretaria	1
Agente comunitária de saúde	7	Auxiliar em saúde bucal	1
Escriturária	1	Não identificou	1

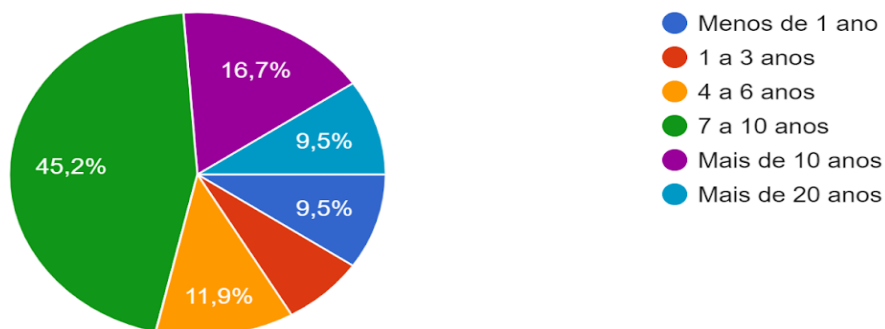
Fonte: Elaboração própria (2023).

A maioria dos profissionais tem vasta experiência com o serviço público, 45,2% trabalha na Secretaria de Saúde de 7 a 10 anos, como pode ser visto no gráfico 3.

Gráfico 3: Tempo de trabalho na Secretaria de Saúde.

Há quanto tempo trabalha pela Secretaria de Saúde?

42 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

5.3 Percepção dos profissionais de saúde sobre o curso de LIBRAS e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas

O Curso de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde foi oferecido para 45 participantes nos dias 14, 15, 16, 21, 22 e 23 de junho de 2023 das 10h30min às 12h30min na UNIPAMPA, tendo como professoras a aluna surda Angel, e a Tradutora e Intérprete de LIBRAS Taíse e a bolsista do Núcleo de Inclusão e Acessibilidade (NINA) Katia. O objetivo do curso era ensinar aos participantes o básico da LIBRAS assim como sinais (palavras em LIBRAS) próprias da área da saúde.

Os participantes aprenderam sobre a cultura surda e a importância de ter um olhar sensível às pessoas com surdez. O conteúdo teórico trabalhado foi: 5 parâmetros da LIBRAS, vocabulário básico geral, como cores, mês de calendário, alfabeto e sinais básicos da área da saúde. Também foram realizados exercícios práticos de sinalização. Após 2 semanas de curso, foi possível perceber o engajamento dos alunos. As figuras 3 e 4 mostram a equipe de profissionais da saúde durante o curso.

Figura 3: Curso de LIBRAS.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Figura 4: Sala de aula ensino de LIBRAS.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Durante o curso, uma médica participante publicou no perfil do Facebook da “Estratégia Saúde da Família - (ESF) Prado”, uma foto onde ensinava o alfabeto e número em LIBRAS para uma criança paciente, isso foi muito motivador, pois tudo o que aprendiam em sala de aula de uma forma ou outra queriam repassar no seu ambiente de trabalho. Percebendo então o quanto é importante a comunicação com pessoas surdas e com deficiência auditiva principalmente aos profissionais da saúde. A LIBRAS permitiu um aprendizado e um desenvolvimento pessoal e profissional. A seguir apresenta-se a imagem do Facebook ESF Prado.

Figura 5: Facebook ESF Prado.



Fonte: Facebook (2023).

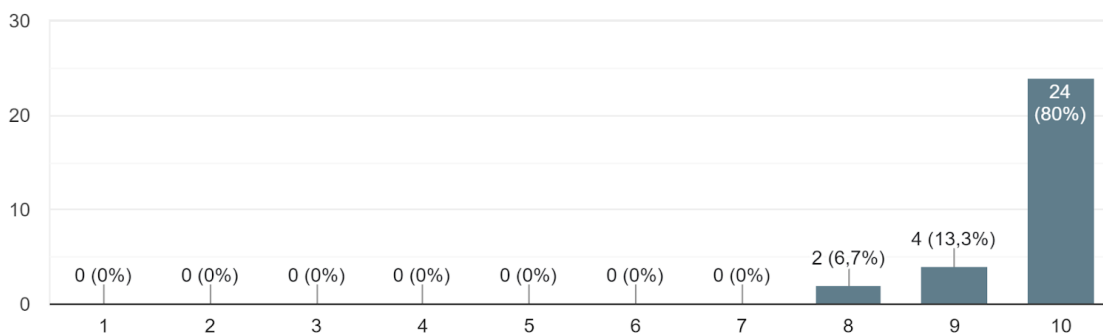
No último dia do curso foi aplicada uma prova escrita para testar o conhecimento aprendido e um questionário de avaliação do curso de LIBRAS e Cultura Surda, o qual foi respondido por 30 participantes.

Em relação à satisfação com o curso, duas pessoas (6,7%) deram nota oito, quatro pessoas (13,3%) deram nota nove e 24 pessoas (80%) deram nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde ficaram muito satisfeitos em realizar o curso, conforme gráfico 4.

Gráfico 4: Satisfação com o curso.

1) De zero a dez, quanto você ficou satisfeito com o curso?

