

Adesão de indivíduos surdos aos serviços de saúde: Explorando o uso de aplicativos de comunicação

Adherence of deaf individuals to health services: Exploring the use of communication apps

Adhesión de las personas sordas a los servicios sanitarios: Exploración del uso de aplicaciones de comunicación

Recebido: 27/02/2025 | Revisado: 08/03/2025 | Aceitado: 09/03/2025 | Publicado: 13/03/2025

Hellen Silva Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5150-2135>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: hellensp001@gmail.com

Laís Karolyne Araújo Costa Barros

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6532-417X>

Universidade Federal de Campina Grande, Brasil

E-mail: laiseducom@gmail.com

Mikaely Oliveira da Silva Lima

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4061-2137>

Universidade Federal de Campina Grande, Brasil

E-mail: mikaely.osl@gmail.com

Edmar Candeia Gurjão

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9694-3668>

Universidade Federal de Campina Grande, Brasil

E-mail: ecg@dee.ufcg.edu.br

Resumo

Objetivos: Apresentar as barreiras de comunicação dos surdos nos serviços de saúde e identificar ferramentas (aplicativos) usados para reduzir as dificuldades encontrada. **Metodologia:** Trata-se de um estudo do tipo transversal, realizado no período de setembro a outubro de 2024 por meio de entrevistas com indivíduos surdos. As perguntas da entrevista foram divididas em três áreas principais: Caracterização da amostra; Serviços de saúde; e, Uso de Aplicativos. **Resultados e Discussão:** Foram entrevistados 26 surdos de ambos os sexos, na faixa etária entre 18 e 41 anos, a maioria com surdez profunda. Foi evidenciado a necessidade de facilitação na comunicação dos surdos, pois 11,54% evitam comunicar-se com ouvintes e 30,77% utilizam apenas Libras. A grande maioria dos surdos vão aos serviços de saúde acompanhados e utilizam-se do SUS. Os aplicativos de comunicação apresentados foram 6, tendo destaque o aplicativo *Icom*. **Conclusão:** Ao analisar os dados observou-se que as principais barreiras para os surdos são a dificuldade de compreensão do profissional que o atende e a necessidade de acompanhante, além disso, foi evidenciado que a frustração e angústia de não ser compreendido pode ser um dos fatores que reduzem a adesão dos surdos aos serviços de saúde. Os surdos evidenciaram alguns aplicativos que podem ajudar, entretanto, não se deve excluir a necessidade do aprendizado dos profissionais de saúde em Libras, ou o desenvolvimento de novas ferramentas que sejam mais adequadas.

Palavras-chave: Pessoas com Surdez; Software; Comunicação; Serviços de Saúde.

Abstract

Objectives: To present the communication barriers of deaf people in health services and identify tools (applications) used to reduce the difficulties encountered. **Methodology:** This is a cross-sectional study, carried out from September to October 2024 through interviews with deaf individuals. The interview questions were divided into three main areas: Sample characterization; Health services; and Use of applications. **Results and Discussion:** Twenty-six deaf people of both sexes, aged between 18 and 41 years, were interviewed, most of whom were profoundly deaf. The need to facilitate communication among deaf people was highlighted, since 11.54% avoid communicating with hearing people and 30.77% use only Libras. The vast majority of deaf people go to health services accompanied and use the SUS. Six communication applications were presented, with the *ICOM* application standing out. **Conclusion:** When analyzing the data, it was observed that the main barriers for deaf people are the difficulty of understanding the professional who treats them and the need for a companion. In addition, it was shown that the frustration and anguish of not being understood can be one of the factors that reduce the adherence of deaf people to health services. The deaf people highlighted some applications that can help; however, the need for health professionals to learn Libras, or the development of new tools that are more appropriate, should not be ruled out.

Keywords: Deaf Person; Software; Communication; Health Services.

Resumen

Objetivos: Presentar las barreras de comunicación de las personas sordas en los servicios de salud e identificar herramientas (aplicaciones) utilizadas para reducir las dificultades encontradas. **Metodología:** Se trata de un estudio transversal, realizado de septiembre a octubre de 2024 a través de entrevistas a personas sordas. Las preguntas de la entrevista se dividieron en tres áreas principales: Caracterización de la muestra; Servicios de salud; y, Uso de Aplicaciones. **Resultados y Discusión:** Se entrevistaron 26 personas sordas de ambos sexos, con edades comprendidas entre 18 y 41 años, la mayoría con sordera profunda. Se destacó la necesidad de facilitar la comunicación entre personas sordas, pues un 11,54% evita comunicarse con personas oyentes y un 30,77% solo utiliza Libras. La gran mayoría de las personas sordas acuden a los servicios de salud acompañadas y utilizan el SUS. Se presentaron 6 aplicaciones de comunicación, destacándose la aplicación *ICOM*. **Conclusión:** Al analizar los datos, se observó que las principales barreras para las personas sordas son la dificultad de comprensión del profesional que las atiende y la necesidad de un acompañante. Además, se demostró que la frustración y la angustia de no ser comprendido pueden ser uno de los factores que reducen la adherencia de las personas sordas a los servicios de salud. Los sordos destacaron algunas aplicaciones que pueden ayudar, sin embargo, no se debe descartar la necesidad de que los profesionales de la salud aprendan Libras, o el desarrollo de nuevas herramientas que sean más adecuadas.

