www.revistaft.com.br

Revista FT | ISSN 1678-0817 | v. 30, n. 163, 2026 | DOI: 10.69849/k42dxq42

Barreiras de comunicação entre profissionais e pessoas surdas nos serviços de saúde pública

Communication barriers between healthcare professionals and deaf individuals in public healthcare services

Anna Karolyna Costa Alves

Elisandra Santos Rodrigues

Nildeth Beltrão (Orientadora)

RESUMO

A comunicação clara é importante para a garantia de uma assistência à saúde segura, humanizada e inclusiva. Pessoas surdas enfrentam dificuldades comunicacionais nos serviços de saúde, diante da ausência de profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Este estudo teve a finalidade de avaliar os principais obstáculos de comunicação entre profissionais da saúde e pessoas surdas, tendo em vista as opiniões dos participantes de um formulário direcionado à população surda e profissionais da saúde. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, de caráter descritivo, elaborada de forma remota através de dois formulários eletrônicos do Google Forms, compartilhados com pessoas que residem em diferentes estados brasileiros no período de março a agosto de 2026. O formulário elaborado para pessoas surdas contém 12 respostas e o formulário dos profissionais da saúde contém 30 respostas. As respostas apresentaram dificuldades de comunicação, carência de auxílio de profissionais capacitados na linguagem de sinais e o quanto é importante ter um intérprete nas Unidades de Saúde. Entre os participantes que trabalham na área da saúde, 100% admitiram que pessoas surdas passam por dificuldades de comunicação e 100% consideraram importante a presença de intérpretes e o treinamento em Libras para os profissionais. Entende-se que a redução das barreiras comunicacionais depende da capacitação profissional, da disponibilização de intérpretes e da estruturação dos serviços de saúde com recursos acessíveis.

Palavras-chave: Pessoa surda; Libras; Comunicação em saúde; Acessibilidade; Profissionais de saúde.

ABSTRACT

Clear communication is important to ensure safe, humane, and inclusive healthcare. Deaf people face communication challenges in healthcare services due to the lack of professionals trained in Brazilian Sign Language (Libras). This study aimed to evaluate the main communication barriers between healthcare professionals and deaf people, based on the opinions of participants from a survey aimed at the deaf community and healthcare professionals. This is a quantitative, descriptive study, conducted remotely through two Google Forms surveys, shared with people living in different Brazilian states from March to August 2026. The form created for deaf people has 12 responses, and the form for healthcare professionals has 30 responses. The answers showed communication difficulties, a lack of support from professionals trained in sign language, and how important it is to have an interpreter in Health Units. Among the participants working in healthcare, 100% admitted that deaf people face communication challenges, and 100% considered the presence of interpreters and training in Brazilian Sign Language (Libras) for professionals to be important. It is understood that reducing communication barriers depends on professional training, the availability of interpreters, and structuring health services with accessible resources.

Keywords: Deaf person; Brazilian Sign Language (Libras); Health communication; Accessibility; Health professionals.

1. INTRODUÇÃO

O diálogo e a escuta qualificada permitem ao profissional de saúde compreender as demandas do paciente, orientar condutas e humanizar o cuidado. Conforme aponta a literatura científica da área, falhas nessa interação fragilizam o vínculo terapêutico e atuam como um dos principais fatores contribuintes para erros na assistência (NOGUEIRA et al., 2015). No contexto da assistência à saúde, as barreiras comunicacionais enfrentadas pelas pessoas surdas constituem um desafio para a efetividade do atendimento e para a qualidade do cuidado prestado, essas dificuldades tornam-se mais evidentes quando os serviços de saúde não dispõem de profissionais capacitados em Libras ou de recursos de acessibilidade comunicacional que favoreçam a compreensão mútua entre profissionais e pacientes. Nesse

sentido, a ausência de estratégias adequadas de comunicação pode comprometer a compreensão das informações relacionadas à saúde, a identificação das necessidades dos pacientes e a qualidade da assistência oferecida.

A Lei nº 10.436/2002 reconhece que:

> As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor (BRASIL, 2002, art. 3º).

Dessa forma, evidencia-se a responsabilidade dos serviços de saúde em promover condições adequadas de atendimento, considerando as necessidades comunicacionais dos pacientes surdos, assim como, o Decreto nº 5.626/2005 regulamenta a Lei nº 10.436/2002 e estabelece regras para assegurar a inclusão e o acesso de pessoas surdas à saúde, educação e aos serviços públicos no Brasil, tal como, considera a surdez baseado na perda auditiva parcial ou total.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), instituída pela Lei nº 13.146/2015, fundamenta-se nos princípios da dignidade humana, da igualdade de oportunidades e da garantia dos direitos fundamentais, em consonância com a Constituição Federal de 1988 e a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Nesse sentido, a legislação estabelece medidas destinadas a assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, abrangendo as esferas civil, política, social, econômica e cultural. Além disso, reforça a importância da acessibilidade e da eliminação de barreiras que possam comprometer a participação plena e efetiva dessas pessoas na sociedade (BRASIL, 2015).

Embora haja direitos legais, estudos recentes indicam que a acessibilidade linguística para pessoas surdas ainda é falha, sendo identificado avaliações predominantemente negativas referente as comunicações com profissionais de saúde na rede pública e enfatizando a falta de conhecimento da Libras como importante barreira. Em vista dessa problemática, fez-se significativamente compreender tanto a experiência das pessoas surdas perante os serviços de saúde, quanto o entendimento dos profissionais sobre os obstáculos encontrados no processo de comunicação, a observação dessas duas perspectivas possibilita a identificação de pontos de convergência e compreensão estratégicas que contribuem para melhorar o atendimento.

2. PROBLEMA DE PESQUISA

Quais são as principais barreiras de comunicação enfrentadas pelas pessoas surdas durante o atendimento nos serviços de saúde e como os profissionais de saúde avaliam seu preparo para prestar assistência a esse público?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

Estudar as principais barreiras de comunicação entre profissionais da saúde e pessoas surdas no decorrer dos serviços de saúde, levando em consideração o ponto de vista dos participantes dos dois formulários.

3.2 Objetivos específicos

- Determinar as maiores dificuldades de comunicação encontradas pelos participantes durante o atendimento nos serviços de saúde.
- Identificar os principais meios e recursos utilizados para facilitar a comunicação durante o atendimento em saúde e comparar as percepções das pessoas surdas e dos profissionais de saúde acerca das barreiras enfrentadas no atendimento, bem como das estratégias necessárias para promover uma assistência mais acessível, inclusiva e equitativa.
- Delimitar a visão dos profissionais de saúde sobre as barreiras de comunicação que as pessoas surdas enfrentam e avaliar o nível de domínio dos profissionais em Libras para captar as opiniões sobre a necessidade de formação.

4. METODOLOGIA

4.1 Tipo e abordagem da pesquisa

Trata-se de um estudo de campo, de abordagem quantitativa e caráter descritivo, cujo objetivo foi identificar as barreiras de comunicação entre profissionais de saúde e pessoas surdas durante o atendimento nos serviços de saúde. A coleta de dados foi realizada por meio

da aplicação de dois questionários eletrônicos distintos, elaborados na plataforma Google Forms, sendo um direcionado às pessoas surdas e outro aos profissionais de saúde, os questionários foram disponibilizados aos participantes por meio de links eletrônicos, permitindo o preenchimento remoto e voluntário.

