

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
ACADEMIA DE BOMBEIRO MILITAR
Coronel Osmar Alves Pinheiro
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS**

CADETE BM/2 LARYSSA SOUTO PORTAL



**FERRAMENTA FACILITADORA NA COMUNICAÇÃO DO
SOCORRISTA COM A VÍTIMA SURDA**

**BRASÍLIA
2021**

CAD QOBM/Comb. **LARYSSA SOUTO PORTAL**

**FERRAMENTA FACILITADORA NA COMUNICAÇÃO DO
SOCORRISTA COM A VÍTIMA SURDA**

Trabalho Monográfico apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso como requisito para finalização do Curso de Formação de Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Orientador: MAJ QOBM/Comb. MATEUS BARROS E SILVA **CAMPOS**

BRASÍLIA
2021

CAD QOBM/Comb. **LARYSSA SOUTO PORTAL**

**FERRAMENTA FACILITADORA NA COMUNICAÇÃO DO SOCORRISTA COM A
VÍTIMA SURDA**

Trabalho Monográfico apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso como requisito para finalização do Curso de Formação de Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Ten-Cel. QOBM/Comb. ALBERTO WESLEY **DOURADO** DE SOUZA
Presidente

Maj. QOBM/Comb. VINÍCIUS **FIUZA** DUMAS
Membro

Prof. Msc. ZILTA DIAZ PENNA MARINHO
Membro

Maj. QOBM/Comb. MATEUS BARROS E SILVA **CAMPOS**
Orientador

Dedico esta monografia primeiramente a Deus, por ser o maior guia da minha vida. Em segundo lugar, aos meus pais, irmã e companheiro, que sempre me apoiaram, incentivaram e nunca me deixaram desistir do curso.

AGRADECIMENTOS

O desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso contou com o apoio e incentivo de diversas pessoas, dentre as quais agradeço e dedico:

A Deus, pela minha vida e por ter me dado a grande oportunidade de ingressar no Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, ombrear e ser aluna de grandes líderes e servir em uma Instituição tão exemplar.

Ao meu orientador, Major Campos, por toda paciência e vontade de ensinar, interesse pelo tema escolhido, proatividade em todas as demandas, disponibilidades de horário, compreensão em situações adversas, apoio e incentivo.

À 2º Tenente Madeira, por ter me auxiliado durante toda a execução do trabalho; enviando sugestões e respondendo dúvidas, e por ter acompanhado de perto o desenvolvimento do produto final.

À professora Zilta, por auxiliar na escolha do tema, dirimir dúvidas, inclusive as que surgiram em cima da hora, e pelas pontuações realizadas.

As minhas amigas do CFO 38, que realizaram muitas críticas construtivas a fim de aprimorar minha apresentação.

A todos que participaram e/ou divulgaram os questionários, pela colaboração no processo de obtenção dos dados.

Ao meu pai Marcos Portal, a minha mãe Zuleika Portal, a minha irmã Lorena Portal e aos meus familiares, por todo amor, incentivo e apoio incondicional.

Ao meu grande amor, Gustavo Alves, aquele que me deu apoio e incentivo nas horas difíceis, de desânimo e cansaço, além da compreensão e paciência demonstrada durante o período do projeto.

Aos meus verdadeiros amigos, por entenderem minhas privações e ausências temporárias.

"Por isso não tema, pois estou com você. Não tenha medo, pois sou o seu Deus. Eu o fortalecerei e o ajudarei; eu o segurarei com a minha mão direita vitoriosa."

Isaías 41:10

RESUMO

De acordo com o Censo Demográfico de 2010, mais de 5% da população brasileira possui alguma dificuldade auditiva. Nesse contexto, esta pesquisa teve o intuito de elaborar uma ferramenta que contribuísse para um atendimento mínimo satisfatório ao paciente surdo dado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF). A partir dos estudos realizados, foi observado que no CBMDF ainda não existe nenhuma iniciativa que norteie o socorrista caso se depare com um atendimento envolvendo uma vítima surda. Para isso, foram aplicados questionários *on-line* aos socorristas a fim de levantar dados e subsidiar o trabalho em questão. Como resultado, destacou-se o fato de mais da metade da amostra já ter atendido um indivíduo surdo, da comunicação mais utilizada ter sido a escrita e de 73% dos militares da amostra não possuírem nenhum conhecimento de Libras. No escopo do atendimento pré-hospitalar, é necessário que o entendimento da explanação da vítima seja eficiente, cuidadoso e prudente, pois a interpretação da situação pelo socorrista irá direcionar todo o atendimento. Sendo assim, é imprescindível que a comunicação seja clara e eficiente. Ademais, para melhorar a interação do socorrista com o surdo na assistência prestada pelo CBMDF, foi desenvolvido um tutorial de atendimento, que o socorrista poderá utilizar como uma ferramenta de trabalho nesse tipo de atendimento. No entanto, cabe frisar que o desenvolvimento desse vídeo não extingue a necessidade de capacitação dos socorristas do CBMDF no que diz respeito a Língua Brasileira de Sinais.

Palavras-chave: Comunicação. Língua Brasileira de Sinais. Libras. Surdo. Atendimento Pré-Hospitalar. Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal.

