

---

# Desafios enfrentados por profissionais de enfermagem durante a assistência a usuários com Deficiência Sensorial Auditiva (DSA)

*Challenges faced by nursing professionals during assistance to patients with Hearing Disabilities*

Dayana de Freitas Silva<sup>1</sup>, Fernanda Duarte Ribeiro<sup>1</sup>, Paula Frassinetti Guimarães de Sá<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Curso de Enfermagem da Universidade Paulista, Brasília-DF, Brasil.

---

## Resumo

**Objetivo** – Determinar os principais desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem durante a assistência prestada aos usuários com DSA, em três hospitais públicos do Distrito Federal (DF). **Métodos** – As informações foram obtidas por meio da aplicação de um instrumento de coleta de dados, o qual foi preenchido por 60 profissionais de enfermagem, aleatoriamente selecionados, após aprovação do estudo pelo Comitê de Ética (CEP) da Universidade Paulista – UNIP, conforme previsto pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. **Resultados** – O estudo apontou a existência de uma limitação no processo de comunicação entre a equipe de enfermagem e o DSA, principalmente, pelo desconhecimento da Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS) por parte dessa. Outras dificuldades, tais como estrutura inadequada de atendimento, a falta de materiais complementares e a indisponibilidade de intérpretes nos hospitais também foram apontadas pelos participantes do estudo. **Conclusão** – Sendo assim, a capacitação de profissionais de enfermagem em LIBRAS é uma alternativa importante a ser considerada para que haja uma melhoria no processo de comunicação com DSA no âmbito da atenção de saúde, aumentando a possibilidade de uma assistência humanizada e de qualidade do DAS nas unidades públicas de saúde.

**Descritores:** Perda auditiva; Cuidados de enfermagem; Pacientes; Enfermeiros

## Abstract

**Objective** – Challenges faced by nursing professionals during the DSA assistance at three public hospitals in the Federal District (DF). **Methods** – Data collection has been done using a questionnaire, which was completed by 60 nurses, randomly selected after approval of the study by the Ethics Committee (CEP) of Universidade Paulista – UNIP, as required by Resolution 466/2012 of the National Health Council. **Results** – It has been found that there is a limitation in the communication process between the nursing staff and the DSA mainly by Brazilian Sign Language (LIBRAS) knowledge lack by them. Other challenges as inadequate care structure, lack of supplementary materials and the unavailability of interpreters in hospitals were also pointed out by the participants. **Conclusion** – Thus, the training of nursing professionals in LIBRAS is an important alternative to be considered to improve the communication process with DSA in the context of health care, increased the possibility of humanized care and quality of the DAS in units public health.

**Descriptors:** Hearing loss; Nursing care; Patients; Nurses

---

## Introdução

A comunicação é um instrumento essencial ao desenvolvimento das atividades de todos os profissionais, especialmente aos da área da saúde. Boa parte do trabalho, realizado pelo profissional enfermeiro no âmbito da assistência, envolve algum tipo de estratégia de comunicação, visto que a ele cabe entrevistar, fazer anotações em prontuários, solucionar problemas diversos do usuário, das equipes de saúde e dos familiares<sup>1</sup>.

Usuários com deficiência sensorial auditiva (DSA) são privados de uma genuína expressão de sensações e/ou sentimentos, como dores, angústias, problemas enfrentados e necessidades de saúde. A perda parcial ou total da audição contribui para o não estabelecimento de uma comunicação efetiva do cliente com a equipe de enfermagem<sup>1</sup>.

Na maioria das vezes, o atendimento é insipiente dada a limitação intrínseca relacionada à presença obrigatória de um interlocutor, o qual, na maioria das vezes, não consegue entender e expressar as necessidades reais vivenciadas pelo DSA. Sendo assim, ele será privado de uma genuína expressão de sensações e/ou sentimentos, tais como dores, angústias, problemas enfren-

tados e necessidades durante a prestação do cuidado<sup>1-2</sup>.

A impossibilidade de utilização da linguagem falada com esse grupo de usuários requer, portanto, a utilização de outras formas de comunicação pela equipe de enfermagem. Nesse contexto, identificar as dificuldades, enfrentadas por profissionais que lidam com DSA, é o primeiro passo para uma compreensão da problemática para que se possa delinear estratégias que permitam uma comunicação efetiva com portadores de DSA<sup>2-3</sup>.