As perguntas contemplaram aspectos relacionados às dificuldades de comunicação durante o atendimento, aos meios e recursos utilizados para facilitar a interação, à disponibilidade de recursos de acessibilidade comunicacional nos serviços de saúde e à percepção dos profissionais sobre sua capacitação para atender pessoas surdas, após o encerramento da coleta, as respostas foram organizadas e analisadas por meio de estatística descritiva, com o cálculo de frequências absolutas e relativas, apresentadas em números e percentuais, a fim de caracterizar as respostas dos participantes e identificar as principais barreiras comunicacionais relatadas.

4.2 Local e período da pesquisa

A pesquisa foi conduzida de forma remota, por meio da plataforma Google Forms, sem delimitação a uma unidade de saúde específica, os questionários foram divulgados entre pessoas pertencentes ao círculo de contatos das pesquisadoras, possibilitando alcançar participantes residentes em diferentes estados brasileiros. A coleta de dados ocorreu no período de março a agosto de 2026, contemplando pessoas surdas e profissionais de saúde, com o propósito de compreender as barreiras comunicacionais presentes nos serviços de saúde, bem como as percepções dos participantes acerca dos recursos de acessibilidade e das estratégias utilizadas para facilitar a comunicação durante o atendimento.

4.3 Participantes da pesquisa

A amostra foi formada por dois grupos, o primeiro referiu-se aos respondentes do questionário dirigido a pessoas surdas, o arquivo contabilizou 12 respostas e dessas, 8 (67 %) autodeclararam-se surdas e 4 (33%) não se autodeclararam surdas. O segundo grupo consistiu em 30 participantes do questionário onde 26 (87%) relataram que atuam ou atuaram na área da saúde, enquanto 4 (13%) responderam que não são da área.

4.4 Instrumentos de coleta de dados

Foram utilizados dois questionários estruturados, contendo itens objetivos e abertos. O primeiro avaliou a experiência de atendimento, a comunicação com profissionais, a necessidade de auxílio, a compreensão das orientações, recursos de acessibilidade, a

preferência comunicacional, e o segundo explorou a experiência profissional, o conhecimento acerca de Libras, a percepção das dificuldades de comunicação, o preparo dos serviços, a importância de intérpretes, as experiências vivenciadas, a necessidade de treinamento e o interesse em aprimorar o conhecimento sobre inclusão.

4.5 Procedimentos de coleta de dados

A coleta foi realizada de modo on-line, cada um dos instrumentos foi disponibilizado individualmente na plataforma Google Forms e foi compartilhado com pessoas em comum nos Estados de Rondônia, Amazonas e São Paulo, concluída a fase de coleta, as respostas foram consolidadas em planilhas para posterior análise.

4.6 Análise dos dados

As respostas às questões de múltipla escolha foram organizadas e tabuladas por meio de frequências absolutas e relativas, expressas em números e percentuais (%). As respostas às questões abertas foram analisadas de forma descritiva, com o intuito de identificar temas recorrentes relacionados às dificuldades de comunicação, à demanda por intérpretes de Libras, à capacitação dos profissionais de saúde e à disponibilidade de recursos de acessibilidade comunicacional. Os campos não preenchidos, bem como as respostas registradas em locais inadequados no instrumento original, foram considerados dados ausentes, sem a realização de imputação artificial de informações.

4.7 Aspectos éticos

O estudo foi conduzido por meio de formulários eletrônicos nos quais os participantes optaram voluntariamente na participação, não foram solicitados dados pessoais nem informações capazes de identificar os participantes, os dados obtidos foram empregados exclusivamente para fins acadêmicos, sendo assim, as respostas foram tratadas de forma agregada e utilizadas unicamente no âmbito acadêmico, garantindo a preservação da privacidade dos participantes.

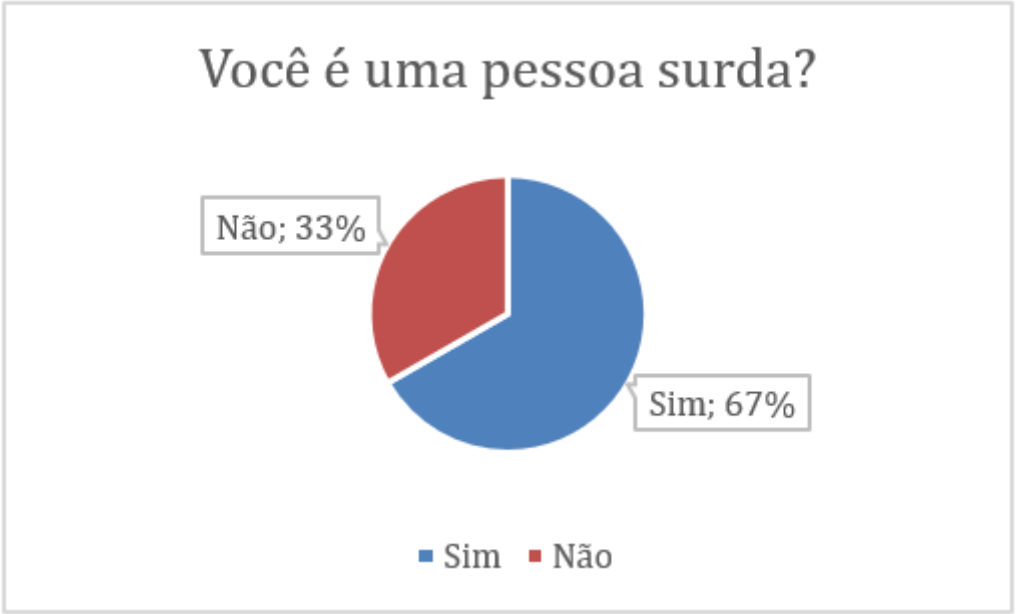
5. RESULTADOS

5.1 Resultados do formulário destinado às pessoas surdas

O formulário destinado às pessoas surdas obteve um total de 12 respostas, que foram analisadas para caracterizar os participantes e identificar suas percepções sobre as barreiras de comunicação nos serviços de saúde.

O gráfico 1, apresenta o perfil dos participantes quanto à surdez:

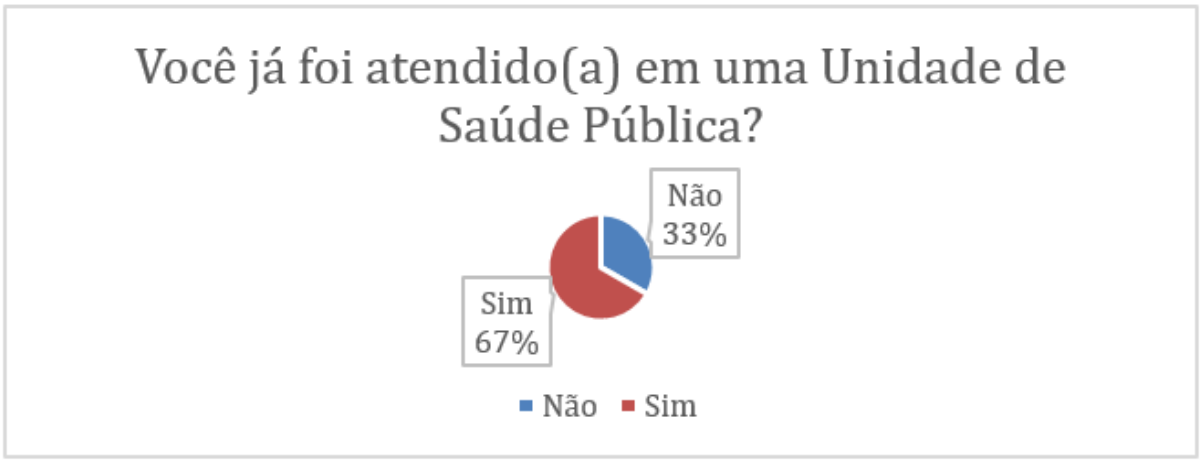
Gráfico 1: Perfil dos participantes quanto à autodeclaração de surdez



Entre os 12 participantes, 8 (67%) autodeclararam-se surdos, enquanto 4 (33%) não se autodeclararam surdos. Observa-se, portanto, que a maioria dos respondentes se identificaram como pessoa surda. Essa caracterização permite compreender o perfil dos participantes e contextualizar a análise das experiências e percepções relacionadas à comunicação nos serviços de saúde.