ABSTRACT

According to the 2010 Demographic Census, more than 5% of the Brazilian population has some hearing difficulty. In this context, this research aimed to develop a tool that would contribute to a satisfactory minimum care for deaf patients given by the Federal District Military Fire Department (CBMDF). From the studies carried out, it was observed that in the CBMDF there is still no initiative to guide the rescuer in case he/she comes across a service involving a deaf victim. For this proposal, online questionnaires were applied to rescuers in order to collect data and support the research in question. As a result, it was highlighted the fact that more than half of the sample had already attended a deaf individual, the most used communication was written and that 73% of the firefighters in the sample did not have any knowledge of Libras. In the scope of pre-hospital care, it is necessary that the understanding of the victim's explanation is efficient, careful and prudent, as the interpretation of the situation by the rescuer will guide the entire care. Therefore, it is essential that communication is clear and efficient. Furthermore, to improve the interaction of the rescuer with the deaf in the assistance provided by the CBMDF, a tutorial was developed, which the rescuer can use as a working tool in this type of assistance. However, it should be noted that the development of this video does not extinguish the need for training of CBMDF rescuers with regard to Brazilian Sign Language.

Keywords: Communication. Brazilian Sign Language. Pounds. Deaf. Pre-Hospital Care. Federal District Military Fire Department.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxograma explicativo das perguntas realizadas no questionário	15
Gráfico 1 - Resultado da questão nº 1.....	17
Gráfico 2 - Resultado da questão nº 2.....	18
Gráfico 3 - Resultado da questão nº 3.....	18
Gráfico 4 - Resultado da questão nº 4.....	19
Gráfico 5 - Resultado da questão nº 5.....	20
Gráfico 6 - Resultado da questão nº 6.....	20
Gráfico 7 - Resultado da questão nº 7.....	22
Gráfico 8 - Resultado da questão nº 8.....	22
Gráfico 9 - Resultado da questão nº 9.....	23

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	7
1.2 JUSTIFICATIVA	7
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.3.1 Objetivo geral.....	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 QUESTÕES NORTEADORAS	8
2 REVISÃO DE LITERATURA	9
3 METODOLOGIA	11
3.1 APRESENTAÇÃO.....	11
3.2 UNIVERSO	13
3.3 AMOSTRA	13
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	15
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
6 RECOMENDAÇÕES	27
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICES	31
Apêndice A – Questionário aplicado para obtenção de dados	32
Apêndice B – Respostas abertas do questionário aplicado	35
Apêndice C – Roteiro do produto	40

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o IBGE, no Censo Demográfico realizado em 2010, 5,1% da população brasileira possui alguma dificuldade de ouvir, que resulta num total de 9.717.378 pessoas. Desse total, 1.798.967 habitantes possuem uma grande dificuldade de ouvir e 344.206 não escutam nada. Em virtude de as perguntas contidas nessa pesquisa focarem em deficiência auditiva, não é possível saber a quantidade de habitantes surdos no Brasil, nos Estados e no Distrito Federal, tampouco a quantidade de indivíduos que utilizam Libras.

O termo “deficiente auditivo” é utilizado para indivíduos que tem perda parcial ou total da audição. É muito difundido na medicina e muitas vezes o significado remete a uma doença.

A expressão pode trazer desconforto à parte da comunidade surda, pois passa a ideia de que eles possuem uma patologia. Já o termo “surdo” é o mais utilizado, pois envolve pessoas com identidade compartilhada pelo uso da Libras, não pessoas que possuem uma perda. Esse último termo reflete integrantes de um grupo linguístico e cultural com características particulares (CARDOSO, 2016).

Nesse contexto, a língua de sinais surge como a forma de comunicação entre surdos. A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é uma língua visual-espacial proferida por meio das mãos, da expressão facial e do corpo. Não se trata de uma língua universal, visto que a cultura local pode interferir no sinal emanado. Também não é considerada mímica, gesticulação solta nem soletração pelas mãos. Essa língua é usada pela população surda do Brasil e regulamentada por meio do Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Nesse decreto, o surdo é definido como o indivíduo que se comunica por meio de experiências visuais (CAMPOS, 2013; BRASIL, 2005).

Segundo a Constituição Federal (CF) de 1988, “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, (...) garantindo-se a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança (...)”. Ademais, de acordo com a Lei nº 7.479/1986, é atribuição do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) o atendimento pré-hospitalar.

Assim sendo, fica indubitável a responsabilidade do CBMDF em fornecer assistência a todas as vítimas. Atualmente não há nenhuma legislação específica que determine o uso de Libras no APH do CBMDF. No entanto, as Leis nº 10.048/2000 e 10.436/2002, os Decretos nº 5.296/2004 e 5.626/2005, a Lei Distrital nº 2.532/2000 e o Decreto Distrital 24.136/2003 frisam que o tratamento e o atendimento prestado a deficientes auditivos devem ser adequados, bem como devem apoiar e difundir a Libras.

É fundamental que haja uma boa interação e entendimento no momento da anamnese da vítima. Isso porque uma avaliação errada poderá gerar soluções equivocadas. Acredita-se que o entendimento da linguagem de sinais não deve ser apenas do socorrista, mas também do auxiliar da Unidade de Resgate (UR), pois, dessa forma, a inclusão social torna-se completa (CAÍRES et al, 2017).

Posto isso, caso não exista procedimentos padrões para atendimento a surdos, este trabalho possui o objetivo principal de criar uma ferramenta facilitadora para um atendimento mínimo adequado ao surdo pelo socorrista.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O problema de pesquisa proposto traduz-se na pergunta: **Como o CBMDF pode atender uma vítima surda sem o domínio da Língua Brasileira de Sinais?**

1.2 JUSTIFICATIVA

Este tema foi escolhido pois não há nenhum procedimento operacional padrão (POP) que auxilie o militar no atendimento pré-hospitalar (APH) a uma vítima surda. Julga-se importante uma vez que as ações adotadas no APH, por influenciarem no prognóstico do indivíduo, devem ser tomadas de forma célere. A falta de um POP que facilite a comunicação em Libras pode resultar em uma iniciativa errada pelo socorrista ao lidar com uma vítima que possui deficiência auditiva.

