

UEMASUL



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA REGIÃO TOCANTICA DO MARANHÃO
CAMPUS IMPERARTIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E LETRAS – CCHSL
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

FRANCINEIDE PEREIRA SOUSA

**OS DESAFIOS DA ASSISTÊNCIA A PESSOA SURDA NA UNIDADE BÁSICA DE
SAÚDE JUÇARA NO MUNICÍPIO DE IMPERATRIZ - MA**

Imperatriz/MA
2024

FRANCINEIDE PEREIRA SOUSA

**OS DESAFIOS DA ASSISTÊNCIA A PESSOA SURDA NA UNIDADE BÁSICA DE
SAÚDE JUÇARA NO MUNICÍPIO DE IMPERATRIZ - MA**

Trabalho apresentado ao curso de pós-graduação lato sensu em Língua Brasileira de Sinais, da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, como requisito para obtenção do título de Especialista em Língua Brasileira de Sinais.

Orientadora: Profa. Esp. Joselita Xavier de Jesus

Imperatriz/MA
2024

S725d

Sousa, Francineide Pereira

Os desafios da assistência a pessoa surda na unidade básica de saúde juçara no município de Imperatriz - MA. / Francineide Pereira Sousa. – Imperatriz, MA, 2024.

35 f.; il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Libras) – Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, Imperatriz, MA, 2024.

1. Surdos. 2. Acessibilidade. 3. Serviço de saúde. 4. Imperatriz - MA. I. Título.

CDU 616-056.263

Ficha elaborada pelo Bibliotecário: **Mateus de Araújo Souza CRB13/955**

FRANCINEIDE PEREIRA SOUSA

**OS DESAFIOS DA ASSISTÊNCIA A PESSOA SURDA NA UNIDADE BÁSICA DE
SAÚDE JUÇARA NO MUNICÍPIO DE IMPERATRIZ - MA**

Trabalho apresentado ao curso de pós-graduação lato sensu em Língua Brasileira de Sinais, da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, como requisito para obtenção do título de Especialista em Língua Brasileira de Sinais.

Orientadora: Profa. Esp. Joselita Xavier de Jesus

APROVADA EM: 29/01/2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



JOSELITA XAVIER DE JESUS

Data: 19/02/2024 14:42:30-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Esp. Joselita Xavier de Jesus – IFPI

Documento assinado digitalmente



FAUSTO RICARDO SILVA SOUSA

Data: 19/02/2024 17:18:13-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Fausto Ricardo Silva Sousa – CCHSL/UEMASUL

Documento assinado digitalmente



MARCILEY SOARES FERNANDES PONTES

Data: 20/02/2024 15:11:45-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Esp. Marciley Soares Fernandes Pontes – CCHSL/UEMASUL

Dedico este trabalho a mim e ao meu bom Deus, que não me desampara. É Ele quem me dá o alicerce para cada conquista alcançada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por me ter concedido a oportunidade de realizar um desejo que acalentava desde a época da faculdade: fazer o curso básico em Libras. Essa escolha, por sua vez, possibilitou-me ingressar na Pós-graduação em Língua Brasileira de Sinais, uma conquista notável.

Expresso minha gratidão a todos os professores que, voluntariamente, contribuíram de maneira significativa com seus ensinamentos, permitindo-me desenvolver este trabalho. Um agradecimento especial à Professora Coordenadora Cláudia, pelo empenho e dedicação demonstrados ao longo da pós-graduação, e à minha orientadora. Agradeço também aos colegas de turma, em especial à minha amiga Joeline Soares, companheira desta jornada que esteve sempre ao meu lado, oferecendo apoio nos momentos difíceis.

Quero expressar minha gratidão a todos que participaram, colaboraram e se dispuseram a contribuir, tanto na coleta quanto no processo de obtenção de dados desta pesquisa. Muito obrigada.

A surdez deve ser reconhecida como apenas mais um aspecto das infinitas possibilidades da diversidade humana, pois ser surdo não é melhor ou pior do que se ouvinte, é apenas diferente (Pimenta, 2001, p.24).

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo investigar o processo de comunicação dos usuários surdos no serviço de saúde. É sabido que a comunicação é um processo de interação essencial para o indivíduo, pois é por meio dela que se podem demonstrar as emoções, receber informações e compartilhar as experiências de vida, levando o indivíduo a ter uma participação ativa na sociedade. A atenção básica é a porta de entrada dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), onde são oferecidos serviços de saúde tanto no âmbito individual quanto coletivo. Esses serviços abrangem desde tratamento até a promoção da saúde. Portanto, a pesquisa buscou levantar informações sobre a realidade das dificuldades que os usuários surdos enfrentam devido à falta de acessibilidade nos serviços de saúde. Os dados coletados apontaram que este público enfrenta dificuldades, apesar de a inclusão social no Brasil ter sido amplamente discutida e regulamentada nos últimos anos. A elaboração deste trabalho mostrou que a inclusão dos usuários surdos é marcada por desafios constantes, especialmente no acesso básico aos serviços de saúde. Assim, percebe-se a necessidade de assegurar o direito de acesso ao serviço de saúde para esse público, conforme previsto em lei que estabelece a saúde como um direito de todos e um dever do Estado.

Palavras-chaves: Surdez. Acessibilidade. Serviço de Saúde.

ABSTRACT

This research aimed to investigate the communication process of deaf users in healthcare services. It is known that communication is an essential interaction process for individuals because it allows the expression of emotions, receiving information, and sharing life experiences, leading individuals to actively participate in society. Primary care serves as the gateway for users of the Unified Health System (SUS), offering health services on both an individual and collective level. These services range from treatment to health protection. Therefore, the research sought to gather information about the reality of the difficulties faced by deaf users due to the lack of accessibility in healthcare services. The collected data indicated that this audience encounters challenges, despite the fact that social inclusion in Brazil has been extensively discussed and regulated in recent years. The development of this work revealed that the inclusion of deaf users is marked by constant challenges, particularly in basic access to healthcare services. Thus, there is a need to ensure the right of access to healthcare services for this audience, as established by law, which defines health as a right for all and a duty of the State.