Sendo assim, o objetivo primário deste trabalho foi investigar os principais desafios enfrentados pelos profissionais de Enfermagem durante a assistência prestada aos usuários com DSA que utilizam os serviços oferecidos por três hospitais de grande porte da Rede Pública de Saúde do Distrito Federal (DF). Paralelamente, foi proposta uma reflexão acerca de um novo olhar da Enfermagem para questões relacionadas à inclusão, prevista pela legislação brasileira.

## Métodos

Pesquisa de cunho exploratório e descritivo, com uma abordagem qualitativa, para a qual foram selecionados aleatoriamente 60 profissionais de Enfermagem,

que atuam em três hospitais de grande porte da Rede Pública do Distrito Federal (Hospital de Base de Brasília, o Hospital Regional do Gama e o Hospital Regional de Sobradinho). A escolha destes hospitais se justifica pelo número de pacientes atendidos e a oferta de serviços em diversas especialidades.

Participaram do estudo enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem. Os critérios de inclusão para a participação no estudo foram: fazer parte da equipe de Enfermagem da unidade selecionada, estar regularmente vinculado a um dos hospitais selecionados e ter aceitado participar do estudo por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Todas as determinações previstas pela Resolução 466/2012 foram cumpridas, antes, durante e após a coleta de dados prevista no estudo.

O instrumento de coleta de dados era composto de nove questões objetivas. Estas permitiam tanto a avaliação do perfil demográfico dos participantes (sexo, idade e ocupação), como alguns aspectos relacionados aos principais desafios enfrentados pelos profissionais de Enfermagem durante a assistência prestada aos usuários com DSA. Foram incluídas perguntas relacionadas às dificuldades nas formas de comunicação e sugestões que possam contribuir para melhorar o processo de comunicação entre profissional e esse grupo de usuários.

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética – CEP da Universidade Paulista – UNIP e recebeu aprovação por meio do Parecer nº 1.322.406, em 13 de novembro de 2015. Foram aplicados 20 questionários em cada um dos três hospitais, totalizando uma amostra de 60 voluntários.

## Resultados

A leitura criteriosa dos dados coletados nos permitiu uma reflexão sobre aspectos importantes relacionados à importância do estabelecimento de uma comunicação

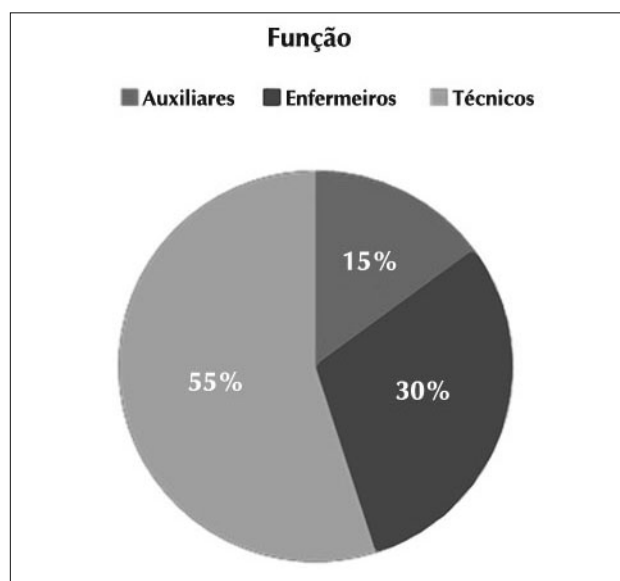


Figura 1. Distribuição percentual dos entrevistados de acordo com a função que exercem na unidade

efetiva entre a equipe de enfermagem e usuários com DSA para que se possa efetivar uma assistência de qualidade. As dificuldades no processo de comunicação elencadas pelos profissionais eram muito semelhantes, bem como as estratégias que poderiam ser implementadas nas unidades analisadas.

Foram entrevistados 60 profissionais de Enfermagem, sendo a maioria constituída por técnicos de Enfermagem (55%). Os enfermeiros constituíram 30% da amostra, enquanto que auxiliares corresponderam a 15% de entrevistados (Figura 1). A maioria dos participantes era do sexo feminino totalizando uma porcentagem de 68,4%. O dado reflete uma das características da profissão, a qual ainda se mantém como sendo majoritariamente exercida por mulheres.

Indivíduos com idades entre 20 e mais de 50 anos participaram do estudo. Contudo, houve uma prevalência de profissionais com idade entre 30-40 anos. Um menor número de participantes apresentou idade acima de 50 anos (Figura 2).

Todos os entrevistados responderam que não sabem utilizar LIBRAS, sendo que 98,3% afirmaram que o hospital não oferece nenhum curso de capacitação para o aprendizado dessa. Somente 1,7% dos participantes assinalou que o hospital oferece o curso, porém, como disseram não ter certeza de quando e nem como este é oferecido.