30 respostas



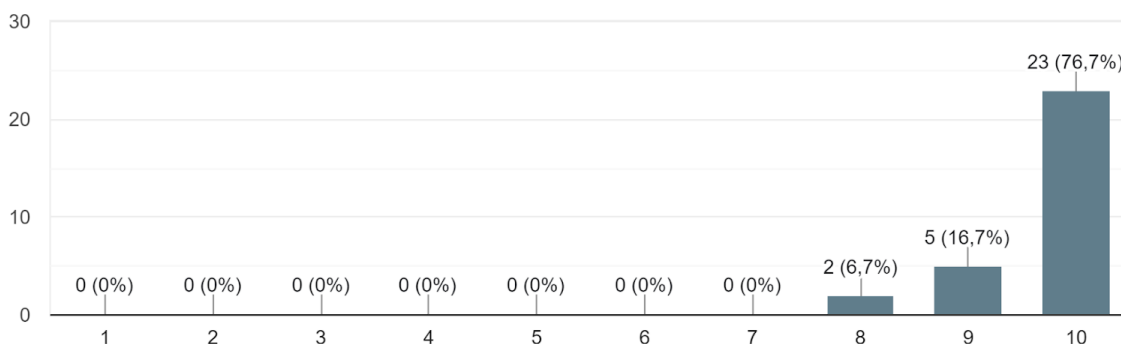
Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação aos materiais didáticos utilizados, qualidade do conteúdo dos documentos em pdf, dicas de *links*, vídeos, filmes, duas pessoas (6,7%) deram nota oito, cinco pessoas (16,7%) deram nota nove e 23 pessoas (76,7%) deram a nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde ficaram muito satisfeitos com os materiais didáticos do curso, conforme gráfico 5.

Gráfico 5: Materiais didáticos do curso.

2) De zero a dez, como você avalia os materiais didáticos utilizados (qualidade do conteúdo dos documentos em pdf, dicas de links, vídeos, filmes)?

30 respostas



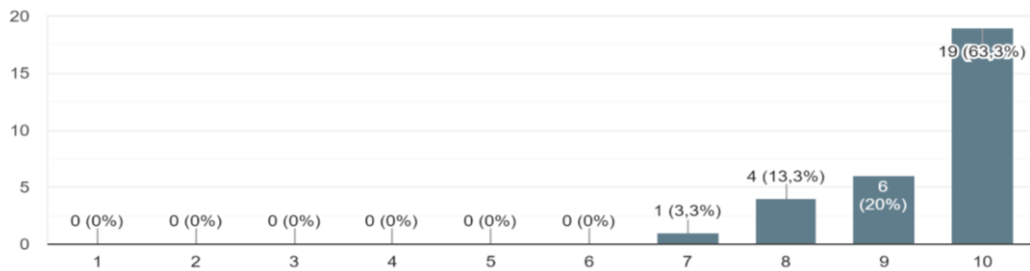
Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à plataforma Google *Classroom*, cadastro, facilidade de acesso e organização dos materiais uma pessoa (3,3%) deu nota sete, quatro pessoas (13,3%) deram nota oito, seis pessoas (20%) deram nota nove e 19 pessoas (63,3%) deram nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde ficaram muito satisfeitos com a plataforma Google *Classroom* do curso, conforme gráfico 6.

Gráfico 6: Plataforma Google Classroom.

3) De zero a dez, como você avalia a plataforma Google Classroom (cadastro, facilidade de acesso e organização dos materiais)?

30 respostas



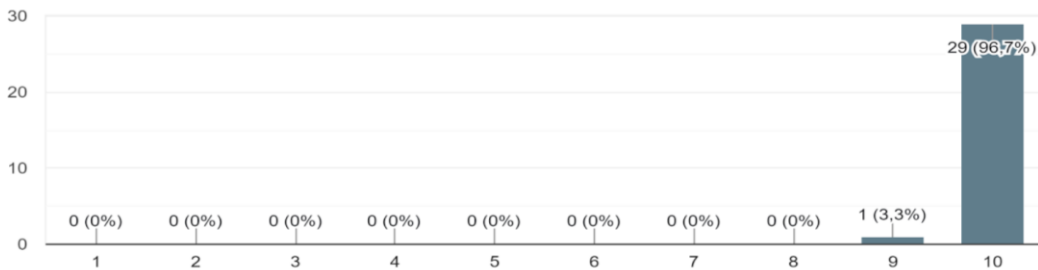
Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às ministrantes/professoras do curso, conhecimento, didática, clareza, respeito, cordialidade uma pessoa (3,3%) deu nota nove e 29 pessoas (96,7%) deram nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde ficaram muito satisfeitos com as ministrantes/professoras do curso, conforme gráfico 7.

Gráfico 7: Ministrantes/ professoras do curso.

4) De zero a dez, como você avalia as ministrantes/professoras do curso (conhecimento, didática, clareza, respeito, cordialidade)?