No gráfico 2 avaliou-se a experiência dos participantes com o atendimento em unidades de saúde pública:

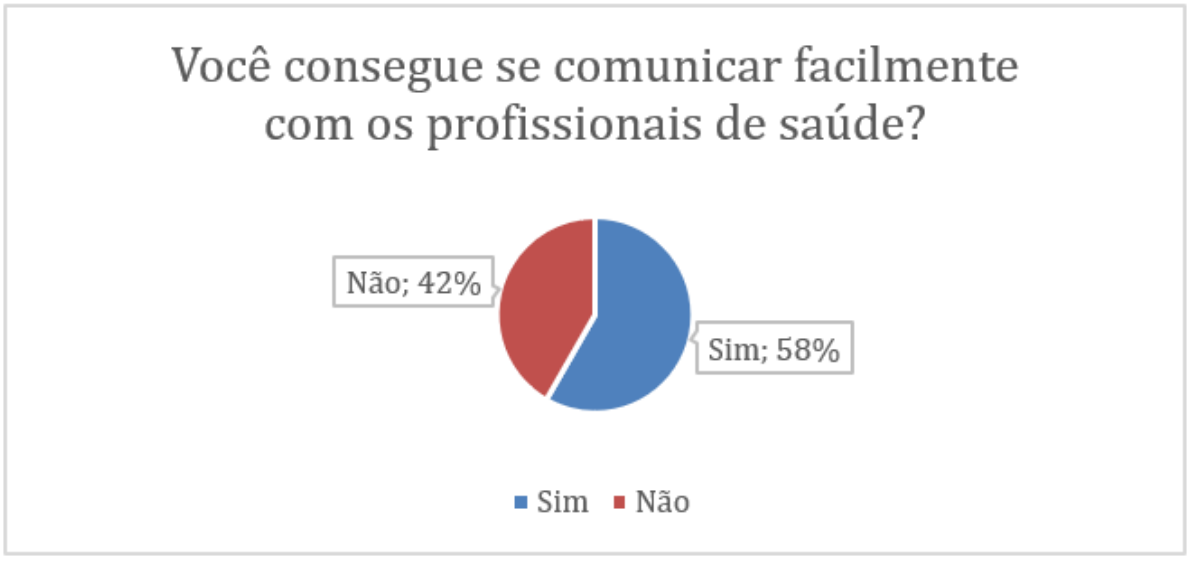
Gráfico 2: Experiência dos participantes com o atendimento em unidades de saúde pública



Quanto à experiência com o atendimento em unidades de saúde pública, 8 participantes (67%) relataram já terem sido atendidos nesses serviços, enquanto 4 (33%) informaram nunca ter recebido atendimento nesse tipo de estabelecimento. Observa-se que a maioria dos participantes já teve contato com a rede pública de saúde, o que permite contextualizar suas experiências em relação aos serviços oferecidos. Esse resultado é relevante para a pesquisa, pois possibilita relacionar a experiência prévia dos participantes com as demais respostas sobre acessibilidade comunicacional e possíveis barreiras de comunicação durante o atendimento em saúde.

No gráfico 3 analisou-se a facilidade de comunicação entre os participantes e os profissionais de saúde:

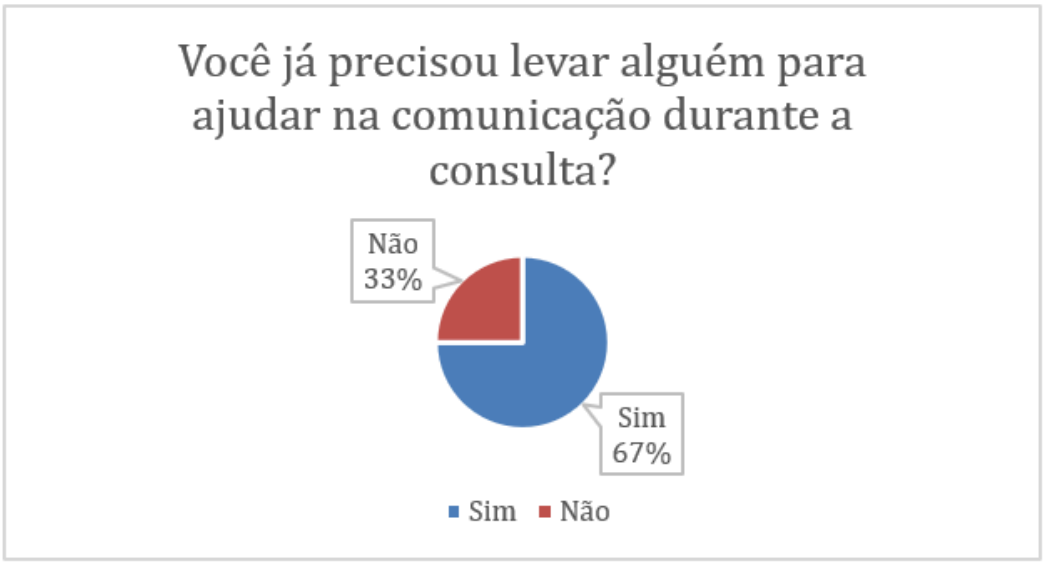
Gráfico 3: Facilidade de comunicação entre os participantes e os profissionais de saúde



Em relação à facilidade de comunicação com os profissionais de saúde, 7 participantes (58%) responderam que conseguem se comunicar facilmente, enquanto 5 (42%) relataram dificuldades. Embora a maioria tenha indicado facilidade de comunicação, observa-se que uma parcela significativa dos participantes enfrenta obstáculos nesse processo. Esse resultado merece atenção, uma vez que as barreiras comunicacionais podem dificultar a interação entre pacientes surdos e profissionais de saúde, comprometendo a qualidade da assistência prestada (CHAVEIRO; BARBOSA; PORTO, 2008).

No gráfico 4 exibe a necessidade de acompanhante para auxiliar na comunicação durante as consultas:

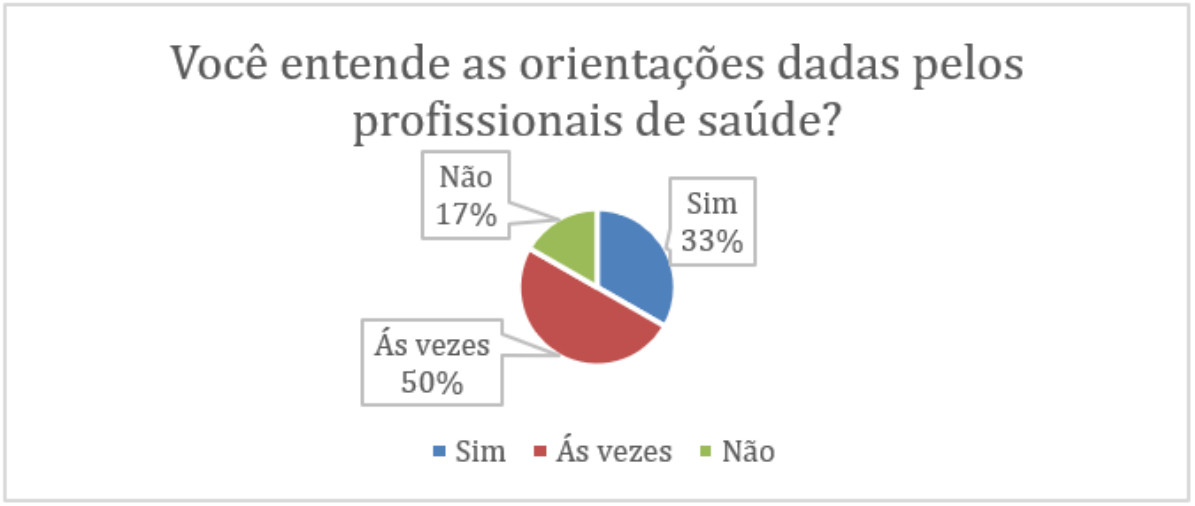
Gráfico 4: Necessidade de acompanhante para auxiliar na comunicação durante as consultas