Keywords: Deafness. Accessibility. Healthcare Service.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Questionário aplicado aos usuários surdos.....	22
Quadro 2 – Questionário aplicado aos usuários surdos.....	23
Quadro 3 – Questionário aplicado aos usuários surdos.....	24
Quadro 4 – Questionário aplicado aos usuários surdos.....	25
Quadro 5 – Questionário aplicado aos usuários surdos.....	25
Quadro 6 – Questionário aplicado aos usuários surdos.....	26
Quadro 7 – Questionário aplicado aos profissionais da saúde	27
Quadro 8 – Questionário aplicado aos profissionais da saúde	28
Quadro 9 – Questionário aplicado aos profissionais da saúde	28

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Você vai acompanhado(a) para consulta médica?.....	22
---	----

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 – Termo de Consentimento Livre Esclarecido.....	32
--	----

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE 1 – Questionário 1: Paciente	35
APÊNDICE 2 – Questionário 2: Profissional da Saúde	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FENEIS – Federal Nacional de Educação e Integração dos Surdos

IBGE – Instituto Brasileiro Geografia e Estatística

LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais

SUS – Sistema Único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UBS – Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
2.1 Acesso ao serviço de saúde.....	16
2.2 Surdez e cultura surda como condição de acessibilidade	17
2.3 Acessibilidade e os desafios comunicacionais ao atendimento de saúde das pessoas surdas.....	19
3 METODOLOGIA.....	20
4 ANÁLISE DE DADOS.....	21
4.1 Análise das respostas dos usuários surdo do serviço de saúde	22
4.2 Análise das respostas dos profissionais da saúde.....	27
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS	29
ANEXOS	31
APÊNDICES.....	33

1 INTRODUÇÃO

A inclusão social no Brasil tem sido uma questão bastante discutida e regulamentada nos últimos anos, com a preocupação de atender de forma igualitária os grupos mais vulneráveis, especialmente as pessoas com alguma categoria de deficiência. Conforme Sousa e Porrozzì (2009), “pessoas com algum tipo de deficiência enfrentam dificuldades para realizar algumas atividades da vida diária e para usufruir de bens e serviços de saúde”.

Neste momento, gostaria de compartilhar um relato pessoal do meu primeiro contato de vivência com pessoas surdas. Aos sete anos de idade, tive a oportunidade de conhecer dois irmãos surdos: uma moça chamada Moça, com aproximadamente 30 (trinta) anos, e um rapaz com cerca de 20 (vinte) anos. Mesmo sendo muito jovem na época, guardo lembranças vívidas desse encontro. A Moça permanecia sempre em casa, evitando contato com quem não fosse da família, enquanto o irmão mais jovem demonstrava maior sociabilidade, apreciando passeios pela rua, especialmente em dias chuvosos. Ambos nunca frequentaram a escola, e a comunicação com a família ocorria por meio de “gestos e mímica”, conforme a época. Como destaca Mantoan (2004, p. 7), “a escola tem um compromisso primordial e insubstituível”.

A comunicação é um processo essencial para a interação humana, permitindo a expressão de emoções, a recepção de informações e o compartilhamento de experiências de vida. Em 2014, durante minha graduação em Biologia, tive meu primeiro contato com a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), por meio da disciplina ofertada no curso, despertando o desejo de aprofundar meus conhecimentos. Após alguns anos, consegui realizar o curso básico em Libras, proporcionando-me insights sobre a história da surdez, desafios enfrentados e avanços até os dias de hoje. As aulas práticas no curso de Libras levaram-me a refletir profundamente sobre as dificuldades enfrentadas pelos surdos no cotidiano, especialmente na comunicação, a qual é crucial para a troca de informações. Ao concluir o curso básico, ingressei na pós-graduação, aprofundando-me ainda mais na trajetória do sujeito surdo.

Dentre as diversas dificuldades enfrentadas pela pessoa surda em seu cotidiano, destaco a questão do atendimento nos serviços de saúde. Considerando que, em algum momento da vida, todo ser humano poderá buscar por um atendimento em saúde, surge a indagação sobre como se dá a comunicação do sujeito surdo nesse contexto? A atenção básica, porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), oferece serviços individuais e coletivos, desde o tratamento até a proteção da saúde (BRASIL, 2012). Portanto, é crucial que a comunicação entre usuários e profissionais seja satisfatória. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o censo de 2010 apontou que 5% da população brasileira

possui algum problema auditivo, utilizando a Libras como auxílio na comunicação. Compreende-se, assim, a necessidade da aquisição de uma língua que atenda às necessidades de comunicação do sujeito surdo. As barreiras na comunicação, principalmente nos serviços de saúde, podem prejudicar tanto a execução do serviço quanto o paciente. A falta de profissionais capacitados em Libras nos setores públicos dificulta a compreensão das necessidades do paciente, impactando negativamente o acesso aos serviços de saúde e podendo gerar agravos futuros.

A Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002 impõe aos estabelecimentos de saúde a garantia de atendimento adequado às pessoas surdas, ressaltando a necessidade de detalhes específicos. Percebe-se, portanto, a urgência em assegurar o direito ao acesso à saúde para o público em estudo, conforme previsto na legislação. A inclusão social na saúde das pessoas surdas vai além do acesso físico, envolvendo a promoção de uma verdadeira inclusão, onde elas possam participar ativamente da sociedade e ter suas necessidades atendidas de maneira adequada. Para alcançar esse objetivo, é essencial o envolvimento de todos os setores da sociedade, incluindo governo, instituições, serviços de saúde e comunidade em geral, visando construir uma sociedade mais inclusiva e igualitária.