30 respostas



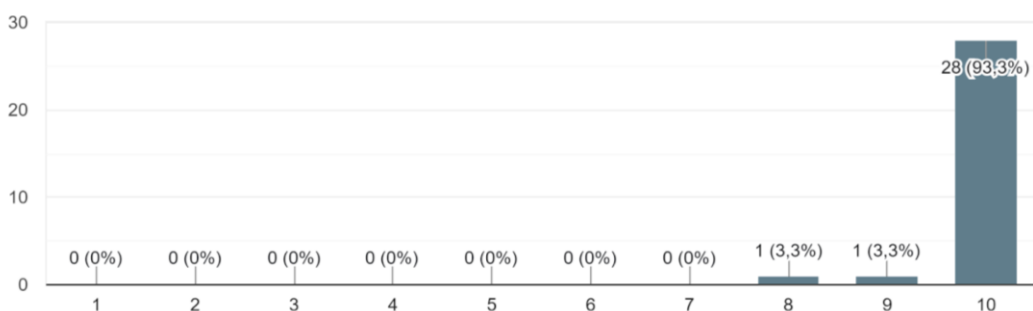
Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à coordenação e organização do curso, informações sobre convite, contato, e-mail, data, horário, local, atividades, uma pessoa (3,3%) deu nota oito, uma pessoa (3,3%) deu nota nove e 28 pessoas (93,3%) deram a nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde ficaram muito satisfeitos com a coordenação e organização do curso, conforme gráfico 8.

Gráfico 8: Coordenação e organização do curso.

5) De zero a dez, como você avalia a coordenação e organização do curso (informações sobre convite, contato, e-mail, data, horário, local, atividades)?

30 respostas

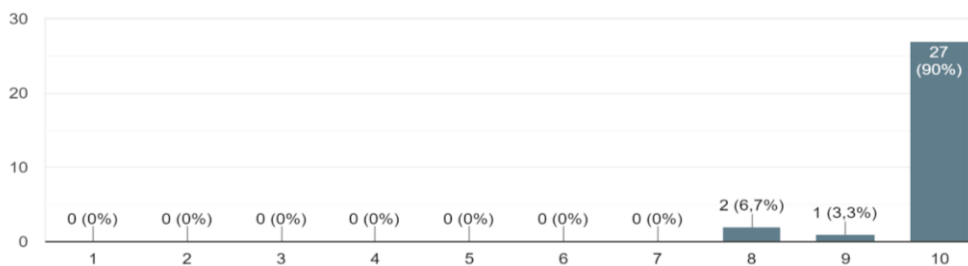


Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao espaço físico das atividades, laboratório de informática e sala de aula duas pessoas (6,7%) deram nota oito, uma pessoa (3,3%) deu nota nove e 27 pessoas (90%) deram nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde ficaram muito satisfeitos com o espaço físico das atividades do curso, conforme gráfico 9.

Gráfico 9: Espaço físico das atividades.

6) De zero a dez, como você avalia o espaço físico das atividades (laboratório de informática e sala de aula)?
30 respostas

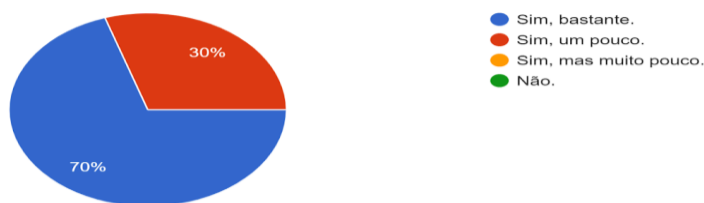


Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se que, após o curso, o conhecimento em LIBRAS e Cultura Surda aumentou, pois 70% dos profissionais de saúde consideram que seu conhecimento aumentou bastante e 30% considera que seu conhecimento aumentou um pouco, conforme gráfico 10.

Gráfico 10: Conhecimento em LIBRAS e Cultura Surda.

7) Você considera que aumentou seu conhecimento em LIBRAS e Cultura Surda?
30 respostas

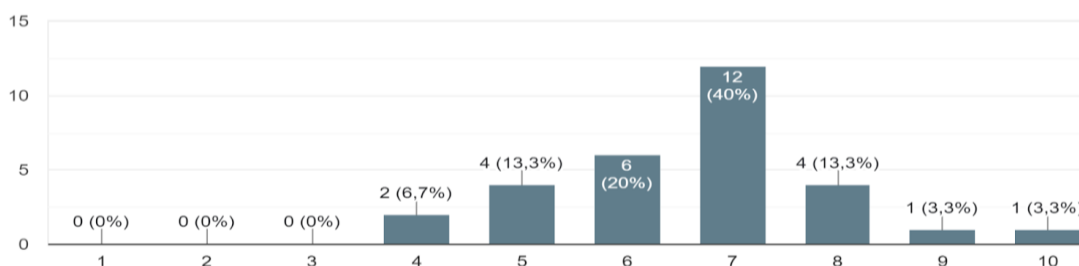


Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao conhecimento em LIBRAS hoje, após o curso, duas pessoas (6,4%) deram nota quatro, quatro pessoas (13,3%) deram nota cinco, seis pessoas (20%) deram nota seis, 12 pessoas (40%) deram nota sete, quatro pessoas (13,3%) deram nota oito, uma pessoa (3,3%) deu nota nove e uma pessoa (3,3%) deu nota dez, o que demonstra, através das notas que os profissionais da saúde tiveram um bom aproveitamento do curso, conforme gráfico 11.

Gráfico 11: Conhecimento em LIBRAS hoje.