Quanto à necessidade de auxílio de um acompanhante para facilitar a comunicação durante as consultas, 8 participantes (67%) relataram já ter precisado desse apoio, enquanto 4 (33%) informaram nunca ter necessitado de auxílio. Observa-se que a maioria dos participantes já dependeu da ajuda de outra pessoa para se comunicar durante o atendimento em saúde. Esse resultado evidencia a importância de investigar a disponibilidade de recursos de acessibilidade comunicacional nos serviços de saúde, a fim de favorecer a comunicação direta entre pacientes surdos e profissionais e promover um atendimento mais acessível e inclusivo.

No gráfico 5 avaliou-se a compreensão das orientações fornecidas pelos profissionais de saúde:

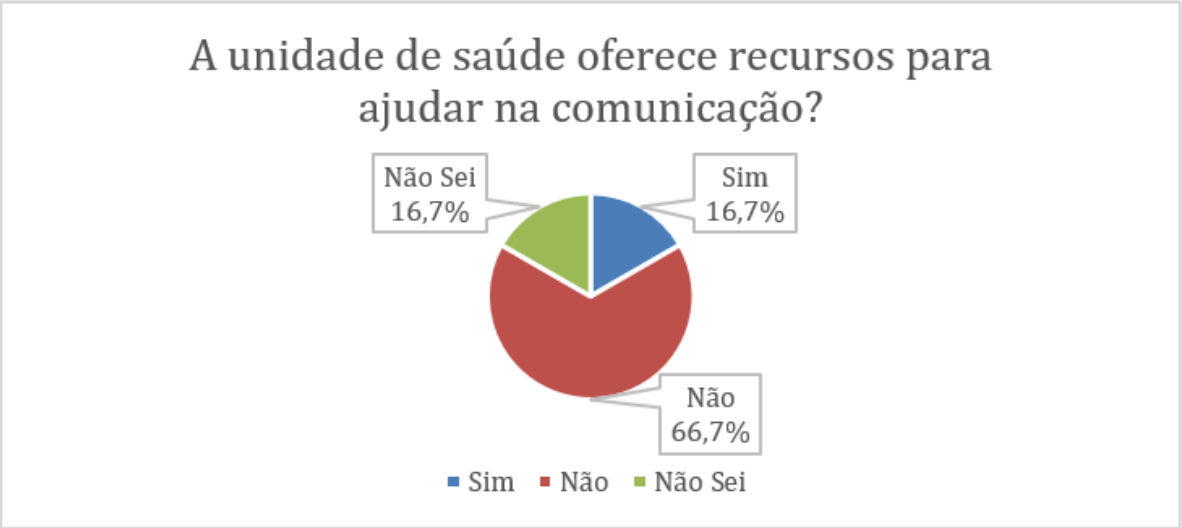
Gráfico 5: Compreensão das orientações fornecidas pelos profissionais de saúde



Quanto à compreensão das orientações fornecidas pelos profissionais de saúde, 4 participantes (33%) afirmaram compreendê-las, 6 (50%) relataram compreendê-las apenas às vezes e 2 (17%) declararam que não as entendem. Observa-se que a maioria dos participantes não compreende as orientações de maneira consistente, nesse contexto, Reis e Sá (2022) apresentam estratégias de comunicação em Libras voltadas aos profissionais de saúde, destacando a importância de recursos que facilitem a interação com pacientes surdos, dessa forma, torna-se fundamental promover estratégias de comunicação acessíveis que favoreçam a compreensão das informações e contribuam para a qualidade da assistência prestada.

No gráfico 6 analisou-se a disponibilidade de recursos de acessibilidade comunicacional nas unidades de saúde:

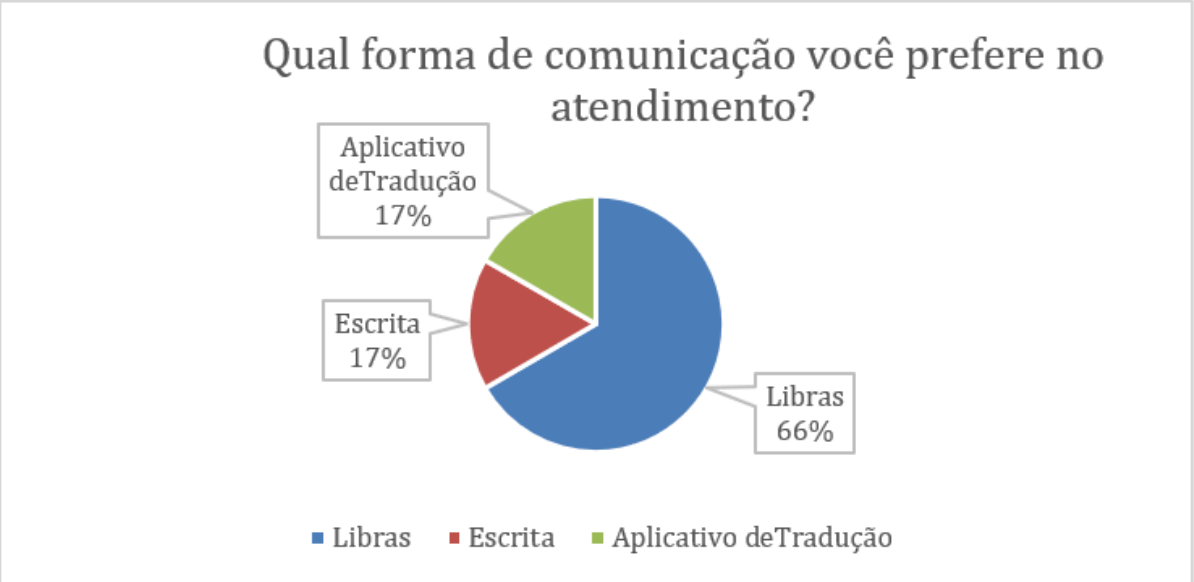
Gráfico 6: Disponibilidade de recursos de acessibilidade comunicacional nas unidades de saúde



Em relação à oferta de recursos que auxiliem na comunicação nas unidades de saúde, 8 participantes (66,7%) afirmaram que esses recursos não são disponibilizados, enquanto 2 (16,7%) responderam positivamente e outros 2 (16,7%) declararam não saber. Observa-se que a maioria dos participantes percebe a ausência de recursos que facilitem a comunicação nos serviços de saúde. Esse resultado merece atenção, considerando que a Lei nº 8.080/1990 estabelece, em seu artigo 7º, inciso V, o direito à informação das pessoas assistidas sobre sua saúde (BRASIL, 1990). Nesse sentido, a disponibilização de recursos de acessibilidade comunicacional é importante para favorecer a compreensão das informações e contribuir para um atendimento inclusivo e adequado às necessidades das pessoas surdas.