Em relação à presença de intérpretes de LIBRAS, 93,3% dos voluntários responderam que não existe esse tipo de serviço no hospital. 6,7% deixaram a questão em branco. Provavelmente o fato decorre pela incerteza dos entrevistados em relação à disponibilidade de intérpretes no hospital.

Finalmente, na Figura 3, são apresentadas as principais dificuldades relatadas pelos entrevistados para a interação e o estabelecimento de uma comunicação adequada com os DSA que utilizam os serviços oferecidos na unidade. A falta do domínio da LIBRAS foi apontada por 56,7% dos entrevistados. Contudo, 20% dos entrevistados indicaram que a estrutura inadequada da unidade impede a realização de uma assistência eficaz ao DSA. Para 13,3% dos participantes, a ausência de intérpretes representa a maior dificuldade vivenciada na unidade de atendimento. Por fim, 10% dos entrevistados responderam que indisponibilidade de equipamentos complementares, tais como órteses, próteses,

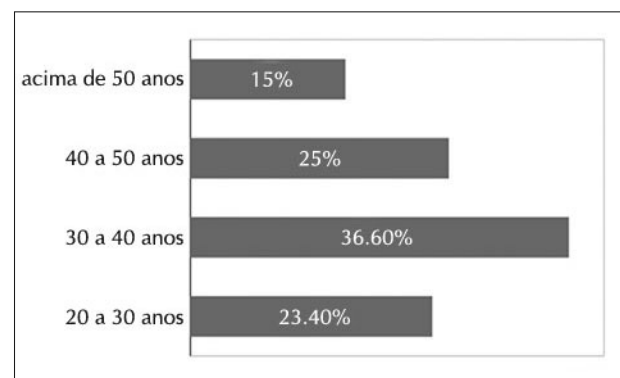


Figura 2. Distribuição etária dos entrevistados

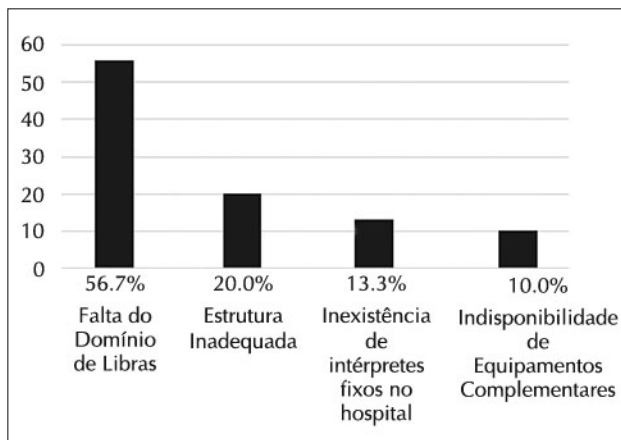


Figura 3. Principais dificuldades apontadas pelos entrevistados relacionadas ao processo de assistência e comunicação com o DSA

bolsas coletoras e outros materiais auxiliares influenciam negativamente na qualidade da assistência. Contudo, é importante salientar que a falta de materiais nos hospitais da rede pública de saúde é consequência do sucateamento das unidades de saúde decorrente das dificuldades observadas no DF.

Cabe também ressaltar que os participantes da pesquisa puderam assinalar mais de uma alternativa nas questões apresentadas, considerando que várias das opções apresentadas eram vivenciadas cotidianamente na unidade em que trabalham. Assim, quando questionados sobre quais seriam as melhores estratégias a serem adotadas para melhorar a assistência ao DSA na sua unidade, a maioria respondeu que se os profissionais fossem conscientizados e estimulados a se capacitarem em LIBRAS, a assistência prestada seria mais eficiente e adequada.

Cerca de 22% dos participantes acreditam que a presença de um intérprete em LIBRAS poderia contribuir para uma melhoria na comunicação com esse grupo de usuários. Entretanto, a utilização de recursos visuais padronizados pela equipe de saúde foi apontada como uma estratégia a ser utilizada por 15% dos entrevistados. Somente 3,3% acreditam que a presença de algum familiar ouvinte já seria o suficiente para o estabelecimento de uma boa comunicação, (Figura 4).

### Considerações Relevantes à Enfermagem

A comunicação é imprescindível à socialização e à compreensão entre as pessoas, sendo indispensável para uma assistência de enfermagem de qualidade. A limitação da audição cria uma barreira no processo de comunicação entre o DSA e a equipe de enfermagem, o que influencia diretamente no cuidar<sup>2,4</sup>.