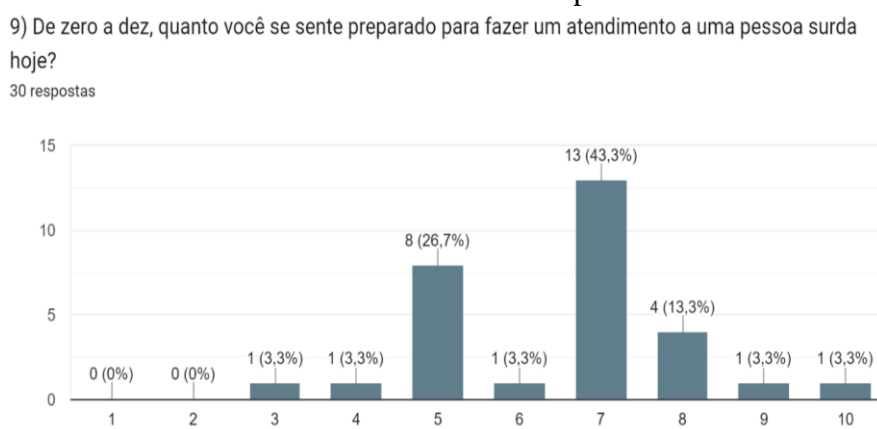
8) De zero a dez, qual seu conhecimento em Libras hoje, após o curso?
30 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à preparação para fazer um atendimento a uma pessoa surda hoje uma pessoa (3,3%) deu nota três, uma pessoa (3,3%) deu a nota quatro, oito pessoas (26,7%) deram nota cinco, uma pessoa (3,3%) deu nota seis, 13 pessoas (43,3%) deram nota sete, quatro pessoas (13,3%) deram a nota oito, uma pessoa (3,3%) deu a nota nove e uma pessoa (3,3%) deu a nota dez, o que demonstra que os profissionais da saúde se sentem relativamente preparados em condições de fazer o primeiro atendimento básico a um paciente surdo, conforme gráfico 12. Esse resultado é esperado, pois o curso realizado se configura como um treinamento de curto prazo em outro idioma. Para melhorar essa preparação, seria preciso mais prática através de uma oferta de Treinamento & Desenvolvimento contínuo acerca do tema ofertado pela área de gestão de pessoas do poder público, isto é, a Secretaria de Saúde precisaria continuar investimento em práticas de desenvolvimento para aprendizagem contínua de atendimento inclusivo.

Gráfico 12: Atendimento a uma pessoa surda.



Fonte: Dados da pesquisa.

O questionário também continha perguntas abertas. Foi perguntado se o curso ajudou a diminuir as barreiras de comunicação para atender um paciente surdo. As respostas foram positivas como pode ser visto a seguir:

Quadro 3: Diminuição das barreiras de comunicação.

Você considera que o curso lhe ajudou a estar mais preparado e diminuir as barreiras de comunicação para atender um paciente surdo? Por quê?
Com certeza, as aulas foram montadas e planejadas para o atendimento às pessoas das quais realizamos os atendimentos.
Sim, acredito que com os conhecimentos que tenho agora conseguirei dar um atendimento melhor para os pacientes da comunidade surda. Meu conhecimento não é total, mas acho que é o suficiente para o atendimento inicial e compreensão de contexto dependendo do caso.
Sim. Acredito que o curso foi de extrema importância para facilitar o acesso da comunicação, bem como o acesso desse público nos serviços de saúde, pois muitas vezes são excluídos, pela dificuldade de comunicação/entendimento. Atendo alguns pacientes que são surdos, e sempre foi muito difícil realizar um atendimento, com o curso abriu os horizontes e com certeza me sinto mais segura para atendê-los.
Sim, considero que o curso contribuiu muito. Gostei da maneira como foi nos proporcionado ,os professores,local e a plataforma digital, a Angel é uma pessoa que adorei conhecer! Sua história de vida e o aprendizado transmitido.
Sim, com certeza estou mais preparada, não totalmente fluente em LIBRAS, mas já vou conseguir me comunicar melhor com pacientes surdos visto que agora já sei um pouco de LIBRAS

Fonte: Elaboração própria (2023).

Percebe-se que os profissionais da saúde aprovaram o curso, gostaram dos materiais e atividades, que proporcionaram aprendizado para diminuir as barreiras iniciais de comunicação em LIBRAS com a comunidade surda.

Foi perguntado se o profissional se sente preparado para compartilhar os conhecimentos aprendidos no curso no seu ambiente de trabalho. As respostas foram positivas como pode ser visto a seguir:

Quadro 4 : Conhecimentos aprendidos no curso.

No seu ambiente de trabalho, você se sente preparado para compartilhar os conhecimentos aprendidos no curso? De que forma isso seria possível?
Sim. Tanto ao receber um paciente com deficiência auditiva, como para ajudar a preparar os colegas para este atendimento.
Aplicar os conhecimentos no dia a dia para o melhor atendimento dos pacientes surdos, ter uma maior capacidade de comunicação e, desta forma, compreensão para com eles.
Somente esclarecendo a importância da comunicação não verbal, pois a linguagem de sinais é muito ampla e pouco acessível, até mesmo para a população surda.
Sim. Inclusive já foi compartilhado com outros membros da equipe o conhecimento adquirido, foi repassado os materiais impressos no curso, realizado reunião de equipe com a temática e conhecimento repassado.
Sim, pretendo fazer uso do material disponibilizado pela plataforma . Também apresentando situações da rotina no local de trabalho e o alfabeto de LIBRAS para que os colegas tenham conhecimento.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Percebe-se que os profissionais da saúde aprenderam o básico sobre a cultura surda e a LIBRAS, e então se sentem preparados para fazer um primeiro atendimento, mesmo que básico a pacientes surdos.