A motivação pessoal da autora está no fato de investigar um tema ainda pouco difundido no contexto do CBMDF e que com a formulação do produto final deste trabalho a integração e comunicação do socorrista com a vítima surda será facilitada.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

- Desenvolver uma ferramenta para um atendimento mínimo adequado ao paciente surdo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Levantar dados sobre os principais questionamentos realizados em um atendimento pré-hospitalar;
- Avaliar se há algum procedimento padrão existente na Instituição no que se refere aos pacientes surdos;
- Elaborar um vídeo em Libras, com tradução, para ser utilizado em atendimentos pré-hospitalares a pacientes surdos.

1.4 QUESTÕES NORTEADORAS

No decorrer da pesquisa, as seguintes perguntas devem ser respondidas:

- Qual legislação referente à Libras é importante para o atendimento das vítimas surdas?
- Quais perguntas são indispensáveis em um APH?
- Há algum POP que direcione e facilite o atendimento a uma vítima surda?
- A elaboração de um vídeo e/ou um roteiro de atendimento para pacientes com deficiência auditiva irá auxiliar o socorrista no APH?

2 REVISÃO DE LITERATURA

A história dos surdos iniciou-se na Antiguidade. Até o século XII, os indivíduos com surdez tinham muitas restrições na sociedade, inclusive matrimoniais. Nessa época, a imagem social dos surdos era de seres não humanos (CAMPOS, 2013).

Segundo Honora e Frizanco (2009), no período da Idade Média a Igreja Católica apresentava um papel de destaque na discriminação de pessoas com deficiência, tendo em vista que na concepção da Igreja, o homem foi originado “à imagem e semelhança de Deus”. Por esse motivo, os indivíduos que não se enquadrassem no padrão social eram desiguais.

De acordo com esses autores, nessa época as pessoas tinham o hábito de se casar com membros da própria família com a finalidade de não dividir os bens adquiridos e, assim, gerando indivíduos com deficiências, entre elas, a auditiva.

Até o século XV os deficientes auditivos eram considerados instrumentos de estudo pela Medicina e focos de caridade para a Igreja Católica (CAMPOS, 2013).

A partir da Idade Média, a procura pelo tratamento alternativo na educação e inclusão do surdo na comunidade inicia-se de maneira mais evidente (CAMPOS, 2013).

A integração social relativa ao assessoramento de indivíduos que requerem necessidades especiais, em atendimentos que envolvem a saúde, demonstra-se imprescindível na excelência da assistência à saúde. Em contrapartida, a falha de comunicação impossibilita um suporte humanizado. O diálogo com os surdos manifesta-se como um desafio aos trabalhadores da área da saúde (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005).

Em uma pesquisa sobre a relação do paciente surdo com o médico, feita por Chaveiro, Porto e Barbosa (2009), os autores relatam que os surdos apresentam fobia, insatisfação e incredulidade ao utilizar os sistemas de saúde. Isso porque não são bem compreendidos, resultando num atendimento muito mais demorado, podendo o problema se agravar, levando até mesmo ao óbito.

Muitas formações acadêmicas que envolvem saúde estão negligenciando o ensinamento da Libras nos currículos, gerando uma comunicação ineficiente com os surdos e conseqüentes erros de diagnósticos de doenças e tratamentos (CHAVEIRO; PORTO; BARBOSA, 2009).

Nos atendimentos, mesmo que o socorrista não conheça a Língua de Sinais, é importante interpretar os gestos, as expressões faciais e corporais, pois isso irá facilitar o entendimento da situação (CHAVEIRO; PORTO; BARBOSA, 2009).

Além disso, estar munido de recursos interativos, tais como vídeos e/ou perguntas impressas, auxiliará o entendimento das queixas principais e outros aspectos importantes a serem relatados na anamnese da vítima (GIL DE FRANÇA *et al*, 2016).

Vale ressaltar que nem todos os surdos dialogam em Libras, por esse motivo, é muito importante a guarnição estar munida de outros recursos audiovisuais, como brinquedos, por exemplo (GIL DE FRANÇA *et al*, 2016).

No âmbito do CBMDF não há nenhum POP sendo utilizado pelos socorristas no que diz respeito ao atendimento a vítimas surdas. Há apenas quatro trabalhos envolvendo surdos realizados em cursos de formação e/ou aperfeiçoamento de oficiais.

3 METODOLOGIA

3.1 APRESENTAÇÃO

Este trabalho trata de uma investigação aplicada, uma vez que buscou responder questões previamente definidas acerca de um problema encontrado no dia a dia dos militares, porquanto ainda não existe um procedimento específico para o caso em questão.

Quanto ao método, utilizou-se primeiramente o estatístico, pois teve quantificação, interpretação, coleta e análise de dados. Posteriormente, usou-se o método hipotético-dedutivo, pois o trabalho funcionou a partir de um problema, ou seja, algo que não era completamente explicado porque o conhecimento dele ainda era insuficiente. A partir de então, implementou-se um mecanismo - no caso em questão, a ferramenta facilitadora na comunicação entre surdos e socorristas - para utilização.

Quanto aos objetivos, estes foram de caráter exploratório. Isso porque foi necessário realizar uma análise inicial para aprimorar as ideias e, só após isso, construir procedimentos a serem adotados.

Ademais, visou avaliar um assunto que até já é discutido no âmbito da Instituição, mas que ainda faltam estudos complementares para padronizar as condutas empregadas.

Quanto à abordagem, este trabalho é considerado um estudo qualitativo, pois avaliou a quantidade e/ou o tipo de resposta apresentada para cada pergunta realizada no questionário em relação aos procedimentos operacionais adotados nesse tipo de atendimento.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa pode se enquadrar em três tipos: estudo de caso – pois possui abordagens específicas de coletas e análise de dados de uma população restrita, não permitindo generalização. Além disso, enquadra-se também em estudo bibliográfico – uma vez que foi feita uma revisão de literatura em livros e artigos já publicados sobre as principais teses que circundam o trabalho

científico, como conceitos, ideias e características do objeto de estudo. Este trabalho também se enquadra em um estudo documental, já que avaliou se havia algum documento atualizado que direcionasse e facilitasse a elaboração do produto final proposto.