No gráfico 7 verificou-se a preferência dos participantes quanto às formas de comunicação no atendimento em saúde:

Gráfico 7: Preferências dos participantes quanto às formas de comunicação no atendimento em saúde



Em relação às formas de comunicação preferidas durante o atendimento em saúde, 8 participantes (66%) indicaram a Libras, 2 (17%) demonstraram preferência pela comunicação escrita e 2 (17%) optaram pelo uso de aplicativos de tradução. Observa-se que a Libras foi a forma de comunicação mais escolhida pelos participantes, evidenciando a importância de os serviços de saúde considerarem as preferências comunicacionais das pessoas surdas para proporcionar um atendimento mais acessível e inclusivo.

No gráfico 8 mostra a influência das barreiras de comunicação na procura por serviços de saúde:

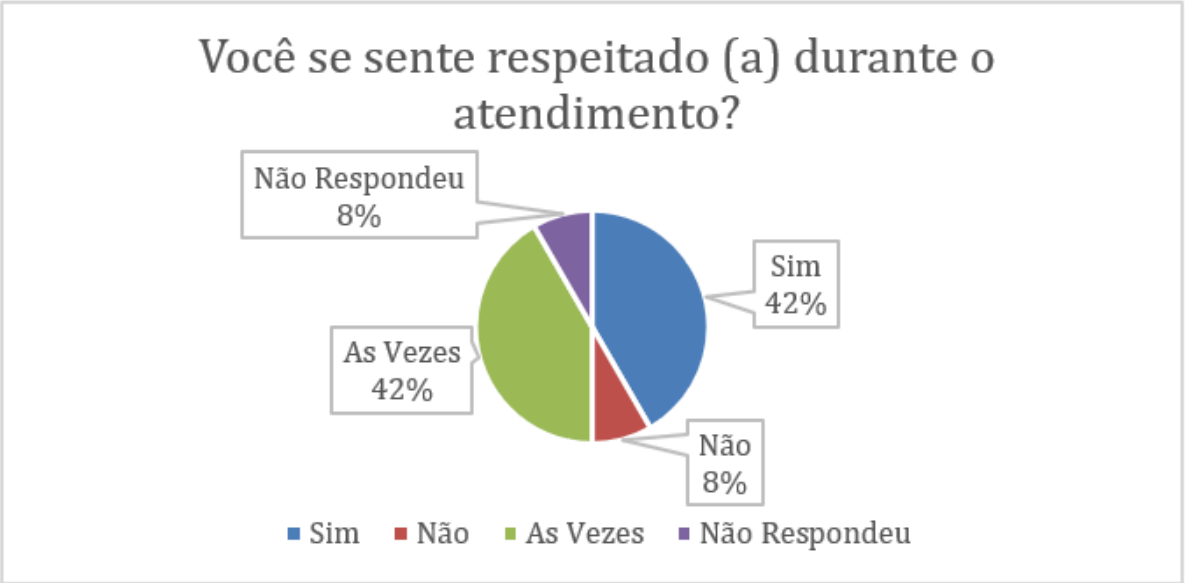
Gráfico 8: Influência das barreiras de comunicação na procura por serviços de saúde



Em relação à influência das dificuldades de comunicação na procura por serviços de saúde, 7 participantes (58,3%) relataram já ter deixado de procurar uma unidade de saúde devido a essas dificuldades, enquanto 4 (33,3%) afirmaram que os obstáculos comunicacionais não os impedem de buscar atendimento. Além disso, 1 participante (8,3%) preferiu não responder à pergunta. Observa-se que mais da metade dos participantes já deixou de procurar atendimento em saúde em razão das dificuldades de comunicação, o que evidencia a relevância da acessibilidade comunicacional para favorecer o acesso aos serviços de saúde pelas pessoas surdas.

No gráfico 9 avaliou-se a percepção dos participantes sobre o respeito durante o atendimento em saúde:

Gráfico 9: Percepção dos participantes sobre o respeito durante o atendimento em saúde



Quanto à percepção de respeito durante o atendimento em saúde, 5 participantes (42%) afirmaram sentir-se respeitados, enquanto 1 (8%) relatou não se sentir respeitado. Outros 5 participantes (42%) responderam que se sentem respeitados apenas às vezes, e 1 (8%) optou por não responder à pergunta. Observa-se que, embora parte dos participantes relate experiências positivas, uma parcela significativa afirma não se sentir respeitada de forma consistente durante o atendimento. Esse resultado reforça a importância de promover uma assistência humanizada, inclusiva e acessível, que considere as necessidades comunicacionais das pessoas surdas e assegure um atendimento digno e respeitoso.

As respostas abertas ressaltaram, em especial, a demanda por intérpretes de Libras, formação continuada das equipes, melhoria da acessibilidade e valorização das diferentes

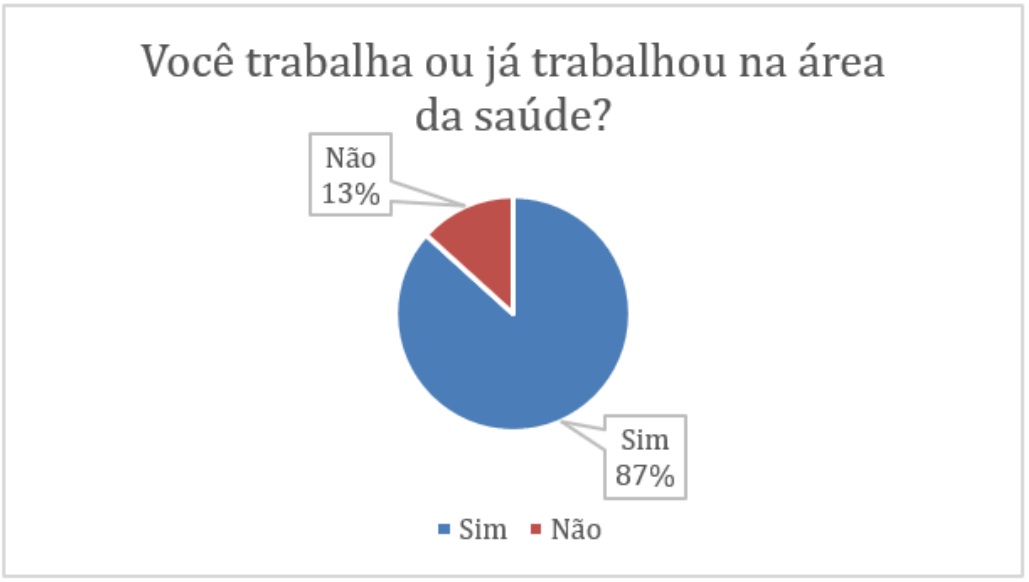
formas de comunicação, além disso, foram apontadas dificuldades decorrentes do uso de máscaras para pessoas que dependem da leitura labial e relevância de recursos visuais e de comunicação escrita.

5.2 Resultados do formulário destinado aos profissionais de saúde

O questionário destinado aos profissionais de saúde contou com a participação de 30 respondentes.

No gráfico 10 mostra a caracterização dos participantes do questionário destinado aos profissionais de saúde:

Gráfico 10: Caracterização dos participantes do questionário destinado aos profissionais de saúde



Dos 30 participantes, 26 (87%) afirmaram atuar ou já ter atuado na área da saúde, enquanto 4 (13%) informaram não possuir experiência profissional nesse campo. Observa-se que a maioria dos respondentes possui ou já possuiu experiência na área da saúde, o que contribui para contextualizar a análise das percepções dos participantes sobre a comunicação e a acessibilidade no atendimento às pessoas surdas.