Foi perguntado qual informação sobre a comunidade surda, cultura surda e/ou LIBRAS mais chamou a atenção do profissional. As respostas foram as seguintes:

Quadro 5 : Informação sobre a comunidade surda.

Qual informação sobre a comunidade surda, cultura surda e/ou LIBRAS mais lhe chamou a atenção?
Foi a falta de políticas públicas voltadas à comunidade, assim como a falta de escolas e universidades que tenham a possibilidade de realizar o ensino aos mesmos.
A dificuldade e a carência de políticas públicas e projetos no município para disseminar a LIBRAS.
A evolução e vontade de procurar um espaço e reconhecimento na sociedade como um ser igual e preparado para assumir qualquer profissão.
Que em Rivera tem uma escola para a inclusão dos surdos e que aqui em Livramento não temos e ainda estamos longe desta inclusão na educação básica.
O quão difícil é o acesso a essa comunidade na sociedade e o quanto é importante que busquemos conhecimento para o atendimento a esse público.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Percebe-se que chamou a atenção dos profissionais da saúde a falta de informação sobre o que é ser uma pessoa surda, invisibilizando estas pessoas e dificultando a criação de políticas públicas para a comunidade surda, principalmente em Santana do Livramento.

Foi perguntado sobre quais os sentimentos ao realizar o curso. As respostas foram as seguintes:

Quadro 6: Sentimento ao realizar o curso.

Como você se sentiu / qual sua sensação / seus sentimentos ao realizar o curso?
Senti a possibilidade de realizar a inclusão, com a sensação de dever de manter um exercício contínuo de acessibilidade à comunidade surda.
Enfrentamento de uma realidade desconhecida, já tenho vivência com a falta de inclusão, me solidarizo, tenho uma filha com Síndrome de Down.
Achei muito interessante, também achei mais fácil me colocar no lugar da pessoa surda e compreender a dificuldade que eles enfrentam ao ter de fazer coisas que, para os ouvintes, são rotineiras. Foi muito bom para abrir os olhos para essa parte da sociedade que, muitas vezes, não falamos/sabemos sobre.
Foi sensacional. A importância de aprender os sinais deveria ser aplicado desde os primeiros anos da escola, isso na minha opinião seria a verdade inclusão.
Não somente no curso, mas hoje me sinto mais capaz de atender essa demanda em minha UBS. Me sinto privilegiada em ter tido essa oportunidade.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Percebe-se que os profissionais da saúde se sensibilizaram com a falta de inclusão e acessibilidade, percebendo a importância de conhecer essa realidade.

Foi perguntado qual a importância desse tipo de formação para a sua carreira como profissional da saúde. As respostas foram as seguintes:

Quadro 7: Carreira de profissional da saúde.

Qual a importância desse tipo de formação para a sua carreira como profissional da saúde?
A melhora na humanização do atendimento e na inclusão destes pacientes.
Muito grande, pois abre a possibilidade de melhorar a comunicação com os pacientes surdos que, até então, não conseguia me comunicar muito bem.
Se torna relevante, para que possamos garantir o acesso aos serviços disponibilizados para a comunidade surda. Para que quando um paciente surdo chegue até o serviço de saúde sinta-se acolhido e atendida a sua demanda.
Todo profissional de saúde deve saber acolher um paciente, falamos muito em acolhimento, mas somente nos damos conta da necessidade quando nos deparamos com o problema. Então hoje, me sinto preparada para lidar com esse tipo de situação.
Como profissional no geral, é muito importante ter um conhecimento para conseguir se comunicar e evitar dificuldades para a comunidade surda.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Os profissionais da saúde consideram que o curso contribui para a carreira, pois melhora o seu atendimento que se torna mais acolhedor.

Foi perguntado sobre qual o impacto desse tipo de formação para profissionais da saúde nos pacientes surdos. As respostas foram as seguintes:

Quadro 8: Formação para profissionais da saúde.

Qual o impacto desse tipo de formação para profissionais da saúde nos pacientes surdos?
É muito importante haver esse conhecimento. Acredito que é o tipo de coisa que deveria ser obrigatória para que todos pudessem se comunicar de forma eficiente. Com relação à saúde, acho muito bom ter uma melhor capacidade de comunicação e compreensão para ofertar um bom atendimento para os pacientes surdos que tenho/venha a ter.
Para os pacientes que têm conhecimento de LIBRAS, o impacto será bastante positivo pois auxiliará em uma melhor comunicação com o paciente, onde podemos entender e também sermos entendidos.
Para a comunidade surda isso é fundamental que os profissionais de saúde tenham essa capacitação de entender essa língua tão importante e que nos possibilita auxiliar e entender suas demandas, queixas, sentimentos e dores, na área da saúde e no meio social em que vivemos.
Acredito que seja muito positivo, pois, é preciso qualificar os profissionais para dar um bom atendimento aos pacientes, que eles se sintam acolhidos.
Que tenham facilidade e conhecimento ao se comunicar com os pacientes, facilitando o cotidiano de trabalho. Acredito que deve ser ampliado ainda mais para outros servidores da prefeitura, isso ajudaria muito nos atendimentos aos surdos.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Os profissionais de saúde entendem que haverá um impacto positivo, pois os pacientes surdos se sentirão acolhidos ao perceberem que os profissionais estão tentando utilizar a LIBRAS.

Foi perguntado sobre a opinião dos mesmos em relação a parceria institucional entre a UNIPAMPA e a Secretaria da Saúde. As respostas foram as seguintes:

Quadro 9: UNIPAMPA e a Secretaria da Saúde.