Palabras clave: Personas con Sordera; Software; Comunicación; Servicios de Salud.

1. Introdução

A comunicação, a disseminação e a troca de informações são importantes no dia a dia da sociedade, visto que permitem o ganho e disseminação de conhecimentos, sejam eles científicos ou empíricos, entre as pessoas (Cardoso, Silva & Santos, 2021). Na área da saúde, esta comunicação e troca de informações médico/paciente se torna de extrema importância para um diagnóstico assertivo, esclarecimentos e orientações efetivas, pois uma comunicação inadequada pode afetar a segurança à saúde do paciente e do profissional, bem como, levar a o insucesso da terapêutica (Campos & Fígaro, 2021; Sousa et al., 2020).

Nessa perspectiva, problemas de comunicação se tornam ainda mais complexos quando se trata de pacientes que enfrentam barreiras adicionais, como as pessoas surdas, que é caracterizada como perda parcial ou total da audição impedindo a compreensão de sons, o que dificulta a interação social e a comunicação, pois no melhor dos casos elas utilizam da Libras para se comunicarem, e nem sempre há interlocutores com conhecimento dessa linguagem (Benjamin, 2019; Silva *et al.*, 2021).

Para esses indivíduos, a compreensão e comunicação nos serviços de saúde impõem dificuldades além daquelas sentidas pelos ouvintes, devido à falta de conhecimento da Libras pelos profissionais e pela escassez de intérpretes nos setores, o que causa barreiras no atendimento e comunicação dos surdos com os médicos (Rezende, Guerra & Carvalho, 2021; Ferreira & Brayner, 2021).

Os surdos referem por vezes, a necessidade de estarem acompanhados de algum familiar para se comunicar com o profissional de saúde, entretanto, ainda relatam não serem compreendidos e não entenderem sobre o que foi apresentado na consulta (Oliveira, 2020). Outro fator é a pouca presença de intérpretes, que são escassos nos serviços de saúde e que dependendo da situação faz com que os surdos se sintam desconfortáveis e constrangidos em ter que apresentar fatores pessoais para os intérpretes para assim serem apresentados para os médicos (Rezende *et al.*, 2021).

Nos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, quando os profissionais não sabem LIBRAS, normalmente tentam se comunicar com os surdos por meio de leitura labial, escrita, desenhos/figuras, mímica e linguagem corporal. No entanto, essas formas de comunicação são pouco eficazes e eficientes para garantir uma boa comunicação, o que pode resultar em diagnósticos e tratamentos errôneos, representando um risco para a saúde do surdo (Santos & Jaccomo, 2020; Rezende *et al.*, 2021; Oliveira, 2020).

Com a evolução da tecnologia, o uso de ferramentas para o tratamento e assistência de processos em saúde está cada vez maior, dentre essas ferramentas, as tecnologias assistivas vem ganhando destaque por serem dispositivos, softwares ou

aplicativos desenvolvidos para auxiliar, manter ou restabelecer a função de pacientes com deficiência ou idosos (Silva *et al.*, 2023). A utilização dessas tecnologias para os surdos pode reduzir as dificuldades encontradas por profissionais da saúde no atendimento dessa população, ajudando na compreensão mútua (Galvão, Soler & Siqueira, 2024).

Este estudo justifica-se pela necessidade de conhecer as barreiras de comunicação dos surdos e o seu reflexo na sua adesão aos serviços de saúde, bem como, apresentar os aplicativos de comunicação que são utilizados para melhorar a comunicação. Dessa forma, o objetivo deste estudo é apresentar as barreiras de comunicação dos surdos nos serviços de saúde e identificar os aplicativos usados por eles para se comunicarem.

2. Metodologia

O estudo trata-se de um estudo transversal, de natureza quantitativa (Pereira *et al.*, 2018) com emprego de estatística descritiva simples com uso de frequência absoluta e frequência relativa porcentual, média e desvio padrão (Shitsuka *et al.*, 2013) realizado no período de setembro a outubro de 2024, no Laboratório de Processamento de Sinais e Informação (LAPSI) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), em Campina Grande, na Paraíba.