No gráfico 11 avaliou-se o conhecimento dos profissionais de saúde sobre a Libras:

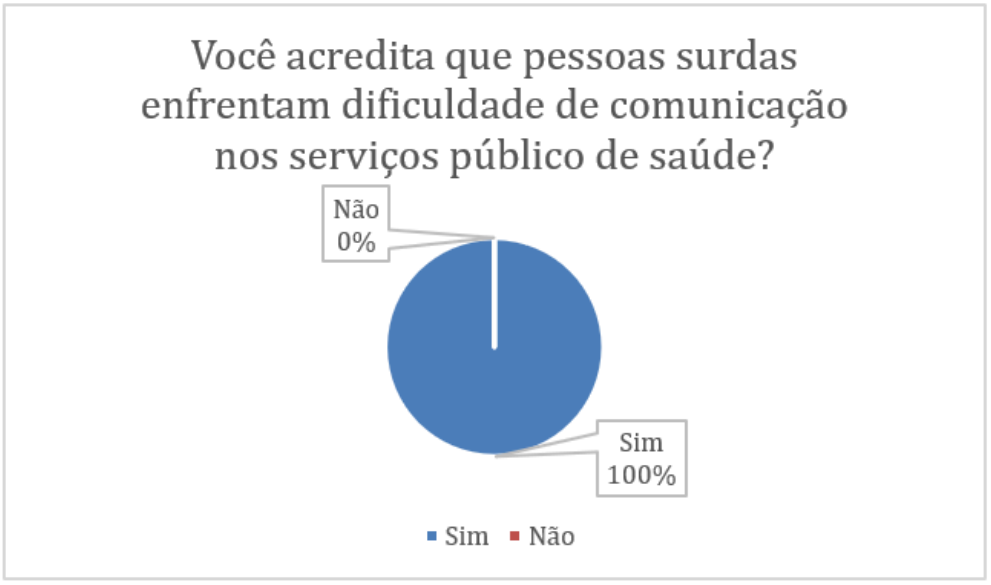
Gráfico 11: Conhecimento dos profissionais de saúde sobre a Libras



Quanto ao nível de conhecimento sobre a Libras, 29 participantes (97%) afirmaram compreender o que é essa língua, enquanto 1 participante (3%) relatou conhecê-la apenas por ouvir falar. Observa-se que a maioria dos respondentes declarou conhecer a Libras. Entretanto, conhecer o que é essa língua não significa necessariamente saber utilizá-la para se comunicar com pacientes surdos, sendo importante investigar também o nível de capacitação dos profissionais para o atendimento acessível.

No gráfico 12 verificou-se a percepção dos profissionais de saúde sobre as barreiras de comunicação enfrentadas por pessoas surdas:

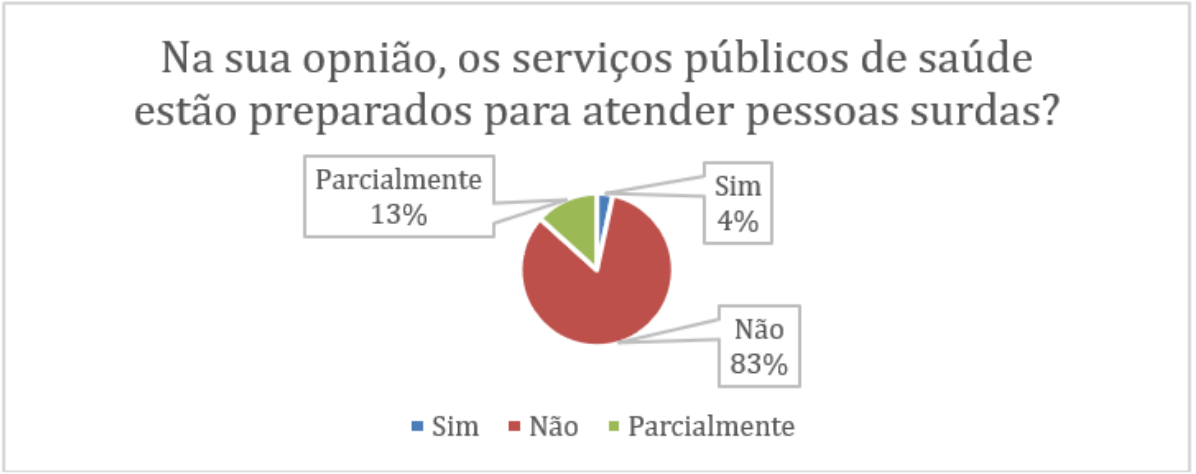
Gráfico 12: Percepção dos profissionais de saúde sobre as barreiras de comunicações enfrentadas por pessoas surdas



Todos os 30 participantes (100%) afirmaram acreditar que as pessoas surdas enfrentam barreiras de comunicação nos serviços públicos de saúde. Esse resultado demonstra que, entre os profissionais que responderam ao questionário, há um reconhecimento unânime da existência dessas dificuldades. Esse dado reforça a importância de investigar as condições de acessibilidade comunicacional nos serviços de saúde e de desenvolver estratégias que favoreçam uma comunicação mais efetiva entre profissionais e pacientes surdos.

No gráfico 13 Apresentou-se a percepção dos profissionais de saúde sobre o preparo dos serviços públicos para atender pessoas surdas:

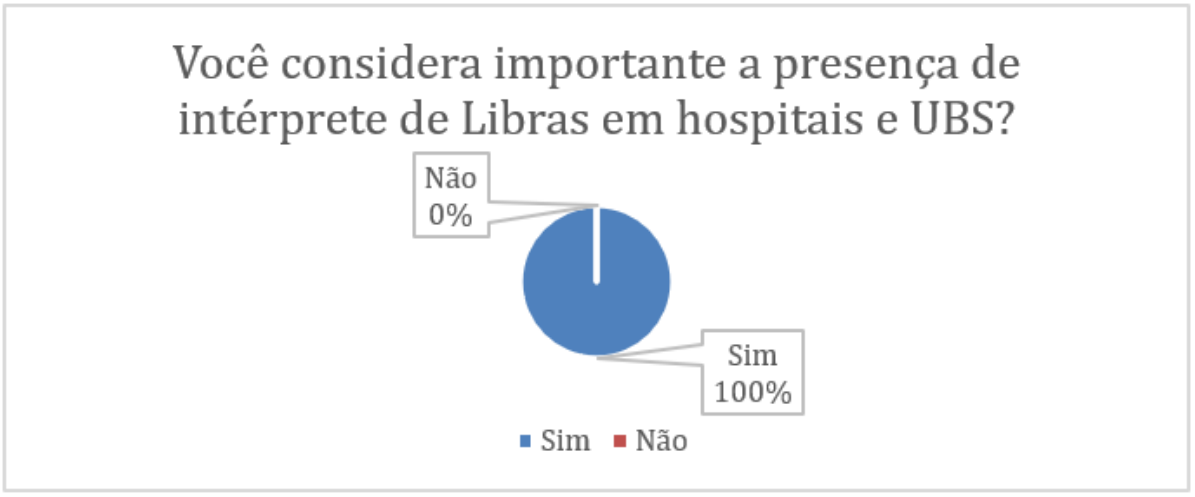
Gráfico 13: Percepção dos profissionais de saúde sobre o preparo dos serviços públicos para atender pessoas surdas



Quanto ao grau de preparo dos serviços públicos de saúde para atender pessoas surdas, 25 participantes (83%) avaliaram que esses serviços não estão adequadamente preparados, 4 (13%) consideraram que estão parcialmente preparados e 1 (4%) afirmou que estão preparados. Esses resultados demonstram que, na percepção da maioria dos profissionais participantes, existem limitações no preparo dos serviços de saúde para atender pessoas surdas. Nesse contexto, o Decreto nº 5.626/2005, em seu artigo 25, inciso IX, prevê o atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva na rede de serviços do SUS por profissionais capacitados para o uso da Libras ou para sua tradução e interpretação (BRASIL, 2005). Dessa forma, os resultados reforçam a importância de fortalecer a capacitação profissional e as estratégias de acessibilidade comunicacional nos serviços de saúde.