Este trabalho teve como objetivo investigar os desafios enfrentados pela assistência à pessoa surda na área da saúde, analisar as vivências relatadas pelo surdo e pelo profissional da saúde durante o atendimento, e ressaltar a importância da adesão aos cursos de Libras por parte desses profissionais, contribuindo para um acesso comunicativo universal.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Acesso ao serviço de saúde

O acesso à saúde é compreendido como a ausência de barreiras socioculturais, organizacionais, econômicas e relacionadas aos gêneros no que se refere aos cuidados com a saúde. O Sistema Único de Saúde (SUS) destaca-se como um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública global, abarcando desde o atendimento básico até o mais especializado, assegurando acesso integral e universal para toda a população brasileira.

No contexto da saúde, o acesso é concebido como um conjunto de circunstâncias de diversas naturezas, possibilitando a entrada do usuário nos diferentes níveis de complexidade e modalidades de atendimento. Apesar de ser destinado a todos, ainda existem barreiras que

dificultam o acesso, sendo as pessoas surdas um grupo que enfrenta desafios significativos devido às barreiras de comunicação.

Indivíduos com deficiências ou mobilidade reduzida também enfrentam dificuldades de acesso aos serviços de saúde. Cunha (2010, *apud* Santana, 2013, p. 1) destaca que a acessibilidade para pessoas com deficiência nos serviços de saúde deve garantir “a possibilidade de as pessoas utilizarem todos os serviços disponíveis, de acordo com suas necessidades, em todos os níveis de atenção”.

Diante desse cenário, é compreensível que as pessoas surdas necessitem de atendimento voltado para a acessibilidade, uma vez que uma parcela desse público se comunica por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras). A Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, em seu Art. 26, determina que,

Art. 26. O Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, deverão garantir às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o seu efetivo e amplo atendimento, por meio do uso e da difusão da Libras e da tradução e da interpretação de Libras - Língua Portuguesa. (Redação dada pelo Decreto nº 9.656, de 2018).

No entanto, a efetividade dessa lei ainda é limitada nos espaços de saúde, onde as políticas públicas não viabilizam a presença de profissionais tradutores/intérpretes. Como aponta o resultado da pesquisa, isso faz com que o atendimento a eles não seja satisfatório ou, muitas vezes, inexistente. É de suma importância para os usuários surdos que os espaços públicos tenham profissionais capacitados para mediar a comunicação. Segundo Quadros (2004, p. 27), este profissional interpreta conforme o contexto e o discurso entre surdos e pessoas que não são fluentes em Libras. Geralmente, a comunicação ocorre por meio de um familiar ou com a presença de um intérprete. É crucial que as políticas públicas voltadas para a saúde promovam ações para capacitar profissionais, contribuindo para uma comunicação afetiva com os usuários surdos.

A atenção básica, funcionando como a porta de entrada para os demais níveis de assistência, deve buscar maior resolutividade nas ações, promovendo um atendimento mais eficaz.

2.2 Surdez e cultura surda como condição de acessibilidade

A surdez refere-se à impossibilidade ou dificuldade de ouvir sons. A audição é um sistema constituído por canais que conduzem o som até o ouvido interno, capaz de identificar

e reconhecer diferentes sons. A perda da audição representa uma diminuição da capacidade de percepção dos sons, o que pode dificultar a compreensão e a comunicação do indivíduo.

A surdez pode manifestar-se em qualquer fase da vida, apresentando-se de duas formas: surdez congênita, quando o bebê nasce surdo, adquirida durante a gestação, ou surdez adquirida, quando o indivíduo nasce com a capacidade auditiva preservada e experimenta a perda de audição ao longo da vida. Há diferentes níveis que podem classificar a perda auditiva em decibéis; a surdez profunda ocorre quando a pessoa só ouve sons de 91 decibéis para cima, tornando a comunicação e a compreensão da fala impossíveis.

A surdez deve ser reconhecida como apenas mais um aspecto da infinita diversidade humana, não sendo nem melhor nem pior do que ser ouvinte, mas simplesmente diferente (Pimenta, 2001, p. 24). Nesse contexto, é fundamental compreender que o sujeito surdo precisa encontrar outros canais para sua comunicação.

Segundo a Federação Nacional de Educação dos Surdos (Feneis, 2005), o surdo é definido como alguém que aprende sobre o mundo por meio de experiências visuais e compartilha conhecimento com seus pares através da Língua Brasileira de Sinais (Libras), no caso do Brasil.

A cultura surda abrange um conjunto de características que viabiliza a vida do sujeito que se identifica como surdo. Silva e Abreu (2018) argumentam que a formação da identidade de qualquer comunidade demanda a presença de uma cultura específica. Nesse contexto, ressalta-se a imperatividade de interação entre os indivíduos surdos, o que culmina na construção de sua linguagem por meio da Língua de Sinais. Essa interação promove a valorização das identidades e costumes individuais no seio da comunidade surda, resultando em uma intensificação progressiva de sua cultura.

Esse reconhecimento é crucial, pois assegura a integração social e cultural desses indivíduos. Conforme Strobel (2008, p.14),

A língua de sinais é uma das principais marcas de identidade de um povo surdo, pois é uma peculiaridade da cultura surda, é uma forma de comunicação que capta as experiências visuais dos sujeitos surdos, e que vai levar a transmitir e proporcionar a aquisição de conhecimento universal.

Todo ser humano necessita de uma linguagem para seu desenvolvimento pessoal, social e cultural. Nesse contexto, é essencial compreender que o sujeito surdo precisa fazer uso da Língua de Sinais, visto que a Libras possui configurações próprias e é fundamental para a comunicação da pessoa surda. A Lei 10.436, de 24 de abril de 2002, reconhece a Libras como língua materna usada legalmente pelas pessoas surdas no Brasil. A apropriação dessa

língua permite que o sujeito surdo se reconheça como tal, fortalecendo sua identidade e, conseqüentemente, sua cultura.