Qual sua opinião sobre a parceria institucional entre a UNIPAMPA e a Secretaria da Saúde?
Espero que se mantenha com cursos abertos, pois realmente possibilita a melhora do atendimento na cidade, espero que um dia se torne referência.
Muito boa! Acho que deveria haver mais cursos de extensão ofertados para os profissionais do município, pois é sempre bom ter profissionais atualizados.
Na minha opinião viria em todas as capacitações que a UNIPAMPA. fizesse com a prefeitura. Acho de fundamental importância esse tipo de parceria.
Maravilhosa, sempre é importante a universidade explorar as barreiras fora dos muros da universidade e identificar as demandas e necessidades do município.
Muito boa a iniciativa, espero que tenha mais oportunidades como essa, para a inclusão de surdos, ainda mais em um momento sensível, que é a saúde.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Os profissionais da saúde aprovam parcerias entre a universidade e a prefeitura, pois auxilia na formação e aperfeiçoamento dos servidores públicos.

Foi perguntado o que a Secretaria da Saúde poderia fazer para implantar práticas de inclusão no atendimento a pessoas surdas em seu ambiente de trabalho. As respostas foram as seguintes:

Quadro 10: Inclusão no atendimento a pessoas surdas.

No seu ambiente de trabalho, o que você acha que a Secretaria da Saúde poderia fazer para implantar práticas de inclusão no atendimento a pessoas surdas?
Obrigar a qualificação de ao menos 3 servidores de cada setor, pois mesmo que haja férias, o local não fica desassistido.
Seguir investindo no aprendizado dos profissionais para receber da melhor forma a comunidade surda.
Investir em cursos de LIBRAS para profissionais da área, assim como melhorar a forma de comunicação, tanto nas redes sociais, quanto escrito, de forma a incluir a pessoa surda, seja através de intérpretes ou sinais.
Mais cursos aos profissionais para que estes adquiram práticas. Precisamos treinar para desenvolver essa habilidade.
Acho que todos os funcionários deveriam participar do curso básico de LIBRAS.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Os profissionais da saúde entendem que é preciso continuar investindo em cursos de formação nessa área para que mais profissionais aprendam e sempre possa haver alguém no setor preparado para atender pessoas surdas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi verificar as contribuições de um curso de formação em LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde a fim de proporcionar um atendimento mais inclusivo para pacientes surdos. Para isso, foi realizada uma pesquisa-ação a partir de um curso de LIBRAS e Cultura Surda realizado pela Universidade Federal do Pampa para os profissionais de saúde da Secretaria Municipal de Santana do Livramento, Rio Grande do Sul, Brasil. Os objetivos específicos do estudo foram: a) Mapear a realidade do atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município; b) Proporcionar um curso de formação de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde pública do município; c) Verificar a percepção dos participantes sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas.

Através desta pesquisa pode-se observar que o atendimento a pessoas surdas nos serviços públicos de saúde do município de Santana do Livramento apresenta um cenário precário, pois não há nenhum tipo de ferramenta de acessibilidade para a comunidade surda, além de não haver nenhum tipo de política de formação e acesso ao conhecimento desta temática para os servidores públicos. O atendimento para pessoas surdas é realizado a partir da iniciativa e capacidade de comunicação de cada atendente e profissional da saúde, o que não está de acordo com a legislação brasileira. Ressalta-se, contudo, a iniciativa da Secretaria de procurar a universidade para proporcionar um curso de capacitação em parceria.

O curso de LIBRAS e Cultura Surda foi ofertado pela UNIPAMPA para os profissionais de saúde. O perfil dos participantes do curso é o seguinte: em relação ao gênero, das 43 respostas, 90,7% são mulheres e 9,3% são homens. Em relação a idade, a faixa etária média é de 41,06 anos. Em relação a formação, 40% têm pós-graduação, 36,7% têm graduação e 23,3% têm ensino médio. Os profissionais de saúde, possuem diversas formações: medicina, enfermagem, nutrição, assistência social e cursos técnicos da área da saúde. A maioria não tinha nenhum conhecimento de LIBRAS e mais de 80% nunca tinha realizado formação na área.

Durante o curso foi possível perceber o engajamento dos profissionais da saúde com alto índice de frequência, baixa desistência e alta participação com *feedbacks* positivos constantemente. Foi possível perceber que a aprendizagem de sinais em LIBRAS já ia sendo

colocada em prática, como foi visto através das publicações nas redes sociais das participantes. Nesse sentido, a percepção sobre o curso e a potencialidade para exercer um atendimento mais inclusivo para pessoas surdas foi bastante positivo tanto em respostas quantitativas, quanto qualitativas. Percebeu-se que os profissionais se sentem mais preparados, pelo menos, para fazer um atendimento básico, mais humano e qualificado a uma pessoa surda e incentivam a prefeitura a continuar ofertando este tipo de qualificação.