Todas as etapas da pesquisa foram iniciadas após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB (CAAE: 81942124.9.0000.5187) e pela UFCG (CAAE: 81942124.9.3001.5182), respeitando as Normas e Diretrizes oriundas da Resolução nº 466 de 2012 CONEP/CNS/MS; Resolução nº 510 de 2016 CONEP/CNS/MS; Norma Operacional 001 de 2013 CONEP/CNS/MS e demais normas complementares e orientações para pesquisas com seres humanos, instituída pelo Ministério da Saúde através do Conselho Nacional de Saúde. Inicialmente, foi solicitada a autorização ao coordenador local da instituição para a realização das entrevistas, por meio de um termo de autorização institucional. Após autorização, foi divulgado em grupos, redes sociais, WhatsApp e murais uma arte convidando os indivíduos a participarem da pesquisa. Foi agendado um dia e apresentado para todos os participantes de forma detalhada e por meio de um intérprete de Libras todos os pontos da pesquisa por meio da leitura e interpretação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Posteriormente, foi solicitado aos que concordaram em participar, que assinassem o TCLE em duas vias, uma ficava com o pesquisador e a outra com o participante. As entrevistas foram realizadas em uma sala reservada do LAPSI, apenas com as presenças do pesquisador, intérprete de Libras e o entrevistado.

A população deste estudo são indivíduos surdos e a amostra foi composta por conveniência e incluiu 26 surdos de ambos os sexos. Essa amostra foi obtida seguindo os seguintes critérios de elegibilidade: inclusão e exclusão. Os critérios de inclusão foram: se auto declarar surdo (pois alguns indivíduos podiam possuir perda auditiva moderadamente severa em um dos ouvidos e se considerar surdo); ambos os sexos; possuir 18 anos ou mais; ser capaz de comunicar-se em Libras, português oral ou escrito; e, concordar e assinar o termo de consentimento livre e esclarecido. Como critérios de exclusão: indivíduos que tenham capacidade auditiva suficiente para compreender conversas em língua oral; surdos de idade inferior a 18 anos; apresentarem dificuldades de comparecer no local da pesquisa; e não concordarem em participar da pesquisa.

Para coleta de dados, foi elaborado pela equipe de pesquisa um questionário contendo perguntas abordando três áreas: Caracterização da amostra; Serviços de saúde; e, Uso de Aplicativos. No primeiro tema, os participantes responderam perguntas contendo questões socioeconômicas; o segundo tema foi relacionado ao uso, adesão e experiências nos serviços de saúde; e o terceiro tópico abordado foi a respeito do uso de aplicativos e softwares para se comunicarem. A duração da entrevista foi em média de 20 minutos por participante, tendo sido apresentado o questionário para que lessem e caso não entendessem o intérprete fazia a tradução da pergunta em Libras e o entrevistador transcrevia de forma integral as respostas.

Após finalizar a coleta de dados, foi dado início ao processo de tabulação e análise estatística dos dados utilizando o Microsoft Excel. Foram utilizadas medidas de tendência central e porcentagem para descrição dos dados. Os mesmos serão

apresentados a seguir em quadros para melhor visualização.

3. Resultados e Discussão

Neste estudo foram incluídos 26 surdos que concordaram em participar da pesquisa e responderam o questionário por completo. Na Quadro 1 está apresentado os dados sociodemográficos dos indivíduos, com ela pode-se observar que, 53,85% dos participantes são do sexo masculino, as idades deles variam entre 18 e 41 anos, 61,54% são solteiros, apenas 30,77% concluíram o ensino médio, quando perguntados sobre a profissão 34,62% são estudantes e 26,92% não informaram a profissão (não sabendo se não trabalham ou se recebem o auxílio BPC), 53,84% possuem nível de surdez profunda. A cidade de moradia variou em: Queimadas (42,30%), Campina Grande (38,46%), Cuité, Esperança, Lagoa Seca, Sumé (ambos 3,85%), todas na Paraíba.

Quadro 1 - Características sociodemográficas.