A cultura surda destaca-se pela língua visual, caracterizando-se como uma língua visomotora realizada no espaço através do movimento das mãos e percebida visualmente. Nessa perspectiva, Silvia (2001, p. 61) afirma que “é na representação que o visível se torna dizível”.

2.3 Acessibilidade e os desafios comunicacionais ao atendimento de saúde das pessoas surdas

A acessibilidade é a chave que propicia o acesso à garantia de direitos para todos que dela necessitam, proporcionando condições de alcance, igualdade, segurança e autonomia no meio físico, na informação e na comunicação. No atendimento ao paciente surdo, a acessibilidade é compreendida como uma prática que visa eliminar barreiras comunicacionais, possibilitando o acesso à informação e aos cuidados necessários.

Assegurar a acessibilidade garante às pessoas surdas uma comunicação efetiva e o direito ao acesso que necessitam. A Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, bem como outras providências.

As dificuldades enfrentadas por uma pessoa surda em seu cotidiano são diversas, e um exemplo simples é a ida a uma padaria para comprar um pão, onde a compreensão pode ser um desafio. Autores como Marin e Góes (2006) discutem as experiências de pessoas surdas em atividades cotidianas. Este problema se torna ainda mais grave no contexto dos serviços de saúde, pois o sujeito surdo, ao buscar atendimento, pode não ser compreendido, resultando em transtornos e impedindo a prestação adequada de assistência.

Cunha e Vieira (2010, p. 726) consideram que “a acessibilidade aos serviços de saúde representa um componente crucial de um sistema de saúde no momento em que se efetiva o processo de busca e obtenção do cuidado”.

A surdez é uma condição que acarreta diversas adversidades em termos de socialização na vida do sujeito surdo, e os desafios comunicacionais no cotidiano são numerosos. No âmbito da saúde, essa dificuldade torna-se ainda mais complexa, pois o sujeito muitas vezes não se sente compreendido, gerando insatisfação com o atendimento que não pode ser prestado. A falta de acessibilidade é uma das razões pelas quais, na maioria das vezes, o sujeito surdo evita buscar serviços de saúde.

Compreender a necessidade do uso da Língua de Sinais emerge como uma prerrogativa essencial na promoção da comunicação eficaz com usuários surdos, resultando na viabilização da acessibilidade. Este entendimento não apenas facilita o acesso aos espaços sociais, mas também fomenta uma inclusão abrangente. Como observado por Moura *et al.* (2021, p. 5), “Compreender que os sujeitos surdos são detentores de direitos, notadamente o direito de utilizar sua língua materna, a Língua de Sinais, é fundamental para a consolidação da inclusão social”.

3 METODOLOGIA

O procedimento técnico adotado consistiu no estudo de campo, o qual, conforme Gil (2008), busca aprofundar o entendimento de uma realidade específica. Essencialmente, é conduzido por meio de entrevistas com informantes, visando captar explicações e interpretações acerca do que ocorre nessa realidade, seja por meio de entrevistas ou questionários.

Na Unidade Básica de Saúde Juçara, onde a pesquisa foi conduzida, identificou-se 23 pessoas enquadradas como deficientes auditivos por meio dos dados cadastrais das famílias. A busca pelos usuários cadastrados na UBS tornou-se inviável, uma vez que, durante as visitas à Unidade, não se encontrou nenhum usuário surdo buscando atendimento no local, impossibilitando assim a obtenção de respostas para o questionário elaborado.

Diante disso, surgiu a ideia de buscar os usuários na comunidade, contando com a colaboração de uma pessoa ouvinte que frequenta a comunidade surda. Isso possibilitou o compartilhamento do questionário online, resultando em respostas significativas. Por outro lado, o questionário direcionado aos profissionais de saúde foi encaminhado à coordenadora da Unidade Básica de Saúde, a fim de ser compartilhado com os demais profissionais, possibilitando que expressassem suas vivências com os usuários surdos. Infelizmente, apenas dois profissionais responderam: uma enfermeira e um técnico de enfermagem.

A pesquisa de campo envolveu o preenchimento de dois questionários, um destinado aos usuários surdos do serviço de saúde e outro aos profissionais. Ambos continham 10 perguntas, objetivas e subjetivas, focando na dinâmica do processo de comunicação. A aplicação dos questionários foi realizada por meio da plataforma Google Forms, precedida pela leitura inicial do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), visando garantir a compreensão e concordância, representando uma exigência ética e de preservação do livre-arbítrio do participante, uma vez que sua expressão se dá pelo respeito à dignidade humana,

exigindo que toda pesquisa ocorra após o consentimento livre.

4 ANÁLISE DE DADOS

Ao apresentar o tema deste trabalho no local de pesquisa, onde seria realizado inicialmente, deparei-me com o primeiro desafio ao ser informada de que não havia pacientes surdos buscando atendimento no Centro de Especialidades Médicas de Imperatriz. A perplexidade surgiu diante da seguinte indagação: como um Centro de Especialidades Médicas, responsável por atender uma demanda de serviços de uma população com mais de 240 mil habitantes, não atendia pacientes surdos? Questionei por que não atendiam a esse público. A resposta foi afirmativa, mas alegaram que a demanda era baixa e os pacientes surdos frequentemente compareciam acompanhados por alguém para mediar a comunicação, assim não tinham como fazer a identificação.

Nesse caso, fui orientada a procurar a Unidade Básica de Saúde Juçara, onde poderia obter informações mais precisas em relação ao público que procurava. Dirigi-me à Unidade Básica de Saúde Juçara, onde pude obter as informações e dar continuidade à pesquisa. Este cenário evidencia que os usuários surdos são negligenciados desde o primeiro contato no atendimento.

A análise dos dados coletados revelou que todos os usuários entrevistados enfrentam dificuldades na comunicação, uma vez que os profissionais do serviço de saúde utilizam predominantemente a comunicação oral. Diante disso, os usuários surdos necessitam de recursos adicionais para estabelecer a comunicação, como o uso da Libras.