Inicialmente, foi realizado um estudo minucioso acerca do tema em questão para um melhor domínio do conteúdo, bem como esboço do trabalho (objetivos, referencial teórico, questões norteadoras, questão problema, cronograma de atividades e metodologia).

Em segundo lugar, o Comandante do Grupamento de Atendimento de Emergência Pré-Hospitalar (GAEPH) foi questionado, via SEI, se a malha curricular do curso de socorrista ministrado por este Grupamento contempla a disciplina de Libras. Além disso, foi questionado também a quantidade total de socorristas formados no Curso de Socorros de Urgência (CSU) e se havia alguma iniciativa ou POP deste quartel em relação ao atendimento de pacientes surdos.

Outrossim, foi enviado um memorando para os demais Grupamentos Especializados e para o Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CEFAP) indagando se em algum dos cursos ministrados na respectiva Organização Bombeiro Militar previa o ensino de Libras.

Munida dessas informações, foi elaborado e aplicado um questionário para analisar a quantidade de militares socorristas que já atenderam pacientes surdos (caso positivo, se considerava que o atendimento foi de qualidade e como se comunicou); quais as principais perguntas realizadas em um atendimento pré-hospitalar; se possuía algum conhecimento de Libras; se achava que era importante incluir a disciplina de Libras na malha curricular dos cursos da Instituição que ainda não possuem; e se acreditava que um vídeo ou um roteiro de atendimento básico iria auxiliá-lo na comunicação caso viesse a atender um paciente com essa deficiência.

A distribuição dos questionários foi mediante a divulgação de um link, por redes sociais – prioritariamente *whatsapp* – por conta da facilidade de acesso a um maior número de pessoas. E, conseqüentemente, abrangendo uma maior amostra.

Também foram encaminhados memorandos ao Comando Especializado e aos Comandos de Área solicitando a divulgação do questionário deste trabalho.

Por fim, após a compilação e tabulação dos dados, foi elaborado um vídeo autoexplicativo para os socorristas que não dominam Libras, com as principais perguntas a serem feitas caso atendam uma vítima com essa deficiência. O vídeo foi elaborado de acordo com a padronização e configuração já utilizada nos vídeos produzidos pelo GAEPH, já que este poderá ser incluído no aplicativo que está sendo desenvolvido pelo Grupamento em questão.

3.2 UNIVERSO

De acordo com Lakatos (2006), “o universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

A partir da definição retromencionada e em conformidade com a abordagem da pesquisa de campo, o universo desta pesquisa buscou envolver os socorristas formados pelo CBMDF lotados no Comando Operacional (COMOP). Isso porque não há um controle quantitativo do número de socorristas formados no Curso de Socorros Urgência (CSU) que se encontram lotados nos órgãos de direção e de apoio da Corporação, nem dos militares socorristas que já foram para a inatividade.

Assim sendo, o universo da presente pesquisa é composto por 444 militares.

3.3 AMOSTRA

Segundo Lakatos (2006), “a amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população), [...] que realmente será submetida à verificação, é obtida ou determinada por uma técnica específica de amostragem”.

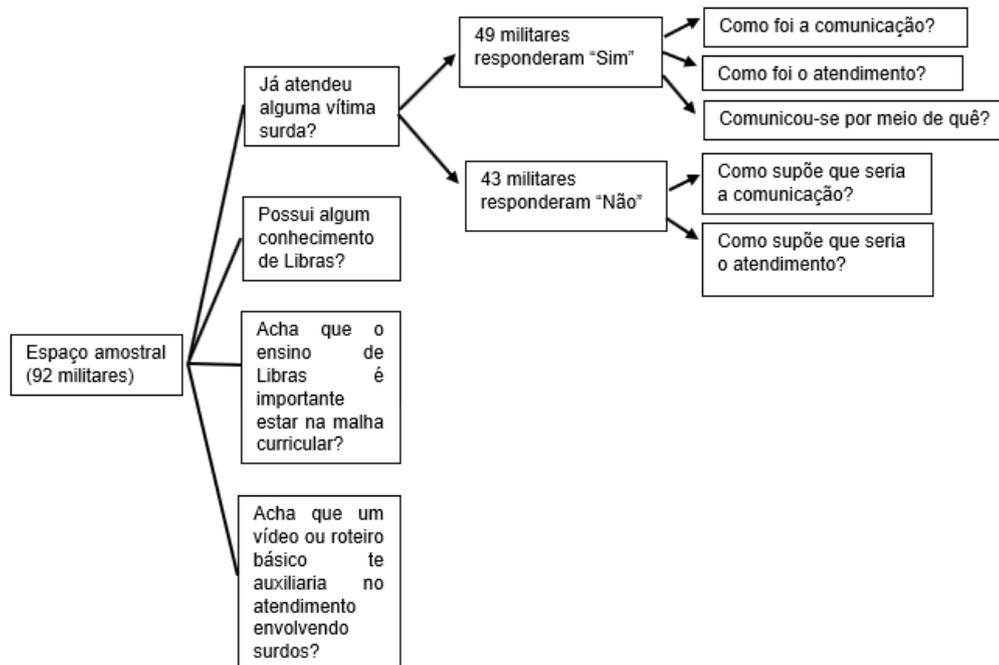
Para Bergamaschi, Souza e Menezes (2016) o “[...] grau de confiança mais comumente utilizado é de 95%. Além disso, o tamanho da amostra não interfere na proporção de “captura” do parâmetro, mas sim na precisão do estimador”.