Diante desse contexto, compreendo que a Secretaria de Saúde deveria investir mais em processos de gestão de pessoas, como Treinamento & Desenvolvimento para o seu quadro de pessoal. Conforme a literatura de Administração, o curso de LIBRAS e Cultura surda ofertado pela UNIPAMPA seria um tipo de treinamento, que é uma prática mais pontual, de curto prazo e focado em uma temática específica para desenvolver uma habilidade mais imediata, mas em uma única edição é insuficiente para transformar o atendimento tradicional em atendimento inclusivo. Para de fato promover um atendimento de saúde inclusivo para pessoas surdas é preciso uma mudança gradual e contínua que se consegue através do processo de desenvolvimento do quadro de pessoal, em fluxo contínuo e de longo prazo. Assim será possível passar do nível individual de aprendizagem para o nível organizacional de aprendizagem propiciando o desenvolvimento da Secretaria da Saúde enquanto instituição

A limitação na pesquisa foi o esforço para fazer a escrita do TCC, pois minha primeira língua é a LIBRAS e a segunda, a Língua Portuguesa. Então, durante as orientações foi necessário o apoio da professora Laura que me desafiava a escrever melhor e procurar desenvolver o português escrito, bem como o apoio do NINA durante todo o curso de graduação e em especial, neste período de TC com a intérprete Taíse e as bolsistas.

Como sugestão para estudos futuros, acredito que pesquisas sobre a formação de profissionais de saúde, para a área da saúde da mulher surda, em especial gestantes, como apoiar uma mulher surda no momento da gravidez, pois é difícil a comunicação com pessoas surdas. Sem intérpretes, a mulher surda não entende orientações simples e causa dificuldades para o entendimento da sua saúde e a do bebê.

REFERÊNCIAS

ASSIS, A. M.; FREITAS, M. N. C. Estudo de caso sobre a inserção de pessoas com deficiência numa organização de grande porte. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 20, n. 2, p. 496-528, 2014.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, v. 14., 1991.

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] República Federativa do Brasil**, v. 1, p. 23-23, 2002.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Apoio à Descentralização. **O SUS no seu município: garantindo saúde para todos**. Ministério da

Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Apoio à Descentralização. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 2015.

BEZERRA, A. A.C. TANAJURA, L. L. C. A Pesquisa-ação sob a ótica de René Barbier e Michel Thiollent: aproximações e especificidades metodológicas. **Revista Eletrônica Pesquiseduca**, v. 7, n. 13, p. 10–23, 2015.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; SILVA, O. A.; TETTE, R. P. G.; SILVA, C. V. Diversidade em Contextos de Trabalho: Pluralismo Teórico e Questões Conceituais. **Revista Economia & Gestão**, v. 17, n. 48, p. 174-191, 2017.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3 ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHAVEIRO, N; BARBOSA, M. A. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 39, p. 417-422, 2005.

ARAÚJO, A. M; COTTA, B. S. S; SOUZA, A. C. C. R; OLIVEIRA, A. P; LAGES, K. S. A dificuldade no atendimento médico às pessoas surdas. **Revista Interdisciplinar Ciências Médicas**, v. 3, n. 1, p. 3-9, 2019.

FERREIRA, A. S et al. Pesquisa-ação: relações com o design. **DAT Journal**, v. n.1, p. 170-189, 2020.

IANNI, A.; PEREIRA, P. C. A. Acesso da comunidade surda à rede básica de saúde. **Saúde e Sociedade**, v. 18, p. 89-92, 2009.

MAIA, A. M. C.; CARVALHO-FREITAS, M. N. O trabalhador com deficiência na organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho. **REAd. Rev Eletrôn de Adm**, v. 21, n. 3, p. 689-718, 2015.

MERHY, E. E.; QUEIROZ, M. S. Saúde pública, rede básica e o sistema de saúde brasileiro. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 9, p. 177-184, 1993.

OLIVEIRA, E. B. et al. Trabalho de Enfermagem em emergência hospitalar-riscos psicossociais: pesquisa descritiva. **Online Brazilian Journal of Nursing**, v. 12, n. 1, p. 73-88, 2013.

PIRES, H. F; ALMEIDA, M. T. A. percepção do surdo sobre o atendimento nos serviços de saúde. **Revista enfermagem contemporânea**, v. 5, n. 1, 2016.

PEREIRA, R. M. et al. Percepção das pessoas surdas sobre a comunicação no atendimento odontológico. **Revista Ciência Plural**, v. 3, n. 2, p. 53-72, 2017.

PASCHOARELLI, L. C.; MEDOLA, F. O.; BONFIM, G. H. C. Características Qualitativas, Quantitativas de Abordagens Científicas: estudos de caso na subárea do Design Ergonomico. **Revista de Design, Tecnologia e Sociedade**, v. 2, n. 1, p. 65-78, 2015.

DOS SANTOS ROCHA, C. A., ROBERTO, A. C. F., DE OLIVEIRA, E. M. P., MELO, I. M., GUERRA, L. B.; da SILVA CARVALHO, S. A. Formação de profissionais da saúde e acessibilidade do surdo ao atendimento em saúde: contribuições do projeto Comunica. **Interfaces-Revista de Extensão da UFMG**, v. 5, n. 1, p. 112-147, 2017.

SILVA, L. M.; CARVALHO-FREITAS, M. N.; TETTE, R. P. G. Contratação de Pessoas com Deficiência em Pequenas Empresas: Um Estudo em Dez Empresas Mineiras. **Revista Economia & Gestão**, v. 21, n. 59, p. 148-166, 2021.

SILVA, O. A. A.G.F. Pesquisa ação: Princípios e fundamentos. **Revista Prisma**, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.2-15, 2021.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.31, n. 3, p.443-466, 2005.

VIEIRA, C. M.; CANIATO, D. G.; YONEMOTU, B. P. R. Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 11, n. 2, 2017.