No gráfico 14 analisou-se a visão dos profissionais de saúde sobre a importância de intérpretes de Libras nos serviços de saúde:

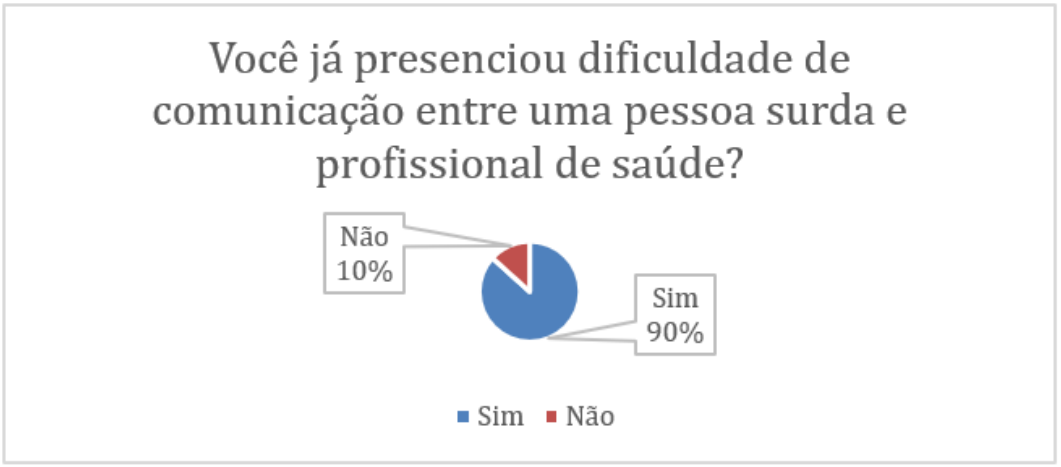
Gráfico 14: Percepção dos profissionais de saúde sobre a importância de intérpretes de Libras nos serviços de saúde



Todos os 30 participantes (100%) consideraram essencial a presença de intérpretes de Libras em hospitais e UBS, esse resultado demonstra a percepção unânime dos profissionais entrevistados quanto à importância desse recurso para facilitar a comunicação com pacientes surdos. A presença de intérpretes pode contribuir para a compreensão das informações relacionadas à saúde, favorecer a interação entre pacientes e profissionais e promover um atendimento mais acessível e inclusivo.

No gráfico 15 Verificou-se o conhecimento dos profissionais de saúde sobre as dificuldades de comunicação no atendimento às pessoas surdas:

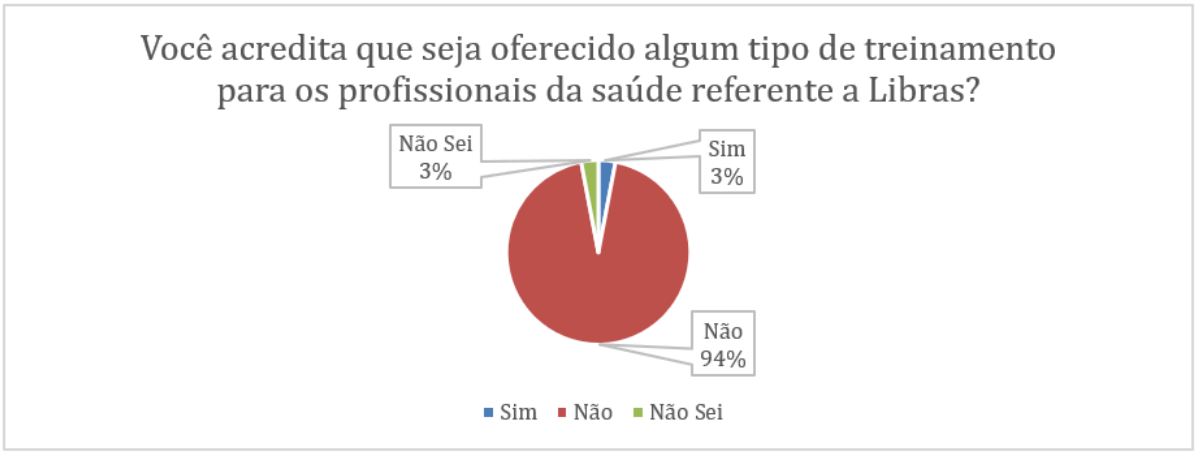
Gráfico 15: conhecimento dos profissionais de saúde sobre as dificuldades de comunicação no atendimento às pessoas surdas



Quanto à observação de dificuldades de comunicação entre pessoas surdas e profissionais de saúde, 27 participantes (90%) afirmaram já ter presenciado situações desse tipo. Esse resultado demonstra que a maioria dos profissionais entrevistados já teve contato com situações em que a comunicação entre pacientes surdos e profissionais de saúde apresentou dificuldades. Esse achado reforça a importância de investir na capacitação dos profissionais e na implementação de recursos de acessibilidade comunicacional, visando favorecer uma assistência mais inclusiva e adequada às necessidades das pessoas surdas.

No gráfico 16 mostra o conhecimento dos profissionais de saúde sobre a oferta de capacitação em Libras pelo SUS:

Gráfico 16:Conhecimento dos profissionais de saúde sobre a oferta de capacitação em Libras pelo SUS



Quanto ao conhecimento sobre a oferta de treinamentos em Libras pelo SUS, 1 participante (3%) afirmou ter conhecimento desses treinamentos, enquanto 28 (94%)

responderam que não tinham conhecimento e 1 (3%) declarou não saber informar. Observa-se que a maioria dos profissionais participantes desconhece a existência de treinamentos dessa natureza. Nesse contexto, o Decreto nº 5.626/2005 estabelece disposições relativas à formação de profissionais para o atendimento às pessoas surdas e à promoção do uso e da difusão da Libras (BRASIL, 2005), reforçando a relevância da capacitação profissional para melhorar a acessibilidade comunicacional nos serviços de saúde.

Todos os participantes (100%) demonstraram interesse em aprofundar seus conhecimentos sobre inclusão e comunicação com pessoas surdas.

Nas respostas abertas do questionário, foram relatadas situações de dificuldade de comunicação entre pessoas surdas e profissionais de saúde, ocorridas na recepção, durante as consultas e até mesmo em atendimentos de emergência. Entre as estratégias utilizadas para superar essas dificuldades, foram mencionados o uso de aplicativos de tradução, o auxílio de familiares ou acompanhantes e a busca por intérpretes de Libras. Esses relatos evidenciam os desafios enfrentados para estabelecer uma comunicação efetiva nos serviços de saúde e ressaltam a importância da disponibilização de recursos de acessibilidade comunicacional, de modo a favorecer um atendimento mais inclusivo, seguro e adequado às necessidades das pessoas surdas.

Todos os participantes afirmaram, de forma unânime, que a ausência de comunicação adequada pode comprometer o atendimento à pessoa surda e concordaram que os profissionais devem receber formação básica em Libras.