VARIÁVEL	nº	%	MÉDIA/DP
Idade	18 – 41 Anos	-	~29,08 ± 7,27
SEXO			
Masculino	14	53,85%	
Feminino	12	46,15%	
CIDADE DE MORADIA			
Queimadas	11	42,30%	
Campina Grande	10	38,46%	
Cuité	1	3,85%	
Esperança	1	3,85%	
Lagoa Seca	1	3,85%	
Massaranduba	1	3,85%	
Sumé	1	3,85%	
ESTADO CIVIL			
Solteiro	16	61,54%	
Casado	8	30,77%	
União Estável	2	7,69%	
ESCOLARIDADE			
Fundamental II incompleto	1	3,85%	
Médio incompleto	1	3,85%	
Cursando o médio	6	23,07%	
Médio completo	8	30,77%	
Cursando superior	6	23,07%	
Superior completo	2	7,69%	
Pós-graduado	1	3,85%	
Cursando mestrado	1	3,85%	
PROFISSÃO			
Estudante	9	34,62%	
Professor	4	15,38%	
BPC	3	11,54%	
Produção	2	7,69%	
Embalador	1	3,85%	
Não informou	7	26,92%	
NÍVEL DE SURDEZ			
Profundo	14	53,84%	
Severo	6	23,07%	
Moderadamente severo	1	3,85%	
D. Severo e E. Profundo	2	7,69%	
D Profundo e E. Severo	3	11,54%	

Legenda: BPC (Benefício de Prestação Continuada); D (Direito); E (Esquerdo). Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O Quadro 2 apresenta a forma que os participantes se comunicam com outras pessoas, observa-se que, 30,77% utilizam apenas a Libras e 11,54% evitam se comunicar, mostrando a preferência dos surdos pela Libras, bem como, sua dificuldade de comunicação de outras formas e sua interação social. Visto que, o uso de outras formas de comunicação que não

seja a Libras pode ser um obstáculo para troca de informações com outras pessoas, sendo por vezes incompreendida, e, um desrespeito a sua cultura e identidade própria (Araújo et al., 2019).

O estudo de Mantovani, Lima e Marques (2024) descreve o papel da Libras na comunicação dos surdos, principalmente no ambiente familiar e este apresenta a Libras como única forma para uma comunicação efetiva, pois é a melhor forma de compreensão dos surdos, de se relacionar, expressar e conhecer o mundo. Sabe-se que o relacionamento com outros surdos é extremamente importante, entretanto, a relação de socialização com outras pessoas se faz importante também, para isso a importância do conhecimento da Libras (Yonemotu & Vieira, 2020).

Quadro 2 - Como se comunicam com outras pessoas.

VARIÁVEL	n° (%)
Apenas Libras	8 (30,77)
Gestos/Mímica	6 (23,07)
Comunica bem, um pouco de tudo	3 (11,54)
Escreve	3 (11,54)
Evita se comunicar	3 (11,54)
Oraliza	2 (7,69)
Chama alguém para ajudar	1 (3,85)

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O Quadro 3 apresenta como é a participação dos surdos nos serviços de saúde observa-se que a grande maioria 73,07% dos entrevistados vão acompanhados, 7,69% vão sozinhos ou acompanhados e apenas 19,23% vão sozinhos. O fator necessitar de alguém para acompanhá-los nos serviços de saúde é algo recorrente em vários estudos, visto que, devido a grande maioria dos profissionais de saúde não saberem Libras, eles precisam de ajuda para apresentarem seus sintomas e dores (Souza et al., 2020). Isto pode ser evidenciado ainda no Quadro 3 no ponto “Algum dos profissionais sabiam Libras” foi apresentado que 76,92% não sabiam Libras e 23,07% sabiam apenas alguns sinais, e em 100% dos locais os participantes informaram que não havia intérpretes no setor, dificultando ainda mais sua comunicação com os profissionais de saúde.

Quando perguntados acerca da ida aos serviços de saúde 73,07% fazem suas consultas pelo SUS, 19,23% de forma particular e 7,69% fazem uso dos dois meios. Ao serem abordados sobre como se comunicam, 80,77% informam que precisam da ajuda do acompanhante ou intérprete, sendo 50% dos participantes expressaram que a única forma de comunicação é via os acompanhantes, não se comunicando com os profissionais de forma alguma. Os outros 50% utilizam-se do português escrito (30,77), gestos ou mímica (7,69) e 11,54% deles utilizam-se de um aplicativo de intérpretes de Libras, com tradução simultânea, online e pago, conhecido como *ICOM* (<https://www.icom.app/>).

Ao serem questionados de como se sentem após o atendimento, 38,46% relataram ficarem frustrados, angustiados por não entenderem, apenas 11,54% refere que entende o atendimento e 3,85% entende apenas o que o acompanhante lhe relata após o atendimento. Isso corrobora com os achados da revisão integrativa de Souza et al. (2024) que apresenta sobre a percepção dos surdos a respeito do atendimento na atenção básica, no qual eles destacam a incompreensão deles e dos profissionais de saúde, gerando tratamento duvidosos, descrevem também a respeito da necessidade de levar um acompanhante e isso diminui a privacidade e o tratamento médico/paciente, podendo gerar constrangimento.