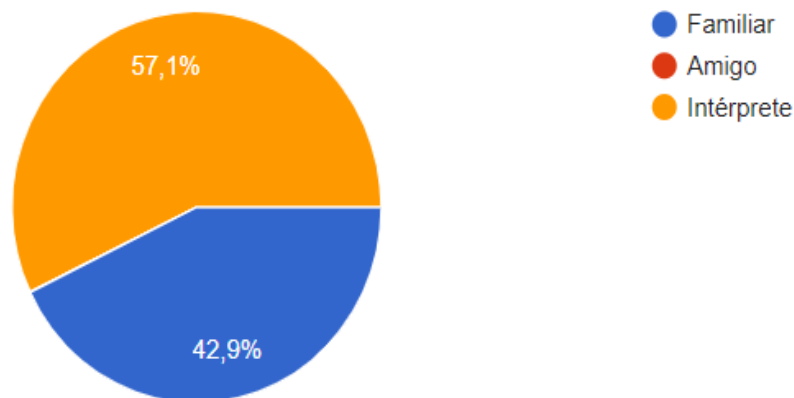
Outro aspecto sensível observado foi a dificuldade de alguns usuários em compreender as perguntas do questionário, elaborado na gramática da Língua Portuguesa. Tal dificuldade demonstra que o sujeito surdo, alfabetizado na sua língua materna, a Libras, não possui pleno entendimento da gramática da Língua Portuguesa, considerada sua segunda língua. Infelizmente, devido às significativas dificuldades de acesso enfrentadas pelos usuários surdos, não foi possível ajustar o questionário para a gramática da língua de sinais, inviabilizando um novo envio.

Do ponto de vista dos entrevistados, a garantia de acessibilidade efetiva requer a presença de intérpretes nos espaços de serviços prestados. Além disso, ressaltam a importância de capacitar os profissionais para que possam atender os usuários surdos sem a necessidade de intermediação por outra pessoa, assegurando assim que o atendimento seja verdadeiramente contemplado com acessibilidade.

4.1 Análise das respostas dos usuários surdo do serviço de saúde.

Com base nos dados coletados, sete usuários surdos responderam ao questionário, sendo homens e mulheres, a maioria com idade entre 18 e 29 anos. O gráfico abaixo revela que os usuários surdos têm a necessidade de serem acompanhados por um familiar ou um intérprete de Libras durante o atendimento de saúde.

Gráfico 1 – Você vai acompanhado(a) para consulta médica?



Fonte: a autora (2023).

Quadro 1 – Questionário aplicado aos usuários surdos.

Quais dificuldades encontradas por você durante um atendimento médico?
Surdo 1: Não tinha intérprete.
Surdo 2: Sim, é verdade e difícil.
Surdo 3: Muito difícil ir ao médico, ele não sabe a libras comigo.
Surdo 4: Subfinanciamento do SUS, descrença da população e disseminação de notícias falsas.
Surdo 5: Não houve alguma dificuldade, pois sempre fui com meus pais.
Surdo 6: Durante os atendimentos médicos, algumas dificuldades que costumo enfrentar incluem a ausência de intérpretes de língua de sinais, o que dificulta a comunicação eficaz. Além disso, a disponibilidade de material informativo em formatos acessíveis é limitada. Acredito que melhorar esses aspectos poderia significativamente aprimorar a qualidade do atendimento e a compreensão da minha condição de saúde.

Surdo 7: Falta de comunicação.

Fonte: pesquisa de campo (2023).

O quadro acima revela que os desafios enfrentados pelos usuários do serviço de saúde têm como fator principal a falta de comunicação, pois os profissionais de saúde não dominam a língua de sinais. Isso dificulta o acesso às informações e o entendimento do que precisa ser dito. Dessa forma, torna-se necessário o apoio de um intérprete para auxiliar na comunicação ou a presença de um familiar para colaborar no processo, como aponta a resposta de número 5 do quadro.

Conforme relatado pelos usuários, não é possível identificar a presença de intérpretes de Libras no espaço onde buscam atendimento. Essa ausência de profissionais especializados torna a comunicação ainda mais desafiadora para as pessoas surdas ou com deficiência auditiva, ressaltando a necessidade urgente de medidas que garantam a inclusão e a acessibilidade no ambiente de saúde.

Os dados coletados por meio do questionário aplicado aos usuários surdos também revelam uma variedade de experiências e percepções em relação ao atendimento recebido. Abaixo, são apresentadas as respostas dos participantes:

Quadro 2 – Questionário aplicado aos usuários surdos.

Como foi o seu atendimento?
Surdo 1: Não eu surdo
Surdo 2: O atendimento foi bom, mas encontrei desafios na comunicação devido a falta de intérprete de língua de sinais. Sinto que a inclusão de recursos para garantir uma comunicação mais eficaz contribuiria para uma experiência mais positiva.
Surdo 3: Triste na situação, entende.
Surdo 4: Sempre acompanhado com a minha mãe
Surdo 5: Consiste em prestar toda acessoria ao seu consumidor: antes durante e após a compra.
Surdo 6: Ocorreu tudo bem

Fonte: pesquisa de campo (2023).

Percebe-se, na abordagem da problemática em questão, que a maioria dos indivíduos entrevistados relata receber atendimento por meio da intermediação de terceiros, facilitando assim a comunicação. No entanto, alguns deles enfrentam desafios significativos, evidenciando que a situação é triste para essa parcela da população, haja vista a condição de

surdez que limita suas possibilidades de comunicação direta.

A dependência de terceiros para a efetivação da comunicação é destacada como uma prática recorrente entre os participantes do estudo. Esse fenômeno, embora proporcione acesso a serviços e informações, também revela as barreiras enfrentadas pelos surdos no cotidiano, sugerindo a necessidade de abordagens mais inclusivas. A ausência de autonomia na comunicação direta é apontada como um fator que contribui para a tristeza experimentada por esse grupo, evidenciando a importância de estratégias que promovam a independência comunicativa.

