

# **Curso de Especialização em Gestão Pública de Organizações de Saúde**



**Atendimento a Deficientes Auditivos em um Serviço de Saúde no  
Município de Ubá - MG**

Autor: Ariana Guimarães Sperandio

Orientador: Prof. Mário Círio Nogueira



**2016**





## **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE**

### **ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVOS EM UM SERVIÇO DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE UBÁ - MG**

**ALUNO:** ARIANA GUIMARÃES SPERANDIO  
**ORIENTADOR:** MARIO CIRIO NOGUEIRA

#### **1. INTRODUÇÃO**

A audição representa um dos sentidos mais importantes, pois sua principal função está relacionada com a aquisição da linguagem oral e conseqüentemente com as interações sociais (DANTAS et al, 2014). A deficiência auditiva ou hipoacusia, mais comumente conhecida como surdez, consiste na perda total ou parcial da capacidade de ouvir. Este problema pode ser de nascença ou adquirido posteriormente através de determinadas patologias (RAIMUNDO; SANTOS, 2012). No Brasil, cerca de 23,9% da população apresenta algum tipo de deficiência, sendo a deficiência auditiva a de terceira maior ocorrência representando 5,10% da população nacional (OLIVEIRA, 2012).

Deficientes auditivos sofrem preconceito e muitos se auto-excluem da sociedade devido à dificuldade que encontram em se interagir com a sociedade (DANTAS et al, 2014). Estes grupos se tornam vulneráveis no Brasil e enfrentam diariamente dificuldades de acesso a serviços considerados básicos, destacam-se os serviços de saúde, onde em geral os deficientes não são atendidos com excelência devido à falta de pessoal capacitado para tais funções (SOUZA; PORROZZI, 2009). A falta de capacitação gera desconforto não apenas para o usuário, mas também para o profissional de saúde que realiza o atendimento. O despreparo ocasiona insegurança do profissional para se relacionar com os deficientes auditivos ou desgastados por utilizarem todos os recursos disponíveis e não obter um diálogo conclusivo (CHAVEIRO et al, 2010; RAIMUNDO; SANTOS, 2012). Apenas através da capacitação dos profissionais de enfermagem poderá preparar o profissional para que o mesmo possa se posicionar da melhor maneira frente ao deficiente auditivo



(AGUIAR; MARCUCCI, 2010).

O quadro nacional das relações entre organizações públicas e deficientes auditivos começa a ser mudado e as diferenças minimizadas a partir do estabelecimento da Lei nº 10.436, conforme expressa Raimundo e Santos (2012, pág. 185):

Para os deficientes auditivos as mudanças acontecem quando são aceitos e respeitados em suas diferenças, e o grande marco deste respeito foi à publicação da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, pela qual dispõe sobre a Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS).

A linguagem de LIBRAS refere-se a uma forma de comunicação reconhecida cientificamente, que possui estrutura gramatical própria e independente da língua portuguesa. Para a comunicação em LIBRAS o deficiente visual utiliza os membros superiores, além da cabeça e tórax proporcionando uma comunicação gesto-visual (PAGLIUCA; FIÚZA; REBOLÇAS, 2007).

De acordo com o artigo 3º da Lei nº 10.436 que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências:

As instituições públicas e empresas concessionárias de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas e leis vigentes (BRASIL, 2002, p. 01).

Embora a comunicação seja instrumento básico para a realização da assistência à saúde, percebe-se uma enorme lacuna entre profissionais de saúde e pacientes com deficiência auditiva, tal falha pode refletir no diagnóstico do paciente ou mesmo em sua evolução clínica (SILVA; NASCIMENTO; SILVA, 2013).

O efetivo atendimento ao paciente com deficiência auditiva em um hospital só pode ocorrer se o mesmo estiver inserido em um ambiente que possua profissionais da saúde com treinamento específico em linguagem de LIBRAS. Conforme expressa Gomes et al (2009) ocorre a “necessidade de estudos e artigos sobre a temática”. Dantas et al (2014) relata que as maiores dificuldades encontradas em ambientes de saúde no que se refere ao atendimento ao cidadão com deficiência são: “falta de preparo, inexperiência e estrutura hospitalar inadequada”. Somados a isso, profissionais de saúde expressam que não existe este foco durante a formação acadêmica dos mesmos (GOMES et. al, 2009).



O município de Ubá está situado na região da zona da mata de Minas Gerais, e possui uma população estimada de 111.012 habitantes (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2015). Dentre os três serviços de saúde disponíveis a população, observamos que duas instituições se tratam de entidades filantrópicas e o outro serviço refere-se a uma instituição estadual. Em pesquisa realizada *in loco*, foi possível observar que nenhum dos três serviços de saúde oferecidos a população apresentam profissionais que atuem com LIBRAS. Buscou-se um histórico no município a respeito da assistência voltada ao público com deficiência auditiva, porém sem sucesso, pois a bibliografia referente ao tema no município é escassa ou mesmo inexistente.