Os participantes relataram também que só vão aos serviços de saúde quando estritamente necessário e se sentem

desencorajados e desmotivados a ir, apenas um indivíduo referiu não haver problema e iria para consultas sem preocupação, este utiliza-se do *ICOM* para comunicação. O estudo de Leite, Leite e Silva (2022) discorreu sobre os prejuízos pela dificuldade de comunicação no atendimento de saúde à pessoa surda, no qual mostram que a adesão dos surdos é menor do que a da população ouvinte devido a questões como medo, frustração, timidez, incompreensão, dentre outros fatores, isso confirma a resposta deles para o nosso estudo.

Quando questionados de quanto tempo haviam ido para algum serviço de saúde, 26,92% afirmaram que não lembravam, 19,23% explicaram que há mais de um ano e 53,85% foram aos serviços de saúde entre 3 meses e alguns dias, mostrando uma assiduidade relativamente boa, pois mais da metade da população estudada ter ido entre esse período.

Ao serem perguntados se já passaram por alguma situação de emergência 46,15% responderam que sim e que não entenderam nada a respeito dos procedimentos realizados, apenas os acompanhantes compreendiam, revelaram que essas situações foram devidas a acidentes (domésticos ou automobilísticos), parto e desmaio. O estudo de Costa *et al.* (2021) explanou sobre a percepção das pessoas surdas sobre o acolhimento e cuidado dos profissionais de enfermagem em unidades de emergência, nele foram apresentados relatos que corroboram as evidências deste estudo, dentre os relatos, os surdos afirmam se sentirem sem autonomia e dependentes de outras pessoas para compreenderem ou por vezes não entendem o que está ocorrendo com eles, sentem-se com medo e angustiados por acharem que os profissionais podem não ter entendido, alguns relataram também a impaciência de alguns profissionais.

Quadro 3 - Participação nos serviços de saúde.

VARIÁVEL	n° (%)
COMO VÃO AO ATENDIMENTO	
Acompanhados	19 (73,07)
Sozinhos	5 (19,23)
Sozinhos ou acompanhados	2 (7,69)
USAM SUS OU PARTICULAR	
SUS	19 (73,07)
Particular	6 (23,07)
Os dois	1 (3,85)
COMO SE COMUNICAM	
Acompanhado ou com intérprete	21/13 (80,77/50)
Escreve	8 (30,77)
ICOM	3 (11,54)
Gestos/Mímica	2 (7,69)
COMO SE SENTEM APÓS O ATENDIMENTO	
Frustrado, angustiado, sem entender	10 (38,46)
Dúvidas	7 (26,92)
Não entende	5 (19,23)
Entende	3 (11,54)
Entende apenas o que o acompanhante explica depois	1 (3,85)
ALGUM DOS PROFISSIONAIS SABIAM LIBRAS	
Não sabiam	20 (76,92)
Sabiam alguns sinais	6 (23,07)
EM ALGUM SERVIÇO HAVIA INTÉRPRETE	
Não havia	26 (100)

QUANTO TEMPO FOI A UM SERVIÇO DE SAÚDE	
1 Ano	5 (19,23)
3 Meses	4 (15,38)
2 Meses	6 (23,07)
1 Mês	2 (7,69)
Alguns dias	2 (7,69)
Não lembra	7 (26,92)
PASSARAM POR SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	
Sim	12 (46,15)
Não	14 (53,85)

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

No Quadro 4 estão apresentadas as formas de compreensão dos surdos por meio da Libras, leitura labial e português, dentre eles, 11,54% relataram que sabiam relativamente a Libras. A falta de um vasto conhecimento na Libras pode se dar por um atraso na inclusão do surdo na escola bilíngue ou também o uso de sinais caseiros em casa e/ou uma resistência dos pais para entrar na comunidade surda (Guimarães, 2021).

Quanto à leitura labial, 57,69% afirmaram que não a compreendem, apenas 23,08% possuem uma boa compreensão deste meio. No estudo de Pereira et al. (2020) foi abordado a leitura labial como uma das formas utilizadas pelos médicos/internos e surdos para se comunicarem no atendimento, foi apresentado que este fator é dificultado devido a máscaras, sotaques, bigode, gagueira e mudanças de posição do rosto, o que pode gerar incompreensão do que está sendo falado.

Ao serem questionados sobre o entendimento acerca do português escrito, cerca de 61,54% da população estudada respondeu que sabiam, entretanto, ao que foi observado dentro da entrevista foi que o português que alguns deles realmente compreendiam era a datilologia, que é o alfabeto de português sinalizado ou que até liam os questionários, mas não compreendiam o que estava escrito. Ainda no estudo de Pereira *et al.* (2020) a escrita é a forma mais predominante usada pelos médicos, entretanto, isto pode ser uma problemática devido à dificuldade de interpretação tanto dos surdos quanto dos médicos no que foi escrito.