A percepção dos entrevistados quanto a difícil comunicação com usuários com DSA e o reconhecimento da importância da capacitação em LIBRAS são dados interessantes indicados pelo estudo. Todos os profissionais de enfermagem entrevistados não se sentem capacitados adequadamente para lidar com as necessidades de usuários com DSA, dada a dificuldade de se estabelecer uma comunicação efetiva com essa clientela.

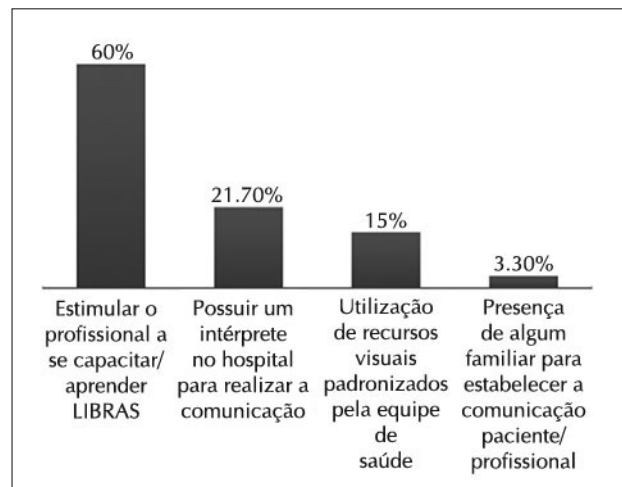


Figura 4. Estratégias elencadas pelos entrevistados que poderiam melhorar as estratégias de comunicação com DSA

Explicar um assunto de interesse terapêutico ao DSA foi uma das problemáticas apontadas pela maioria dos enfermeiros e dos técnicos em enfermagem. Paradoxalmente, uma minoria desses profissionais indicou que a maior dificuldade enfrentada consiste em entender o usuário a partir da sua forma de comunicação.

*"... Eu percebo a comunicação como muito carente, pois existe falta preparação dos profissionais para o contato com esses pacientes. A equipe realmente tem dificuldade." (E1).*

A necessidade de capacitação em LIBRAS, apontada por quase 60% dos entrevistados, reflete não somente o reconhecimento destes sobre as suas limitações. O dado indica que esses profissionais são conscientes da necessidade de aprimoramento das estratégias de comunicação utilizadas com esse grupo de usuários, o que demonstra uma sensibilização para a problemática apresentada.

Os dados corroboram os achados apontados de estudos realizados anteriormente, os quais indicaram que o ensino de LIBRAS é preditivo para garantir uma assistência mais segura e humanizada desse grupo de usuários nos serviços de saúde, havendo também uma necessidade de aprofundamento do tema no âmbito da formação profissional<sup>3,4</sup>.

Cabe aqui uma reflexão sobre o gap existente entre os avanços legais relacionados ao direito de pessoas com deficiência e o preparo de profissionais para se adaptarem às políticas de inclusão estabelecidas no país. Profissionais de saúde muitas vezes subestimam ou não conseguem compreender o impacto de algumas deficiências físicas no resultado da assistência ofertada.

As limitações impostas pela surdez não devem ser desconsideradas no âmbito da assistência. A ausência de audição interfere não somente no processo de comunicação, mas influenciam também no aprendizado do auto-cuidado. Sendo assim, é necessário educar profissionais de enfermagem no intuito de reduzir as barreiras impostas pela deficiência auditiva e assegurar o cuidado adequado e de qualidade a todos os usuários dos serviços de saúde<sup>5</sup>.

Desde a regulamentação da Lei nº 7.853/99, a qual dispôs sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, foram consolidados os direitos individuais e sociais desse grupo de indivíduos. Importante destacar que os direitos nela assegurados não resultam de uma postura filantrópica do Estado. Eles resultam de princípios constitucionais que preveem o pleno exercício dos direitos individuais e sociais e uma efetiva integração social garantidos a todo cidadão brasileiro. Observa-se, portanto, que o objetivo da Lei nº 7.853/99 é igualar os desiguais por meio de condições específicas para o pleno exercício da cidadania<sup>6</sup>.

Posteriormente, ao reconhecer a LIBRAS como idioma das comunidades surdas do Brasil, por meio da publicação da Lei nº 10.436/2002, tornando o país bilíngue, o Estado consolida os avanços das conquistas da população surda frente a sociedade em si. A LIBRAS é, sem dúvida, uma ferramenta importante para o surdo brasileiro, pois lhe permite manifestar suas necessidades e construir a sua identidade frente a uma cultura de ouvintes<sup>7</sup>.