A partir desses relatos, fica evidente a necessidade de implementar medidas que promovam uma comunicação mais acessível e inclusiva para os surdos, garantindo uma experiência positiva e respeitando os direitos de todos os consumidores.

Quadro 3 – Questionário aplicado aos usuários surdos.

Durante o atendimento de consulta ou exame, há presença de intérprete?
Surdo 1: Sim, preciso.
Surdo 2: Infelizmente, durante o atendimento de consulta ou exame, não há a presença de intérprete de língua de sinais. Essa ausência dificulta a comunicação e a compreensão adequada das informações relacionadas à minha saúde.
Surdo 3: Sim, ir ao médico precisa de interpretação.
Surdo 4: Não.
Surdo 5: Não.
Surdo 6: Garantir ao paciente surdo, caso ele solicite, a presença de um tradutor e intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras) durante sua assistência à saúde, nas redes públicas e privadas.

Fonte: pesquisa de campo (2023).

Observa-se que nos espaços em que os usuários estiveram, não havia a presença de um profissional intérprete de Libras durante o atendimento. Isso pode acarretar a ausência de comunicação e compreensão do que foi exposto. Outro desafio enfrentado por eles é compreender aquilo que é falado e escrito em língua portuguesa.

Vale ressaltar que o sujeito surdo, que é alfabetizado na sua língua materna, a língua de sinais, não tem uma compreensão precisa da gramática da língua portuguesa. A Libras tem sua gramática com regras próprias e não segue as mesmas regras da língua portuguesa. Quando eles mencionam que “sim preciso” e “sim, ir ao médico precisa de interpretação”,

quer dizer que não há presença do intérprete de Libras no local. Percebe-se que há dificuldades de interpretação da escrita.

Quadro 4 – Questionário aplicado aos usuários surdos.

Quais estratégias de comunicação são utilizadas durante o atendimento na falta do intérprete de Libras?
Surdo 1: Gestos.
Surdo 2: Difícil, não consegui comunicar.
Surdo 3: Difícil entender ao médico, precisa levar intérprete ou sua família.
Surdo 4: Ligações. O contato telefônico é uma das formas mais conhecidas e sempre tema sua importância dentro do processo comunicativo. Redes sociais, E-mail, Chat online, Aplicativos de mensagens, SMS...
Surdo 5: Intérprete de Libras e comunicação por meio da escrita, e até os professores que devem necessariamente ter o conhecimento da Libras.
Surdo 6: Mensagens de texto no celular.

Fonte: pesquisa de campo (2023).

Em situações onde não há a presença de intérprete de Libras no ambiente de saúde, observou-se, nas falas dos participantes da pesquisa, a utilização de outros recursos, tais como gestos, escrita, mensagens de texto via celular e chat online. Esses recursos são empregados com o objetivo de facilitar a comunicação e compreensão do que precisa ser expresso, o que pode beneficiar a interação entre ambas as partes envolvidas. É relevante destacar que essa prática ocorre devido à falta de conhecimento, por parte dos profissionais, da língua de sinais, bem como à ausência do intérprete de Libras.

Quadro 5 – Questionário aplicado aos usuários surdos.

A Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, impõe aos estabelecimentos de saúde a garantia de atendimento adequado às pessoas surdas. Na vivência desses usuários, esse atendimento ocorre de maneira adequada?
Surdo 1: Minha experiência mostra que, infelizmente, o atendimento não ocorre de maneira totalmente adequada. A implementação da Lei nº 10.436, de 2002, ainda enfrenta desafios, especialmente no que diz respeito à presença de intérpretes de língua de sinais e à disponibilidade de recursos para facilitar a comunicação eficaz. Há espaço para melhorias significativas na garantia de atendimento acessível às pessoas surdas.

Surdo 2: Contratação de intérprete.
Surdo 3: Só nasceu surdo.
Surdo 4: Não sei responder, falta interpretar pra entender.
Surdo 5: Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.
Surdo 6: Não, pois há falta de acessibilidade e conhecimento em Libras por parte dos profissionais médicos ou atendentes.
Surdo 7: Não.

Fonte: pesquisa de campo (2023).

No que se trata da Lei nº 10.436 de abril de 2002, pode-se afirmar que o atendimento não ocorre de maneira adequada, como destaca um dos usuários ao citar o Art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, onde diz que o poder público implementará a formação de profissionais intérpretes da escrita em braille, língua de sinais e guias-intérpretes para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação.

É importante destacar a resposta de número 4: “Não sei responder, falta interpretar para entender”. Percebe-se que o sujeito surdo não compreendeu a pergunta elaborada na gramática da língua portuguesa. Como já mencionado anteriormente, a sintaxe da Libras é diferente da sintaxe do português, pois a Libras é uma língua visual e gestual, e não uma língua falada como o português. Portanto, pode haver a falta de compreensão da escrita.

Quadro 6 – Questionário aplicado aos usuários surdos.

Tem alguma reclamação e/ou sugestão para melhorar a comunicação no atendimento?
Surdo 1: Sim, tenho uma sugestão para melhorar a comunicação no atendimento. Seria bastante útil contar com a presença regular de intérpretes de língua de sinais e garantir a disponibilidade de material informativo em formatos acessíveis. Além disso, promover a sensibilização e capacitação dos profissionais de saúde para lidar eficazmente com pacientes surdos contribuiria significativamente para uma experiência mais inclusiva e satisfatória.
Surdo 2: Não é fácil, é difícil, mais não consegui comunicar pessoas.
Surdo 3: Tem reclamando sim por não saber a libras.
Surdo 4: A melhor estratégia é sempre ir direto ao ponto. Mantenha a conversa simples e

seja claro ao passar informações, para que assim o cliente decida o que pretende fazer.