Apenas com uma gestão hospitalar voltada a este público específico conseguiremos em um futuro disponibilizar informações sobre o histórico desta implantação no município, bem como, a satisfação do paciente ao usufruir de seus direitos baseados em normas do SUS.

## **2. JUSTIFICATIVA**

Visando a dificuldade enfrentada pelos deficientes auditivos em obter relações interpessoais com profissionais de saúde, bem como, a dificuldade recíproca dos profissionais de saúde em lidar com tais pacientes sem estrutura ou treinamento necessário para estreitar a relação profissional/paciente, bem como, a falta de bibliografia que demonstre a situação do município ao que diz respeito à assistência voltada ao público que possui deficiência auditiva, torna-se necessário que ocorra uma intervenção pedagógica junto aos profissionais e a instituição como um todo, visando o efetivo atendimento ao cidadão deficiente auditivo conforme a Lei nº 10.436 determina em seu Artigo 3º (BRASIL, 2002).

O encontro clínico entre o profissional da saúde e a pessoa surda normalmente acontece fora dos padrões esperados na rotina de qualquer profissional; indivíduos surdos e profissionais se veem diante de limitações que dificultam o vínculo a ser estabelecido entre eles (CHAVEIRO et al, 2007).

Conhecimentos mínimos sobre a Língua dos Sinais é uma questão fundamental



que os profissionais da saúde devem se atentar, como forma de inclusão das pessoas com deficiências, de modo a garantir uma ação terapêutica de qualidade, tanto quanto como aquela realizada com pessoas consideradas normais (MILBRATH et al, 2009).

Chaveiro et al (2008) alega que, saber comunicar é uma importante ferramenta para os profissionais de saúde, porém a comunicação com pacientes surdos continua negligenciada nos sistemas de saúde.

Rosa et al (2000) descreve que o profissional de enfermagem não sabe como agir diante um paciente que não faz uso da comunicação verbal, e considera difícil esse atendimento. Gomes et al. (2009) e Vianna et al. (2014) reforçam a fala da autora acima ao relatar que o profissional de enfermagem deve adquirir domínio na comunicação não verbal, e desenvolver assim uma postura que permita cuidado integral aos pacientes surdos. França (2011) relata que o não entendimento por parte dos profissionais de saúde no que o surdo quer transmitir impossibilita o conhecimento da necessidade do paciente, desta forma o cuidado e as orientações acerca de sua saúde estará comprometido.

A proposta que se torna necessária é que os profissionais da Saúde, principalmente aqueles componentes da Atenção Básica e da Saúde da Família sejam capacitados para se comunicarem de maneira eficiente com tais clientes. Essa capacitação se concretizaria na oferta de cursos de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) a todos os profissionais de Saúde de tais áreas, para que pelo menos esses profissionais tenham um mínimo de entendimento necessário para o atendimento do paciente (SOUZA, PORROZZI, 2009).

### **3. OBJETIVO GERAL**

- Propiciar o melhor atendimento aos usuários dos serviços de saúde portadores de deficiência auditiva, facilitando o processo de relacionamento interpessoal entre estes e os profissionais de saúde.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**



- Introduzir a linguagem de LIBRAS em um serviço de saúde do município de Ubá.
- Capacitar os profissionais de saúde para melhor interação com os usuários com deficiência auditiva.
- Redefinição dos processos de trabalho a partir da gestão hospitalar.
- Implantar a cultura do atendimento utilizando-se a Linguagem Brasileira de Sinais.

## 5. METODOLOGIA

Inicialmente o projeto será apresentado ao gestor municipal de saúde, visando aprovação do mesmo, para posterior execução das ações propostas. Após aprovação, a proposta será repassada aos profissionais de saúde envolvidos, ou seja, médicos, profissionais de enfermagem e recepcionistas, e gestores hospitalares de forma a deixá-los cientes das ações futuras a serem executadas.

Em um segundo momento serão definidas as melhores datas, junto aos profissionais de saúde, para iniciar as denominadas “rodas de conversa”, no qual definiremos junto aos gestores hospitalares as etapas de capacitação dos profissionais de saúde através de oficinas que abordem aspectos de introdutórios da Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS). Serão elaboradas cartilhas e folhetos com material pedagógico voltado a orientar de forma preventiva sobre a deficiência auditiva, tais cartilhas serão realizadas após oficinas com os profissionais de saúde, e o conteúdo das cartilhas serão decididos com base nestas oficinas e posteriormente distribuídos á população.