APÊNDICE A

Questionário de Inscrição no Curso de Libras e Cultura Surda para Profissionais da Saúde

O projeto objetiva capacitar profissionais da área da saúde do município de Sant'Ana do Livramento para o primeiro atendimento de pacientes surdos. É uma parceria da UNIPAMPA e da Secretaria Municipal de Saúde.

1. Nome:

2. Gênero:

Feminino

Masculino

Outro

3. Idade:

4. E-mail (obrigatório e-mail do gmail, pois é o que permite acesso a nossa plataforma virtual):

5. Telefone/Whatsapp:

6. Cargo na Secretaria de Saúde:

7. Há quanto tempo trabalha pela Secretaria de Saúde?

Menos de 1 ano

1 a 3 anos

4 a 6 anos

7 a 10 anos

Mais de 10 anos

Mais de 20 anos

8. De zero a dez, qual o seu nível de conhecimento de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)?

9. Você já realizou algum tipo de curso de Libras antes?

Não, esta será a primeira vez

Sim

10. Você já atendeu algum paciente surdo? Como foi este contato?

11. Você gostaria de se inscrever no Curso de Libras e Cultura Surda?

Aulas presenciais dias: 14, 15, 16, 21, 22 e 23 de junho de 2023 das 10h30min às 12h30min na UNIPAMPA. Atividades remotas por plataforma virtual.

APÊNDICE B

Questionário de Avaliação do Curso de LIBRAS e Cultura Surda para Profissionais da Saúde

Responda a esta pesquisa rápida e conte-nos a sua opinião sobre o curso. Não há respostas certas ou erradas. Sua participação é muito importante para que possamos identificar oportunidades de melhoria para as próximas edições e para o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). A minha pesquisa de TCC tem como objetivo “verificar as contribuições de um curso de formação em Libras e Cultura Surda para profissionais da saúde a fim de proporcionar um atendimento mais inclusivo para pacientes surdos”. Desde já, agradecemos a sua colaboração! As respostas serão anônimas. Atenciosamente, Angel Andreza Felipe, aluna do Curso de Administração da UNIPAMPA.

Percepção sobre a qualidade do curso

1) De zero a dez, quanto você ficou satisfeito com o curso?*

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

2) De zero a dez, como você avalia os materiais didáticos utilizados (qualidade do conteúdo dos documentos em pdf, dicas de links, vídeos, filmes)?

3) De zero a dez, como você avalia a plataforma Google Classroom (cadastro, facilidade de acesso e organização dos materiais)?

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

4) De zero a dez, como você avalia as ministrantes/professoras do curso (conhecimento, didática, clareza, respeito, cordialidade)?

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

5) De zero a dez, como você avalia a coordenação e organização do curso (informações sobre convite, contato, e-mail, data, horário, local, atividades)?

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

6) De zero a dez, como você avalia o espaço físico das atividades (laboratório de informática e sala de aula)?

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

Percepção sobre o impacto do curso no seu ambiente de trabalho

7) Você considera que aumentou seu conhecimento em LIBRAS e Cultura Surda

() Sim, bastante. () Sim, um pouco. () Sim, mas muito pouco. () Não.

8) De zero a dez, qual seu conhecimento em Libras hoje, após o curso?

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

9) De zero a dez, quanto você se sente preparado para fazer um atendimento a uma pessoa surda hoje?

1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10()

10) Você considera que o curso lhe ajudou a estar mais preparado e diminuir as barreiras de comunicação para atender um paciente surdo? Por quê? Sua resposta

11) No seu ambiente de trabalho, você se sente preparado para compartilhar os conhecimentos aprendidos no curso? De que forma isso seria possível? Sua resposta

12) Qual informação sobre a comunidade surda, cultura surda e/ou LIBRAS mais lhe chamou a atenção? Sua resposta

13) Como você se sentiu / qual sua sensação / seus sentimentos ao realizar o curso?
Sua resposta

14) Qual a importância desse tipo de formação para a sua carreira como profissional da saúde? Sua resposta

15) Qual o impacto desse tipo de formação para profissionais da saúde nos pacientes surdos?
Sua resposta

16) Qual sua opinião sobre a parceria institucional entre a UNIPAMPA e a Secretaria da Saúde? Sua resposta

17) No seu ambiente de trabalho, o que você acha que a Secretaria da Saúde poderia fazer para implantar práticas de inclusão no atendimento a pessoas surdas? Sua resposta

18) Algum comentário ou sugestão a mais?(opcional) Sua resposta

Perfil do respondente

Gênero: () Fêmeo () Masculino () Outro

Idade: Sua resposta

Formação:

() Ensino Fundamental

() Ensino Médio

() Graduação

() Pós-Graduação

Cargo na Secretaria da Saúde* Sua resposta

Há quanto tempo trabalha pela Secretaria de Saúde?

() Menos de 1 ano

() 1 a 3 anos

() 4 a 6 anos

() 7 a 10 anos

() Mais de 10 anos

() Mais de 20 anos

MUITO OBRIGADA PELA SUA PARTICIPAÇÃO E COLABORAÇÃO!

APÊNDICE C

Fotografias de atividades com a turma do Curso de LIBRAS e Cultura Surda para profissionais da saúde.

Figura 6: Respondendo a avaliação final.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Figura 7: Encerramento do Curso.



Fonte: Elaboração própria (2023).