Quadro 4 - Formas de compreensão.

VARIÁVEIS	LIBRAS	LEITURA LABIAL	PORTUGUÊS
SIM	23 (88,46%)	6 (23,08%)	16 (61,54%)
NÃO	0	15 (57,69%)	2 (7,69%)
MAIS OU MENOS	3 (11,54%)	5 (19,23%)	8 (30,77%)

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O Quadro 5 aborda sobre o uso de telefone celular e quais os aplicativos os surdos utilizam para se comunicar, no meio virtual e presencial. Ao serem perguntados a respeito do uso do celular, 76,92% responderam que usam com facilidade, entretanto, na pergunta seguinte, sobre quais as dificuldades no celular, 50% deles relataram alguma dificuldade sendo em ler e digitar (38,46%), tudo (7,69%) e áudios e ligações de voz (3,85%). Correia et al. (2019) apresentaram sobre escolarização dos surdos e aborda as dificuldades de compreensão na leitura e escrita do português, isso se dá em primeiro lugar por ela ser a segunda língua do surdo e também pode ser devido a problemas no processo de educação deles.

Quadro 5 - Uso de celular e aplicativos.

VARIÁVEL	n° (%)
USAM CELULAR COM FACILIDADE	
Sim	20 (76,92)
Não	5 (19,23)
Mais ou menos	1 (3,85)
QUAIS AS DIFICULDADES	
Não tem dificuldades	13 (50)
Ler e digitar	10 (38,46)
Tudo é difícil	2 (7,69)
Ligações e áudios	1 (3,85)
QUAIS APLICATIVOS USAM PARA AUXILIAR NA COMUNICAÇÃO	- LuzIA - Whatsapp - ICOM - Hand Talk - Central de Libras - Central de Interpretação de Libras - CIL

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Ao serem perguntados pelos aplicativos utilizados, eles apresentaram os seguintes aplicativos: *LuzIA*, é um software de inteligência artificial lançado pelo *WhatsApp*, no qual pessoas adicionam o número em seus contatos e a partir disso podem conversar com ela, assim, ela poderá traduzir textos, transcrever áudios, sugerir receitas, dentre outras funções (Santos, 2024), para os surdos que a citaram, utilizam como ferramenta para transcrever áudios; *WhatsApp* é o outro aplicativo de comunicação bastante citado, devido a facilidade de mandar e receber mensagens, vídeos e fazer videochamadas; *ICOM* foi o terceiro mais citado, é uma central de intérpretes para atendimento e intermediação de conversas em Libras (Noga, 2024); O *Hand Talk* foi o quarto mais citado, ele é um aplicativo de tradução do português escrito para a Libras por meio de um avatar; A Central de Libras foi o quinto mais citado, aplicativo que tem como intuito realizar intermediação de videochamadas em Libras para usuários surdos ou com deficiência auditiva (Batista & Stumpf, 2024); e, o último, a CIL, é uma central de atendimento por meio de videochamada na qual um intérprete de Libras media a conversa entre usuário e atendente, este é um aplicativo criado em alguns municípios, o mais conhecido até então é o da cidade de São Paulo – SP (Bernado & Dias, 2023).

A dissertação de Noga (2024) foi uma revisão bibliográfica acerca das tecnologias assistivas para a comunicação dos surdos, nela evidenciado-se aplicativos que fazem a tradução do português para Libras (*Hand Talk*, *Ribená*, *ICOM*, *Fala Libras*, *VLibras*, *Wiki Sings*, dentre outros) e transcrição da fala para escrita (Transcrição instantânea, *Matrak*, *Surdos ajuda*, *Transcribe*, *Otte Transcribe Voice Notes*, dentre outros), baseando-se nessa revisão a autora abordou três aplicativos principais: *Hand Talk*, *ICOM* e Transcrição instantânea, dentre eles, os surdos abordaram o *ICOM* como a melhor opção de comunicação, por ter uma intermediação exclusivamente por meio da Libras.

4. Conclusão

Com base nos objetivos de identificar as barreiras de comunicação dos surdos, foi evidenciado que a dificuldade de compreensão do que o profissional de saúde apresenta, as problemáticas na comunicação, precisando utilizar várias formas para tentar se expressar adequadamente, como mímica, leitura labial, escrita, a necessidade de um acompanhante e não usar sua própria língua para se comunicar, foram as principais barreiras encontradas. O medo, angústia, incompreensão, falta de autonomia, dependência e frustração são fatores que levam aos surdos buscarem minimamente os serviços de saúde em

comparação aos ouvintes, no nosso estudo a adesão de cerca de 53,85% nos últimos 3 meses foi um pouco significativo, entretanto, não é o que apresentam outros estudos.