A partir dos resultados de capacitação obtidos com os profissionais de saúde, será elaborado um protocolo com a atuação dos profissionais de saúde visando sempre à adequação dos processos de trabalhos destes profissionais para a inclusão do atendimento eficaz aos portadores de deficiência auditiva. Ao término das ações os resultados serão avaliados.



## 6. RESULTADOS ESPERADOS

Ao término do trabalho, espera-se que o serviço de saúde escolhido esteja totalmente adequado ao atendimento aos pacientes que possuem deficiências auditivas oferecendo um atendimento confiável ao usuário sem que haja qualquer forma de preconceito ou discriminação.

## 7. CRONOGRAMA

Atividades do Projeto	2016				
	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Apresentação do Projeto ao gestor de saúde do município	X				
Reunião com os profissionais de saúde	X				
Definir as etapas de capacitação	X				
Realizar oficinas		X	X	X	
Confecção de Materiais			X	X	
Elaboração de Cartilhas e Cartazes				x	
Elaborar protocolos				X	
Avaliar os resultados					X

## 8. ORÇAMENTO

ORÇAMENTO			CUSTO	
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	UNITÁRIO	TOTAL
1	Xerox/Papel	50	R\$ 0,10	R\$ 5,00
2	Cartilhas	150	R\$ 0,32	R\$ 48,00
3	Cartazes	5	R\$ 25,00	R\$ 125,00
4	RH/ Recepcionistas	2	R\$ 1.556,16	R\$ 3.112,32
5	RH/Enfermeiros	15	R\$ 3.330,96	R\$ 49.964,40
6	RH/Médicos	6	R\$ 4.751,21	R\$ 28.507,26
<b>Total</b>				<b>R\$ 81.761,98</b>



Toda a execução do projeto será realizada com ônus parcial proveniente da secretaria de saúde. O orçamento relacionado aos recursos humanos será proveniente da secretaria de saúde, os orçamentos referentes aos materiais de consumos e serviços gráficos ficarão a cargo do executor do projeto.

## 9. REFERÊNCIAS

AGUIAR, Fernanda Silva; MARCUCCI, Rosa Maria Bruno. Uso da linguagem brasileira de sinais na comunicação enfermeiro - paciente portador de deficiência auditiva. **Rev Enferm UNISA**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144 – 148, fevereiro 2009.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Seção 1, p. 1.

CHAVEIRO, Neuma. Encontro do paciente surdo que usa língua de sinais com os profissionais da saúde. 2007. 126f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde)- Universidade Federal de Goiás, Goiânia, setembro 2007.

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celeno. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v.42, n.3, p.578-583, setembro 2008.

CHAVEIRO, Neuma; et al. Atendimento à pessoa surda que utiliza a língua brasileira de sinais, na perspectiva do profissional de saúde. **Cogitare Enferm.**, Goiás, v. 15, f.4, p. 634 – 645, outubro/dezembro 2010.

DANTAS, Thayana Rose de Araújo et al. Comunicação Entre a Equipe de Enfermagem e Pessoas Com Deficiência Auditiva. **Rev. Enferm. UERJ**. Rio de Janeiro, v. 22, f. 2, p. 169-174, março/abril 2014.

GOMES, Viviane et al. Vivência do Enfermeiro ao Cuidar Surdos e/ou Portadores de Deficiência Auditiva. **Enfermeria Global**, Espanha, v.17, p. 10, outubro 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**: características da população e dos domicílios – resultados do universo. Rio de Janeiro: IBGE. 2011. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=316990>> . Acesso em: 17mar. 2015.

LACERDA, Mauro Bruno da Silva; TOSTES, Renata Barreto; SILVA, Kelly da. A importância dos serviços ambientais na educação ambiental como instrumento



transformador e auxiliador na reflexão e conhecimento no ensino médio. In: V Encontro Nacional das Licenciaturas e IV Seminário Nacional do PIBID, 2014, Natal. V Encontro Nacional das Licenciaturas e IV Seminário Nacional do PIBID. Natal: UFRGN, v. 1. p. 1-1, dezembro 2014.

MILBRATH, Viviane Marten et al. Inserção social da criança portadora de necessidades especiais: a perspectiva materna. **Cogitare Enferm.**, Goiás, v.14, n.2, p. 311-317, abril/junho 2009.

OLIVEIRA, Luiza Maria Borges. **Cartilha do Censo 2010 - Pessoas com Deficiências**. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) / Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência, 2012.

PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag; FIÚZA, Nara Lúcia Gregório; REBOUÇAS, Cristina Brasil de Almeida. Aspectos da Comunicação da Enfermeira com o Deficiente Auditivo. **Rev. Esc. Enferm. USP**. São Paulo, v. 41, f. 3, p. 411-418, setembro 2007.