Assim sendo, de acordo com a calculadora amostral *Comentto*, a amplitude amostral de um universo de 444 unidades, com coeficiente de segurança de 95% e margem de erro de $\pm 9,11\%$, é de 92 unidades.

Os questionários foram aplicados virtualmente e divulgados conforme mencionado no tópico 3.1.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Figura 1 - Fluxograma explicativo das perguntas realizadas no questionário



Fonte: A autora.

Na intenção de melhor elucidar os resultados desta pesquisa, a **Figura 1** foi confeccionada para explicar a dinâmica das perguntas realizadas.

Nesse contexto, o questionário, inicialmente, separou a amostra entre socorristas que já atenderam surdos – com o objetivo de avaliar como de fato foi a comunicação e o atendimento na opinião desses militares; e socorristas que nunca atenderam surdos – com o intuito de analisar como esses militares julgavam que seria a comunicação e o atendimento, caso se deparassem com vítimas surdas. Os demais questionamentos foram realizados para toda a amostra.

Primeiramente, cabe reforçar que os indivíduos que necessitam de um atendimento pré-hospitalar procuram, além do acolhimento, um vínculo confiável e empático com os socorristas, a fim de auxiliarem na solução do problema. A vítima surda, ao ser atendida, encara como um obstáculo a sua comunicação com a guarnição.

Pelo fato de a Língua Brasileira de Sinais (Libras) ainda não ser amplamente difundida entre os militares da Corporação, o atendimento à vítima surda é falho quanto à humanização e eficácia (PIRES; ALMEIDA, 2016).

A comunicação é inerente às relações interpessoais dos indivíduos, pois é a forma que se expõe visões, sentimentos, emoções, notícias e mensagens. Sendo assim, ideologias de vida, como crenças, cultura, histórias de vida e valores, são passados no ato de se comunicar. E, uma vez que essa comunicação venha a ser falha, o entendimento e o comportamento gerado é diferente do almejado (CARDOSO; RODRIGUES; BACHIO, 2006; PIRES; ALMEIDA, 2016).

No âmbito do atendimento pré-hospitalar é preciso que a compreensão do relato da vítima seja eficiente, cauteloso e prudente, uma vez que a percepção do socorrista acerca do ocorrido e das queixas da vítima irá direcionar o atendimento. Nesse sentido, é de suma importância reconhecer as necessidades do paciente.

A Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, também chamada de Lei de Libras, afirma que a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), associada a outras formas de expressão relacionadas, é um meio legal de comunicação. Em seu art. 1º, conceitua a Libras, *in verbis*:

Art. 1º Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de **natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria**, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil. (grifo nosso)

O art. 2º e 3º estabelecem que:

Art. 2º **Deve ser garantido, por parte do poder público em geral** e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil. (grifo nosso)

Art. 3º 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. (grifo nosso)

O Decreto nº 5.626, de 22 de setembro de 2005, regulamenta que:

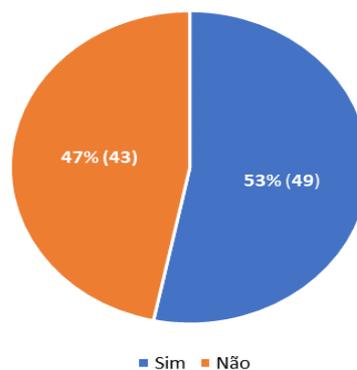
Art. 26. O Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, **deverão garantir às pessoas surdas ou com**

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. (grifo nosso)

Após elucidar as legislações e a dinâmica dos questionários, os gráficos a seguir irão demonstrar os resultados encontrados em cada pergunta realizada bem como os respectivos apontamentos.

Gráfico 1 - Resultado da questão nº 1

Pergunta 1: "Entre as ocorrências que você já atendeu, alguma vítima era surda?"



Fonte: A autora

Ao analisar o **Gráfico 1**, pode-se inferir que o atendimento à vítima surda não é uma realidade distante do CBMDF, pelo contrário, mais da metade dos militares da amostra relata já ter se deparado com esse tipo de ocorrência.

Em um estudo descritivo-exploratório desenvolvido por Pires e Almeida (2016), foram realizadas entrevistas semiestruturadas em 26 estudantes com surdez comprovada e idade entre 18 e 30 anos. O objetivo era avaliar a assistência fornecida aos surdos no momento em que eles procuravam os serviços de saúde, identificar a forma de comunicação usada nos atendimentos e avaliar as percepções dos surdos com relação ao acolhimento nos serviços de saúde. As entrevistas foram realizadas por intermédio de um intérprete de Libras.

Como resultado, foi unânime que todos os entrevistados tinham a necessidade de ir a consultas com acompanhantes, mostrando a dependência de pessoas para interpretar e traduzir os sinais emitidos.

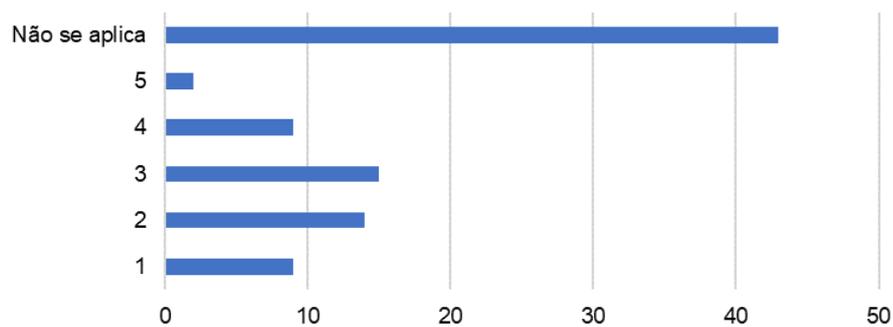
Ao realizar um paralelo dos atendimentos médicos com os atendimentos pré-

hospitalares, percebe-se a relevância da situação uma vez para consultas eletivas os surdos podem optar por estar com terceiros para auxiliar na comunicação, o que nem sempre acontece nas emergências, conforme aponta Matos et al (2014).