Surdo 5: Minha sugestão é a implementação de mini curso de Libras, ensinando sinais básicos relacionados à área da saúde, em todos os postos de saúde ou hospitais. Isso possibilitaria aos profissionais de saúde adquirirem conhecimentos básicos de Libras para uma comunicação mais eficaz com pacientes surdos ou com deficiência auditiva.
--

Surdo 6: Precisa ter acessibilidade com intérprete e curso de Libras para formar a equipe.
--

Fonte: pesquisa de campo (2023).

Conforme relatado pelos usuários, os espaços sociais não contam com a presença de profissionais intérpretes de Libras, assim como não têm profissionais preparados para atendê-los. Portanto, é necessário que haja políticas públicas voltadas para criar estratégias que disseminem a Libras, possibilitando que os profissionais se capacitem e, assim, promovam a acessibilidade a quem precisa.

4.2 Análise das respostas dos profissionais da saúde

A pesquisa também nos apresentou um grande desafio por parte dos profissionais que, com base nos dados coletados, não possuem conhecimento sobre a Língua Brasileira de Sinais, o que demonstra uma dificuldade de comunicação para aqueles que se expressam oralmente. Apenas dois profissionais responderam ao questionário, onde revelaram não ter conhecimento da Língua de Sinais. O relato de um dos profissionais afirmou que trabalha na área há 12 anos e nunca participou de alguma capacitação voltada para atender a esse público. Isso evidencia a falta de profissionais capacitados para atender usuários surdos nos espaços analisados. Mesmo sem o conhecimento da língua de sinais, em algum momento, o profissional precisará atender pessoas com alguma mobilidade reduzida.

Quadro 7 – Questionário aplicado aos profissionais da saúde.

Quais estratégias utilizadas durante o atendimento?
--

Profissional 1: Procurei uma pessoa com o conhecimento na língua.

Profissional 2: Mímicas ou escrita no papel.
--

Fonte: pesquisa de campo (2023).

O relato acima demonstra a dificuldade de comunicação dos profissionais por não conhecerem a língua de sinais. Isso é um motivo que os leva a recorrer à ajuda de pessoas com conhecimento na área ou a utilizar outras estratégias para tentar se comunicar. Tal

situação configura-se como um fator negativo para o atendimento, podendo resultar em transtornos na espera ou na impossibilidade de compreender o que precisa ser exposto por ambas as partes.

Quadro 8 – Questionário aplicado aos profissionais da saúde.

Em sua opinião, faça uma breve descrição de como as pessoas surdas podem participar ativamente da sociedade e ter suas necessidades atendidas.
Profissional 1: As pessoas devem procurar aprender a língua de sinais.
Profissional 2: A participação delas na sociedade é normal, como a de qualquer outro cidadão. A sociedade é que não está 100% preparada para recebê-las. As escolas primárias já deveriam ter adotado a linguagem por Libras como disciplina. Assim, todos poderíamos nos comunicar naturalmente e, conseqüentemente, haveria uma participação comunicativa por ambas as partes.

Fonte: pesquisa de campo (2023).

É importante que os espaços sociais garantam a possibilidade de acesso a todas as pessoas, com segurança e autonomia, independentemente de suas condições. A acessibilidade é o meio que garante o acesso sem barreiras, promovendo condições para que as pessoas surdas possam ter suas necessidades atendidas diante de suas condições. A Lei de nº 13.146/2015 assegura e promove condições de igualdade no exercício de direitos e das liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Quadro 9 – Questionário aplicado aos profissionais da saúde.

A Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, impõe aos estabelecimentos de saúde a garantia de atendimento adequado às pessoas surdas. Nesse contexto, pode-se afirmar que o usuário surdo tem seu atendimento voltado à individualidade, considerando suas necessidades e particularidades? Justifique.
Profissional 1: É necessário, enquanto não se tem ao todo, pelos menos uma pessoa em qualquer estabelecimento ter uma pessoa que saiba Libras, para que seja acessível a comunicação com todos.
Profissional 2: Não.

Fonte: pesquisa de campo (2023).

De modo geral, não. Nas respostas dos últimos três quadros, pode-se observar a importância de desenvolver políticas públicas voltadas para a inclusão da língua de sinais nos espaços públicos, conforme abordado no quadro 8:

A participação delas na sociedade é normal, como a de qualquer outro cidadão. A sociedade é que não está 100% preparada para recebê-las. As escolas primárias já deveriam ter adotado a linguagem por Libras como disciplina. Assim, todos poderíamos nos comunicar naturalmente e, conseqüentemente, haveria uma participação comunicativa por ambas as partes (Profissional 2. Pesquisa de campo, 2023).

Ainda há muito a ser melhorado no que diz respeito à acessibilidade para o sujeito surdo na sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste trabalho evidenciou que os desafios comunicacionais enfrentados pelos sujeitos surdos são uma constante em suas vidas, sendo o acesso aos serviços de saúde um grande desafio a ser superado. Como podemos observar pelos relatos apresentados pelos usuários, não há profissionais preparados para recebê-los de maneira inclusiva. A ausência de profissionais capacitados para oferecer atendimento acessível dificulta a comunicação e a compreensão adequada das informações que precisam ser repassadas ao paciente. Apesar de existirem leis no Brasil que asseguram o direito ao acesso universal em espaços públicos e privados, muitos desses locais ainda não estão aptos a receber esse público com a devida acessibilidade.

Diante do exposto, compreendemos a enorme importância de ter espaços públicos acessíveis, especialmente os espaços de saúde, para que os usuários surdos tenham suas necessidades atendidas de maneira a preservar sua individualidade. Fica evidente que os usuários surdos utilizam a Língua Brasileira de Sinais (Libras) para se comunicar, razão pela qual solicitam a comunicação por meio dessa língua para que haja entendimento entre as partes. Para que esse processo ocorra de maneira eficaz, os espaços públicos necessitam de profissionais capacitados ou intérpretes de Libras, capazes de atender os usuários com suas especificidades e diversas necessidades, promovendo assim a acessibilidade necessária a quem dela precisa.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. *Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002*. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras. Brasília, DF, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 25 out. 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *IBGE Demográfico*. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9160-pesquisa-nacional-de-saude.html>. Acesso em: 18 maio 2023.