RAIMUNDO, Ronney Jorge de Souza; SANTOS, Thais Alves dos. A Importância do Aprendizado da Comunicação em Libras no Atendimento ao Deficiente Auditivo em Serviço de Saúde. **Revista Eletrônica de Educação da Faculdade Araguaia**, Goiânia, v. 3, p. 184-191, dezembro 2012.

ROSA, Carmelita Alves; BARBOSA, Maria Alves; BACHION, Maria Márcia. Comunicação da equipe de enfermagem com deficiente auditivo com surdez severa: um estudo exploratório. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiás, v.2, n.2, p.40-45, julho/dezembro 2000.

SILVA, Ludimila Cristina Souza; NASCIMENTO, Júlio César Coelho do; SILVA, Daniel Carvalho da. Atendimento ao Paciente Surdo no Âmbito Hospitalar. **Faculdade Alfredo Nasser-ICS/ Instituto de Ciências da Saúde**, Goiás, v.1, p. 3, setembro 2013.

SOUZA, Marcos Torres de; PORROZZI, Renato. Ensino de Libras Para os Profissionais de Saúde: Uma Necessidade Premente. **Revista Práxis**, Volta Redonda, v. 1, f. 2, p. 4, agosto 2009.

VIANNA. Nubia Garcia; CAVALCANTI, Maria de Lourdes Tavares; ACIOLI, Moab Duarte. Princípios de universalidade, integralidade e equidade em um serviço de atenção à saúde auditiva. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.19, n.7, p.2179-2188, julho 2014.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO

**Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e  
Serviços de Saúde - PNAP**

**Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria**

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso (projeto de intervenção) do Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e Serviços de Saúde - GPOS - é original, de minha única e exclusiva autoria. E não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, áudio-visual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também de parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte.

Declaro, por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral<sup>1</sup> e criminais previstas no Código Penal<sup>2</sup>, além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação.

Juiz de Fora, 28 de Maio de 2016.

ARIANA GUIMARÃES SPERANDIO  
NOME LEGÍVEL DO ALUNO (A)

112230083B  
Matrícula

Ariana Guimarães Sperandio  
ASSINATURA

016.148.126-40  
CPF

---

<sup>1</sup> LEI N° 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

<sup>2</sup> Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.



Universidade Federal de Juiz de Fora  
Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso - CTCC  
Curso de Especialização PNAP



## ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB,  Polo Ilícinea  Pólo Lafaiete.

<b>Exame:</b>	DATA	HORA
<b>Curso</b>	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE
<b>Aluno:</b>	ARIANA GUIMARÃES SPERANDIO	
<b>Orientador:</b>	MARIO CIRIO NOGUEIRA	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:


De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de \_ \_ \_ \_ \_ minutos, argüido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
- Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).
- Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
- Ficha de Avaliação
- Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)


Juiz de Fora , de de

Candidato: (assinatura)

Ariana Guimarães Sperandio



Universidade Federal de Juiz de Fora  
Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso - CTCC  
Curso de Especialização PNAP



## ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB,  Polo Illicinea  Pólo Lafaiete.

<b>Exame:</b>	DATA	HORA
<b>Curso</b>	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE
<b>Aluno:</b>	ARIANA GUIMARÃES SPERANDIO	
<b>Orientador:</b>	MARIO CIRIO NOGUEIRA	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:


De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de \_ \_ \_ \_ \_ minutos, argüido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
- Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).
- Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
- Ficha de Avaliação
- Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)


Juiz de Fora , de de

Candidato: (assinatura)

Ariana Guimarães Sperandio

--



Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e  
Serviços de Saúde - PNAP

Termo de Declaração de Autorização para Publicação

Eu, Ariana Guimarães Sperandio, brasileira autorizo a publicação do projeto de intervenção intitulado: “ Atendimento a Deficientes Auditivos em um Serviço de Saúde no Município de Ubá-MG.

.....  
.....  
Declaro estar ciente dos itens presentes na LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998 (DIREITOS AUTORAIS), responsabilizando-me por quaisquer problemas relacionados a questões de PLÁGIO.

Autorizo, ainda, a revisão do texto, conforme os padrões ortográficos e editoriais adotados pelo Centro de Educação a Distância da UFJF, além da aplicação de sua padronização e identidade visual.

Declaro que o trabalho supra é de minha autoria, assumindo publicamente a responsabilidade pelo seu conteúdo.

Estou ciente de que não obterei nenhuma remuneração ou lucro de nenhuma espécie com esta publicação, bem como, de que não me serão devidos direitos autorais decorrentes da dela.

Por ser verdade, firmo o presente e dou fé.

Juiz de Fora, 28 de maio de 2016.

ARIANA GUIMARÃES SPERANDIO  
NOME LEGÍVEL DO ALUNO (A)

112230083B  
Matrícula

Ariana Guimarães Sperandio  
ASSINATURA

016.148.126-40  
CPF