5.3 Comparação entre os dois grupos

A análise comparativa dos resultados indica convergência quanto à existência de barreiras comunicacionais, no formulário destinado às pessoas surdas, 67% relataram que já precisaram levar alguém para auxiliar na comunicação durante a consulta de acordo gráfico 4, enquanto 90,0% dos profissionais afirmaram que já presenciaram dificuldades de comunicação entre pessoas surdas e profissionais de saúde, conforme gráfico 15.

No primeiro questionário, observou-se que a Libras foi a forma de comunicação mais frequente, e 100% dos profissionais consideraram importante a presença de intérpretes, houve, ainda, concordância quanto à necessidade de qualificação: os relatos do primeiro grupo reivindicaram profissionais capacitados e intérpretes, ao passo que todos os profissionais defenderam treinamento básico em Libras.

6. DISCUSSÃO

Os resultados encontrados indicam que as barreiras na comunicação configuram um obstáculo significativo no atendimento às pessoas surdas, tal constatação corresponde ao estudo recente de Moraes et al. (2025), que relatou avaliação majoritariamente negativa da comunicação entre usuários de Libras e profissionais de saúde e salientou o desconhecimento da língua como uma barreira relevante.

No presente estudo, 66,7% dos respondentes do primeiro questionário relataram necessitar de ajuda de terceiros durante consultas conforme demonstrado no Gráfico 4, tal dependência pode comprometer a autonomia e a privacidade da pessoa surda, sobretudo quando se faz necessário comunicar informações pessoais ou sensíveis. Entre os profissionais, todos reconheceram a existência de dificuldades de comunicação e noventa por cento afirmaram já ter testemunhado situações dessa natureza, de acordo o gráfico 12, a percepção de despreparo mostrou-se significativa que 83% consideraram que os serviços públicos de saúde não encontram condições para atender pessoas surdas.

A relevância da Libras e da disponibilidade de intérpretes configura-se como ponto central entre os grupos participantes da pesquisa, esse resultado encontra respaldo na LBI, que estabelece em seu art. 24:

> É assegurado à pessoa com deficiência o acesso aos serviços de saúde, tanto públicos como privados, e às informações prestadas e recebidas, por meio de recursos de tecnologia assistiva e de todas as formas de comunicação previstas no inciso V do art. 3º desta Lei (BRASIL, 2015, art. 24).

Além disso, o art. 25 determina a remoção de barreiras nos espaços dos serviços de saúde, incluindo as de comunicação, dessa forma, os resultados da pesquisa evidenciam que a existência de dispositivos legais, embora fundamental para assegurar os direitos das pessoas surdas, não é suficiente, por si só, para eliminar as barreiras comunicacionais vivenciadas na prática dos serviços de saúde. Outro aspecto relevante foi o interesse unânime dos profissionais em aprofundar seus conhecimentos sobre inclusão e comunicação com pessoas surdas, tal resultado indica uma janela para intervenções de educação permanente, notadamente por meio de capacitação básica em Libras, ações de sensibilização das equipes e estabelecimento de protocolos para acesso a intérpretes.

> A comunicação é uma importante ferramenta para os profissionais da saúde no diagnóstico e no tratamento (CHAVEIRO; BARBOSA; PORTO, 2008, p. 578).

Para a enfermagem, uma comunicação acessível assume papel particularmente importante no que se refere ao acolhimento, a coleta de informações, a avaliação, a realização de procedimentos, a administração de medicamentos e as orientações para a continuidade do cuidado, sendo assim, o aprimoramento da acessibilidade comunicacional pode favorecer uma assistência mais segura, humanizada e inclusiva, especialmente no atendimento às pessoas surdas, ao contribuir para a compreensão das informações e para uma interação mais efetiva entre profissionais de enfermagem e pacientes.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação teve como objetivo analisar as principais barreiras de comunicação entre profissionais de saúde e pessoas surdas no atendimento em serviços de saúde, considerando as percepções dos respondentes de ambos os formulários. Os resultados mostraram a presença de dificuldades comunicacionais e indicaram que tais barreiras são reconhecidas tanto pelos participantes do formulário dirigido à população surda quanto pelos profissionais de saúde. No grupo correspondente ao formulário destinado a pessoas surdas, registrou-se predominância do uso da Libras como meio de comunicação e frequente dependência de intermediários para o estabelecimento do diálogo, entre os profissionais, verificou-se reconhecimento unânime de que pessoas surdas enfrentam obstáculos de comunicação nos serviços públicos de saúde.

Os resultados também evidenciaram limitações relacionadas à acessibilidade dos serviços de saúde, uma vez que a escassez de profissionais capacitados, a ausência de intérpretes de Libras e a insuficiência de recursos acessíveis podem dificultar a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos, comprometendo a qualidade da assistência prestada. Além disso, observou-se uma concentração significativa entre os participantes quanto à necessidade de qualificação profissional, visto que todos os profissionais entrevistados reconheceram a importância de receber formação básica em Libras e manifestaram interesse em aprofundar seus conhecimentos sobre inclusão e estratégias de comunicação com pessoas surdas. Esses achados reforçam a importância da educação permanente em saúde e da capacitação dos profissionais como medidas fundamentais para reduzir as barreiras comunicacionais e promover um atendimento mais acessível, seguro e humanizado.

Conclui-se que os resultados desta pesquisa evidenciam a persistência de barreiras comunicacionais entre profissionais de saúde e pacientes surdos, destacando a necessidade de medidas efetivas para promover a acessibilidade nos serviços de saúde. A ligação entre os participantes quanto à importância da Libras, da disponibilidade de intérpretes, da necessidade de formação básica em Libras e do interesse em aprofundar seus conhecimentos sobre inclusão, demonstra a relevância da qualificação profissional para a melhoria da assistência, além disso, os relatos de dificuldades de comunicação durante consultas, na recepção e até em emergências reforçam a necessidade de ampliar a oferta de recursos acessíveis e aprimorar a organização institucional para atender às necessidades das pessoas surdas.

Diante desses achados, a superação das barreiras comunicacionais requer ações integradas que contemplem a capacitação dos profissionais, a disponibilização de intérpretes de Libras, o uso de recursos de acessibilidade e o fortalecimento das estratégias institucionais de inclusão. Portanto, a comunicação acessível deve ser compreendida como um componente essencial da qualidade do cuidado, especialmente na enfermagem, por influenciar o acolhimento, a compreensão das orientações, a segurança e a continuidade da assistência, embora a legislação brasileira assegure direitos relacionados à acessibilidade e ao atendimento adequado, os resultados apontam para a necessidade de fortalecer sua efetivação na prática dos serviços de saúde, de modo a promover a autonomia, a dignidade, o respeito e a inclusão das pessoas surdas.

REFERÊNCIAS

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. Brasília, DF: Presidência da República, 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 10 Jun. 2026.

BRASIL. **Lei n° 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasilia, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 10 jun. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 10 jun.2026

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, 2008.

MORAES, Rafael Rodrigues de et al. **Surdos que se comunicam por meio da língua de sinais:** a complexidade do acesso aos serviços de saúde. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 41, n. 9, p. 1-15, 2025.

NOGUEIRA, J. W. S. N.; RODRIGUES, M. C. S. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. **Cogitare Enfermagem,** v. 20, n. 3, p. 636-640, 2015.

REIS, Erica Mariana Borges; SÁ, Antônia Margareth Moita. **Manual de Libras para profissionais da saúde:** guia prático para comunicação profissional com paciente surdo. Belé- PA: UEPA, 2022. Disponível em: https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/869508?mode=simple. Acesso em 14 Out 2026.