Em situações emergenciais do dia a dia que demandam a presença do CBMDF, esses indivíduos podem estar com outros surdos, sem a presença de ouvintes, ou até mesmo sozinhos, demonstrando a importância de o socorrista dominar a Libras.

Gráfico 2 - Resultado da questão nº 2

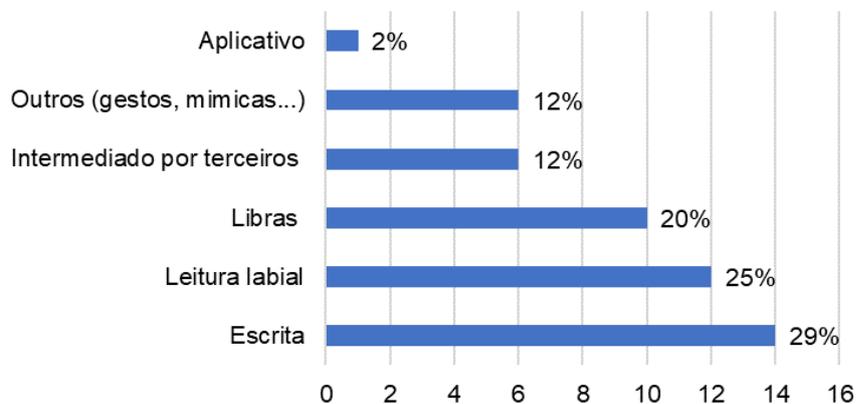
Pergunta 2: "Se você já atendeu uma vítima surda, em uma gradação de 1 a 5 (sendo 1 muito ruim e 5 muito boa), como você considera que foi essa comunicação?"



Fonte: A autora

Gráfico 3 - Resultado da questão nº 3

Pergunta 3: "Se você já atendeu uma vítima surda, como você se comunicou?"

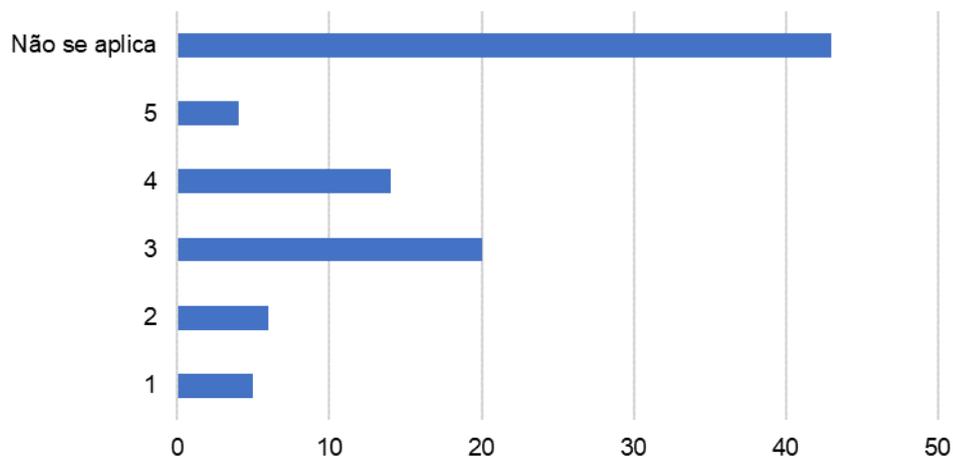


Fonte: A autora.

O **Gráfico 2** e o **Gráfico 3**, os quais mostram a gradação dos militares que disseram já ter atendido uma vítima surda quanto à comunicação e ao atendimento, respectivamente, relatam claramente a percepção negativa e o sentimento de despreparo dos socorristas quando atendem esses usuários.

Gráfico 4 - Resultado da questão nº 4

Pergunta 4: "Se você já atendeu uma vítima surda, na gradação de 1 a 5 (sendo 1 muito ruim e 5 muito bom), como você considera que foi esse atendimento?"



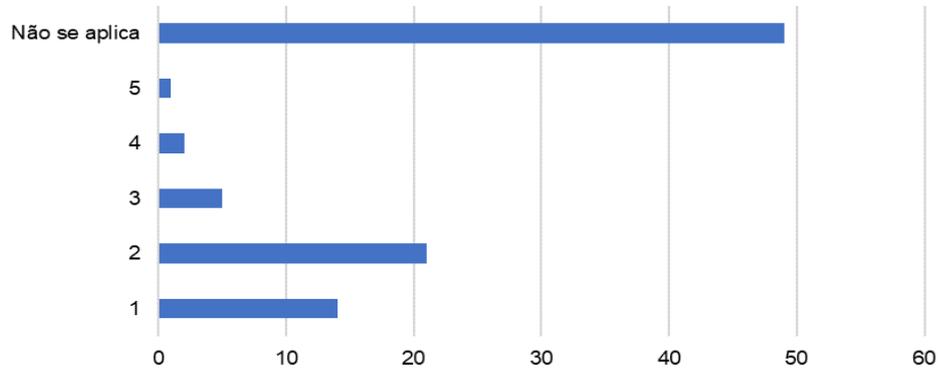
Fonte: A autora.

Com relação ao **Gráfico 4**, o qual versa sobre os meios de comunicação utilizados pelo socorrista durante o atendimento, assim como no estudo desenvolvido por Tedesco e Jundes (2013), a escrita foi um dos meios mais utilizados. De acordo com esse autor, em entrevistas realizadas com surdos, a comunicação escrita é citada como aspecto fundamental para que a comunicação aconteça.