FENEIS (org). *Política educacional para os surdos do Rio Grande do Sul*. Porto Alegre: FENEIS, 2005.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1999. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2022.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar*. São Paulo: Record, 2000. Disponível em: <http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/lobelia.faceira/ensino/programa-de-pos-graduacao-em-memoria-social/seminario-de-pesquisa-doutorado-memoria-social/textos/goldenberg-a-arte-de-pesquisar>. Acesso em: 22 dez. 2022.

NASCIMENTO, Gicélia Barreto; FORTES, Luciana de Oliveira; KESSLER, Themis Maria. Estratégias de comunicação como dispositivo para o atendimento humanizado em Saúde da pessoa surda. *Saúde (Santa Maria)*, p. 241-250, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2236583415121>. Acesso em: 22 dez. 2022.

PEREIRA, Maria et al. *Libras conhecimento além dos sinais*. 1ª Edição. Editora Person Education do Brasil, São Paulo: 2011.

PIMENTA, Nelson. Oficina-Palestra de Cultura e Diversidade. In: *Anais do Seminário do INES*. Surdez: Diversidade Social. Divisão de Estudos e Pesquisas. Rio de Janeiro: INES, 2001.

QUADROS, Ronice Muller de. *O tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais e língua portuguesa*. Brasília: MEC/SEESP, 2004.

SOUZA, Marcos Torres de; PORROZZI, Renato. *Ensino de libras para os profissionais de saúde: uma necessidade premente*. Revista Práxis, v.1, n.2, p. 43-46, 2009

SILVA, Gesláini Cunha; ABREU, Sandra Elaine Aires. *A escola bilíngue e a aquisição da cultura surda*. Anápolis: GO, 2018.

STROBEL, Karin Lilian. *Projeto de mestrado Surdos: Vestígios Culturais não registrados na História*. Florianópolis: UFSC, 2008.

ANEXOS

ANEXO 1

**CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E LETRAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO, *LATO SENSU*, EM LÍNGUA BRASILEIRA DE
SINAIS**

Termo de Consentimento Livre Esclarecido

Prezado(a) participante:

Sou estudante do Curso de Pós-Graduação, *Lato Sensu*, em Língua Brasileira de Sinais da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL). Estou realizando uma pesquisa intitulada **“OS DESAFIOS DA ASSISTÊNCIA A PESSOA SURDA NO CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DE IMPERATRIZ”**, NO MUNICÍPIO DE IMPERATRIZ-MA. Sob orientação da Professora Mestre Joselita Xavier de Jesus, cujo objetivo é analisar como ocorre o atendimento ao serviço de saúde à pessoa surda, no Centro de Especialidades Médicas de Imperatriz.

Sua participação consiste em responder um questionário aberto a ser registrado de forma escrita. A participação nesta pesquisa é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo. Serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a).

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora Francineide Pereira Sousa.

Atenciosamente,

Nome

Local e data

Matrícula: 20222000470

Prof. *Joselita Xavier de Jesus*

Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

APÊNDICES

APÊNDICE 1

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E LETRAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO, *LATO SENSU*, EM LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

Pesquisa: Os Desafios da Assistência a Pessoa Surda na Unidade Básica de Saúde Juçara no Município de Imperatriz – MA

QUESTIONÁRIO 1- PACIENTE

Dados do participante:

Sexo: Mas. () Fem. () Idade: _____

1. Situação linguística

Bilíngue () Sinalizado () Oralizado ()

2. Qual dificuldade encontrada por você durante atendimento médico?

3. Como foi seu atendimento?

4. Seu problema foi resolvido?

5. Durante o atendimento de consulta ou exame há presença de intérprete de Libras?

6. Quais estratégias de comunicação são utilizadas durante o atendimento na falta do intérprete de Libras?

7. Você vai acompanhado (a) para consulta medica?

Amigo () Familiar () Intérprete de Libras ()

8. Qual sua maior dificuldade ao buscar pelo serviço de saúde?

9. A Lei 10.436 de 24 de abril de 2002 impõe aos estabelecimentos de saúde garantia de atendimento adequado às pessoas surdas. Na sua vivencia esse atendimento ocorre de maneira adequada?

10. Tem alguma reclamação / ou sugestão para melhorar a comunicação no atendimento?

APÊNDICE 2

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E LETRAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO, *LATO SENSU*, EM LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

Pesquisa: Os Desafios da Assistência a Pessoa Surda na Unidade Básica de Saúde Juçara no município de Imperatriz – MA

QUESTIONÁRIO 2- PROFISSIONAL DA SAÚDE

- 1. Qual a sua profissão?**

- 2. A quanto tempo trabalha nessa área?**

- 3. Possui algum conhecimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras)?**
Não () Sim ()

- 4. Você como profissional que atende ao público em geral, já participou de algum curso de acessibilidade em Língua Brasileira de Sinais (Libras)?**
Não () Sim ()

- 5. Já prestou atendimento a pacientes surdos?**
Não () Sim ()

- 6. Quais estratégias de comunicação utilizada durante o atendimento?**

- 7. Qual maior dificuldade em atender um paciente surdo?**

- 8. Em sua opinião, faça uma breve descrição de como as pessoas surdas podem participar ativamente da sociedade e ter suas necessidades atendidas?**

- 9. Segundo o Decreto nº 5.296 de dezembro de 2004, a acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida é garantida. Na sua percepção esse atendimento de fato ocorre?**

- 10. A Lei de nº 10.436 de 24 de Abril de 2002, impõe aos estabelecimentos de saúde garantia de atendimento adequado às pessoas surdas. Nesse contexto pode se afirmar que o sujeito surdo tem seu atendimento voltado à individualidade, considerando suas particularidades? Justifique.**