Baseando-se no nosso segundo objetivo de apresentar os aplicativos usados pelos surdos para se comunicarem, O *ICOM* foi apresentado como possibilidade de comunicação nos serviços de saúde por ser uma intermediação feita por intérpretes de forma síncrona, entretanto, vale ressaltar que o aplicativo é pago, outros aplicativos citados de tradução foram o *Hand Talk* e a *CIL*, a *LuizIA*, Central de Libras e o *WhatsApp* são softwares que auxiliam na comunicação online.

Ao observar esses fatores vale ressaltar a importância do aprendizado de Libras pelos profissionais de saúde para que tratem os surdos de forma integral e acessível para que esses anseios que muitos deles citaram nesta pesquisa seja sanada, e para se fazer cumprir o papel da promoção de saúde, proteção de doenças e restauração da saúde.

Contribuições dos Autores

Hellen Silva Pereira - Contribuiu na concepção e desenho do trabalho, pesquisa, convite dos participantes, análise e interpretação dos dados, escrita, revisão e correção do artigo.

Laís Karolyne Araújo Costa Barros - Foi responsável pela interpretação de Libras/Português durante a pesquisa, auxiliando no convite das pessoas surdas e na aplicação do questionário.

Mikaely Oliveira da Silva Lima – Foi responsável pela interpretação de Libras/Português durante a pesquisa, auxiliando no convite das pessoas surdas e na aplicação do questionário

Edmar Candeia Gurjão – Colaborou na concepção do trabalho, revisão crítica do conteúdo e aprovação da versão final para publicação.

Referências

- Araújo, A. M., Cotta, B. S. S., Souza, A. C. C. R., Oliveira, A. P., & Lages, K. S. (2019). Dificuldade no atendimento médico às pessoas surdas. *Revista Interdisciplinar Ciências Médicas*, 3(1), 3-9. <https://revista.fcmmg.br/index.php/RICM/article/view/67/70>
- Batista, J. P., & Stumpf, M. R. (2024). Aplicativos móveis para a aprendizagem de libras: uma análise das opiniões de seus usuários. *LínguaTec*, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Bento Gonçalves, 9(1), 121-131. <https://doi.org/10.35819/linguatec.v9.n1.7161>
- Benjamin, P. M. C. (2019). Evolução do diagnóstico de surdez e o seu impacto na sociedade [Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10451/43562>
- Bernardo, E., & Dias, K. (2023). Gestão inclusiva da diversidade no setor público: uma análise da disponibilidade do atendimento em libras para a população surda. *Anais do Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo de Públicas - Enepcp*, 3(1), 1-4. <https://anepecp.org/ojs/index.php/br/article/view/462/343>
- Campos, C. F. C., & Fígaro, R. (2021). Relação médico-paciente vista sob o olhar da comunicação e trabalho. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 16(43), 2352. [https://doi.org/10.5712/rbmfc16\(43\)2352](https://doi.org/10.5712/rbmfc16(43)2352)
- Cardoso, R. N., Silva, R. S., & Santos, D. M. S. (2021). Tecnologias da informação e comunicação: ferramentas essenciais para a atenção primária à saúde. *Brazilian Journal of Health Review*, 4(1), 2691-2706. <https://doi.org/10.34119/bjhrv4n1-216>
- Correia, C. M., Ferraz, A. J., Souza, T. R., & Camilo, T. C. S. (2019). Escolarização de surdos: um caminho com dificuldades e consequências. *Revista Diálogos Acadêmicos IESCAMP – ReDAI*, 2(1), 31-43. <https://revista.iescamp.com.br/index.php/redai/article/view/44/22>
- Costa, D. G. O., Santos, L. L., Nunes, B. S. M., Moura, L. V. C., Silva, L. S., & Santos, R. S. (2021). A percepção de pessoas surdas sobre o acolhimento e cuidado dos profissionais de enfermagem em unidades de emergência. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 13(5), e7451. <https://doi.org/10.25248/reas.e7451.2021>
- Ferreira, N. L. M., & Brayner, I. C. S. (2021). O acesso da comunidade surda aos serviços de saúde: mãos que falam. *Temas em Educação e Saúde*, 17(0), e021016. <https://doi.org/10.26673/tes.v17i00.15169>
- Galvão, A. C., Soler, O., & Siqueira, M. L. S. (2024). Tecnologias assistivas na educação em saúde para o uso racional de medicamentos à pessoa surda: revisão de escopo. *Revista Caderno Pedagógico*, 21(10), 01-17. <https://doi.org/10.54033/cadpedv21n10-017>
- Guimarães, L. C. (2021). Saúde mental da pessoa surda no Brasil. *Revista Científica Multidisciplinar*, 2(3), 316-325. <https://doi.org/10.47820/recima21.v2i3.173>
- Leite, K. I. M., Leite, M. M. N., & Silva, A. H. B. (2022). Os prejuízos pela dificuldade de comunicação no atendimento de saúde à pessoa surda: revisão integrativa. *Research, Society And Development*, 11(10), e96111032262. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i10.32262>