A capacitação em LIBRAS para os profissionais da área de saúde deve ser realizada não somente com a equipe de enfermagem. Ela deve ser ampliada para toda a equipe multiprofissional responsável pela assistência no âmbito da saúde pública, considerando princípios doutrinários do SUS de atender todos de acordo com suas particularidades, especificidades, expectativas e necessidades<sup>8</sup>.

Também ficou evidenciada a ausência de intérpretes fixos nos hospitais da rede. A presença deles poderia auxiliar no processo de comunicação da equipe de saúde e o DSA, enquanto não se estabelecem estratégias que permitam a capacitação em LIBRAS de alguns profissionais.

## Conclusão

A comunicação é um dos principais meios de interação entre paciente e enfermeiro, sendo inquestionável que a insuficiência de uma comunicação efetiva implica uma privação de genuína expressão de sensações e/ou sentimentos, tais como dores, angústias, problemas enfrentados e necessidades diárias de usuários com DSA.

Dados do estudo indicam que a presença de um acompanhante ou um intérprete é uma das alternativas importantes para o estabelecimento de um processo de comunicação entre o DSA e a equipe de enfermagem. Contudo, se por um lado o acompanhante permite a implementação de algumas ações relacionadas ao cuidado, por outro ele pode não permitir que o surdo participe ativamente da conversa. Por ser o acompanhante o interlocutor responsável por explicar ao profissional os problemas de saúde vivenciados pelo DSA, ele também é o receptor das orientações. Com isso, há o risco de um comprometimento da individualidade característica do cuidado e se reduzem as oportunidades do

cliente em expor suas dúvidas e questionamentos sobre o cuidado. Mais do que isso, quando o intérprete é um familiar ou um ente próximo ao DSA, ele pode se sentir envergonhado e não expressar suas reais queixas.

O estudo revela que as dificuldades de comunicação entre o DSA e a equipe de enfermagem podem ser reduzidas por meio de algumas estratégias. Dentre elas, a capacitação de profissionais de enfermagem em LIBRAS. Esta poderia ter a oferta ampliada para outros servidores da área de saúde. Para tal, caberia aos gestores da SEDF a verificação da demanda de cada regional e o interesse dos profissionais.

Por fim, qualquer estratégia implementada que facilite a interação da equipe de enfermagem com o DSA promove, indubitavelmente, um atendimento mais humanizado. Para tal é preciso rever as práticas adotadas para a assistência ao DSA, promovendo a discussão de alternativas que permitam a implementação de ações diferenciadas se possam valer as premissas dos princípios doutrinários do SUS também a esse grupo de usuários.

## Referências

1. Pagliuca LMF, Fiúza NLG, Rebouças CBA. Aspectos da comunicação da enfermeira com o deficiente auditivo. *Rev Esc Enferm USP*. 2007;41(3):411-8.
2. Lieu CC, Sadler GR, Fullerton JT, Stohlmann PD. Communication strategies for nurses interacting with deaf patients. *Medsurg Nurs*. 2007;16(4):239-45.
3. Dantas TRA, Gomes TM, Costa TF, Azevedo TR, Brito SS, Costa KNFM. Comunicação entre a equipe de enfermagem e pessoas com deficiência auditiva. *Rev Enferm. UERJ*. 2014;22(2):169-74.
4. Gomes V, Correa Soares M, Manfrin Muniz R, DeSosa Silva JR. Vivência do enfermeiro ao cuidar surdos e/ou portadores de deficiência auditiva. *Enfermeria Global*. 2008;17:1-10.
5. Scheier DB. Barriers to health care for people with hearing loss: a review of the literature. *JNYork State Nurses Assoc*. 2009;40(1):4-10.
6. Novaes EC. Surdos: educação, direito e cidadania. Rio de Janeiro: Wak; 2014.
7. Aguiar FS, Marcucci RMB. Uso da Linguagem Brasileira de Sinais na comunicação enfermeiro-paciente portador de deficiência auditiva. *Rev Enferm UNISA*. 2009;10(2):144-8.
8. Silva FF. O deficiente auditivo e as dificuldades na comunicação com profissionais de saúde. *Rev Perquirere*. 2014;11(2):190-201.

### Endereço para correspondência:

Paula Frassinetti Guimarães de Sá  
SGAS Sul – Qd 913 – CJ B00913 – Asa Sul  
Brasília-DF, CEP 70390-130  
Brasil

E-mail: sapaulafg@gmail.com

Recebido em 27 de julho de 2016  
Aceito em 27 de junho de 2017