A pesquisa de Pires e Almeida (2016) também indica que a escrita é muito utilizada por surdos. De acordo com as entrevistas realizadas, todos os surdos disseram utilizar esse meio de comunicação com profissionais da saúde.

Gráfico 5 - Resultado da questão nº 5

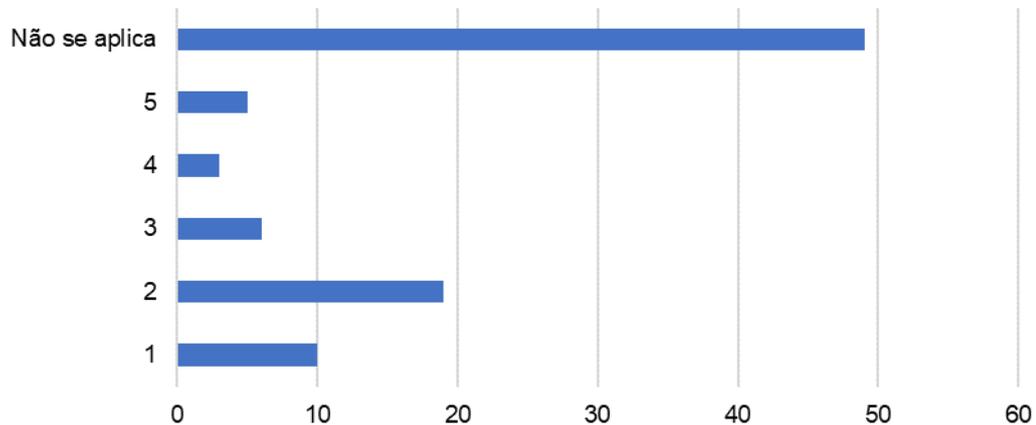
Pergunta 5: "Se você atendesse uma vítima surda, em uma gradação de 1 a 5 (sendo 1 muita dificuldade e 5 sem dificuldade), como você supõe que seria sua comunicação?"



Fonte: A autora.

Gráfico 6 - Resultado da questão nº 6

Pergunta 6: "Se você atendesse uma vítima surda, em uma gradação de 1 a 5 (sendo 1 muita dificuldade e 5 sem dificuldade), como você supõe que seria seu atendimento?"



Fonte: A autora.

Ainda sobre o assunto, conforme o **Gráfico 5** e o **Gráfico 6**, a suposição dos militares que ainda não atenderam surdos, caso viessem a se deparar com esses casos, não é diferente.

Para Deslandes (2004), um atendimento humanizado envolve diversos fatores, entre eles a "democratização das relações que envolvem o atendimento",

"maior diálogo e melhoria da comunicação entre profissional de saúde e paciente", "reconhecimento dos direitos do paciente, de sua subjetividade e referências culturais".

No estudo de Pires e Almeida (2016), cuja metodologia foi citada anteriormente, também foram analisados os sentimentos dos surdos frente aos atendimentos nos serviços de saúde. Os autores referenciaram algumas das respostas recebidas, destacando-se as seguintes:

"Sinto muita tristeza e a certeza que o Surdo é discriminado. Médicos e enfermeiros não se importam com os Surdos, só nos atendem se estivermos com acompanhante. (Inf. 12)". "Fico triste, pois o médico e o enfermeiro não fala com o Surdo. Vou para o hospital com muito medo. (Inf. 21)". "É triste, tenho 21 anos e vou ao médico com minha mãe porque ninguém entende o que eu falo. Acho feio. (Inf. 11)". "Muita decepção. Como cidadã não tenho direito garantido de sigilo médico. (Inf. 14)".

Nesse mesmo estudo, também foi perguntado e pontuado o fato dos profissionais de saúde direcionarem as perguntas do atendimento aos acompanhantes e entre as respostas registradas, destacam-se:

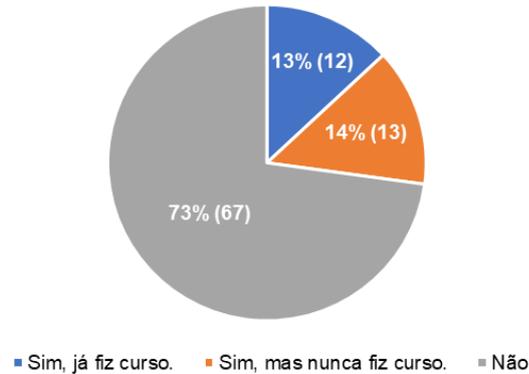
"Sempre fazem as perguntas ao acompanhante. Parece que o médico quer que a consulta acabe logo para o Surdo sair da sua sala. (Inf. 01)". "Só fala com meu acompanhante. Não olham pra gente e quando fala olhando para a pessoa surda é assustado. (Inf. 08)". "Só conversa com minha acompanhante. Penso em quem está na consulta? Porque ele só conversa com minha mãe. (Inf. 17)".

Dessa forma, a assistência com caráter conversacional em saúde só é viável compreendendo o diálogo como uma ferramenta de acolhimento e planejando o serviço como uma rede de diálogos. Tal apontamento é imprescindível para a boa qualidade dos atendimentos envolvendo usuários surdos (TEDESCO; JUNGES, 2013).

Conforme observado, em muitos atendimentos o profissional direciona o diálogo ao acompanhante, reduzindo ou evitando a comunicação com o surdo por conta, muitas vezes, da insegurança. Essa falta de conversa com o paciente complica a interação e pode motivar um diagnóstico ineficiente, além de gerar receio e acanhamento no surdo (PIRES; ALMEIDA, 2016).