- Mantovani, R. M., Lima, M. C. M. P., & Marques, J. G. T. (2024). Famílias ouvintes e filhos surdos. *Distúrbios da Comunicação*, 36(1), e63257. <https://doi.org/10.23925/2176-2724.2024v36i1e63257>
- Noga, L. L. C. (2024). Alternativas em tecnologia assistiva para tradução do par linguístico português – Libras em uma universidade estadual [Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual do Centro-Oeste]. <https://www3.unicentro.br/ppgadm/wp-content/uploads/sites/16/2024/10/Dissertacao-final.pdf>
- Oliveira, P. C. T. (2020). Comunicação no atendimento/assistência em saúde de pessoas surdas: revisão integrativa da literatura [Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo]. <https://doi.org/10.11606/D.22.2020.tde-18092020-110815>
- Pereira, A. A. C., Passarin, N. P., Nishida, F. S., & Garcez, V. F. (2020). “Meu sonho é ser compreendido”: Uma análise da interação médico-paciente surdo durante assistência à saúde. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 44(4), e121. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v44.4-20200028>
- Pereira, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J., & Shitsuka, R. (2018). Metodologia da pesquisa científica. [free e-book]. Santa Maria/RS. Ed. UAB/NTE/UFSM.
- Rezende, R. F., Guerra, L. B., & Carvalho, S. A. S. (2021). A perspectiva do paciente surdo acerca do atendimento à saúde. *Revista CEFAC*, 23(2), e0620. <https://doi.org/10.1590/1982-0216/20212320620>
- Santos, M. V. M. (2024). Chat GPT e inteligência artificial: perspectivas e impactos no futuro dos negócios [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal da Paraíba]. <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/31455>
- Santos, V. G., & Jaccomo, D. F. (2020). Inclusão e acessibilidade no atendimento odontológico para pessoas com deficiência auditiva: revisão de literatura. *Revista Cathedral*, 2(3), 11-25. <http://cathedral.ojs.galoa.com.br/index.php/cathedral/article/view/167/50>
- Shitsuka, R., Shitsuka, C. D. W. M., Shitsuka, R. C. M., Shitsuka D, M S. (2013). Matemática fundamental para tecnologia. 2ed. Editora Erica.
- Silva, M. L., Silva, M. P. B., Leite, A. C., Melo, B. C., Santos, A. B. A. S., Moura, L. C. ... Fagundes, G. R. S. (2021). As dificuldades encontradas na assistência à saúde às pessoas com surdez. *Research, Society And Development*, 10(2), e38910212372. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i2.12372>
- Silva, N. O., Carneiro, J. B., Luzia, F. J. M., Silva, L. S., Grimaldi, M. R. M., Carvalho, C. M. K; & Oliveira, P. M. P. (2023). Tecnologias assistivas para promover saúde no Brasil e em Portugal: revisão integrativa. *Revista Enfermagem Atual in Derme*, 97(4), e023201. <https://doi.org/10.31011/read-2023-v.97-n.4-art.1674>
- Sousa, J. B. A., Brandão, M. J. M., Cardoso, A. L. B., Archer, A. R. R., & Belfort, I. K. P. (2020). Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: desafio na segurança do paciente. *Brazilian Journal Of Health Review*, 3(3), 6467-6479. <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-195>
- Souza, M. G. V., Sousa, I. C., Moraes Junior, C. B., Sousa, H. L., Mourão, C. M. L. (2024). Percepção dos pacientes surdos e dos profissionais de saúde frente ao atendimento na atenção básica. *Revista da Faculdade Paulo Picanço*, 4(1), 1-13. <https://doi.org/10.59483/rfpp.v4n1.106>
- Souza, V. D., Hoeckele, A. G., Borim, M. L. C., Christinelli, H. C. B., & Costa, M. A. R. (2020). Percepção de surdos sobre o atendimento nos serviços de saúde. *Brazilian Journal Of Development*, 6(8), 55347-55356. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n8-091>
- Yonemotu, B. P. R., & Vieira, C. M. (2020). Diversidade e comunicação: percepções de surdos sobre atividade de educação em saúde realizada por estudantes de medicina. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, 14(2), 401-414. <https://doi.org/10.29397/reciis.v14i2.1827>