Gráfico 7 - Resultado da questão nº 7

Pergunta 7: "Você possui algum conhecimento de Libras?"



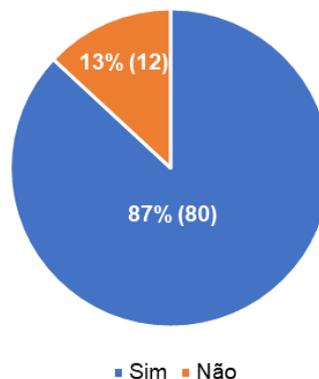
Fonte: A autora.

Nesse sentido, o **Gráfico 7**, ao demonstrar que a maioria dos militares não possui conhecimento de Libras, permite inferir que o atendimento humanizado ao usuário surdo pelos bombeiros da Corporação é questionável.

Ainda de acordo com a pesquisa supracitada, a análise de dados realizada por Deslandes (2004), identificou que a deficiência de diálogo e problemas de comunicação entre profissionais e usuários reflete de forma negativa no atendimento prestado. Dessa forma, a humanização também é observada como expansora dos meios de comunicação.

Gráfico 8 - Resultado da questão nº 8

Pergunta 8: "Você acha que na malha curricular dos cursos do CBMDF é importante haver a disciplina de Libras?"

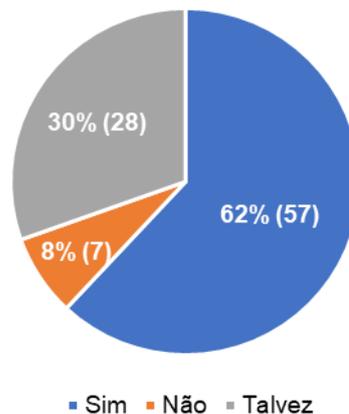


Fonte: A autora.

Com base nos regulamentos supramencionados, fica evidente que a atuação do Corpo de Bombeiros deve incluir a Libras na malha curricular dos cursos da Instituição, bem como promover uma capacitação continuada para os militares a fim de melhorar a qualidade do atendimento ofertado à população surda. Ademais, nota-se também que além das exigências regulamentares citadas, de acordo com o **Gráfico 8**, os próprios militares concordam que a Língua Brasileira de Sinais deve ser incluída na malha curricular dos cursos do CBMDF.

Gráfico 9 - Resultado da questão nº 9

Pergunta 9: "Você acha que um vídeo ou um roteiro básico te auxiliaria em um atendimento à vítima surda?"



Fonte: A autora.

Nesse contexto, o **Gráfico 9**, que demonstra que a maioria dos militares acredita que um vídeo auxiliaria no atendimento à vítima surda, refere-se justamente ao objetivo geral deste trabalho, que é desenvolver uma ferramenta para um atendimento mínimo adequado ao paciente surdo.

Nesse sentido, acredita-se que, com a elaboração de um vídeo em forma de tutorial de atendimento ao surdo, produto final deste trabalho, haverá uma melhora significativa na comunicação com a vítima e na qualidade do atendimento, tornando, inclusive, o atendimento mais humanizado.

O levantamento de dados sobre os principais questionamentos realizados no APH feito nos questionários foi utilizado como ferramenta para confecção do produto final – tutorial de atendimento pré-hospitalar voltado à vítima surda –, além das fichas de APH já vigentes no CBMDF e no SAMU.

Cabe ressaltar que a implementação deste tutorial não irá excluir a necessidade da capacitação dos militares quanto a Libras, mas sim facilitar o andamento do atendimento – principalmente para aqueles que não dominam a Libras – tornando-o mais ágil e eficaz.

Por fim, este trabalho só foi possível, pois ao avaliar a existência de POP na Instituição que trate acerca do atendimento a vítimas surdas, foi verificado que não há nenhuma publicação nesse sentido. Ademais, o intuito é que, inclusive, o GAEPH implemente este tutorial no CSU e na plataforma digital que está sendo desenvolvida pelo Grupamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi desenvolvida com a finalidade de produzir um material que facilitasse a comunicação do socorrista com a vítima surda, como recurso para um atendimento mínimo adequado a esse tipo de paciente.

O embasamento deste trabalho foi feito por meio de estudo bibliográfico, de caso e documental. Primeiramente foi realizada uma análise inicial para concatenar as ideias e, com base nisso, foi construída a abordagem que seria adotada na coleta e análise de dados. Também foram destacadas as principais teses que norteiam o tema e identificado que ainda não há publicações na Corporação com o objetivo semelhante ao desta pesquisa.

O referencial teórico frisou principalmente a relação do paciente surdo com o profissional da saúde e a negligência do ensino de Libras nos currículos a partir de pesquisas em artigos científicos publicados.

Em seguida foram verificados outros trabalhos acadêmicos que envolviam surdos a fim de direcionar as perguntas do questionário e o desenvolvimento do produto final.

A aplicação dos questionários visou, sobretudo, identificar as principais perguntas que os socorristas julgavam relevantes em um atendimento pré-hospitalar e se um vídeo em Libras com tradução auxiliaria no atendimento de vítimas surdas. Além disso, também buscou avaliar a opinião desses militares com relação à comunicação e ao atendimento de vítimas surdas e o conhecimento de Libras por parte dos socorristas.

A partir da análise dos resultados, o fato do CBMDF ainda não fornecer capacitação em Libras para os socorristas interfere diretamente na qualidade do atendimento prestado à vítima surda. Isso porque o meio de comunicação adequado à realidade dos surdos é visto como um fator que determina uma avaliação do paciente satisfatória.

De acordo com os gráficos, 53% dos militares que responderam o

questionário já haviam atendido uma vítima surda. Desses militares, a maioria avaliou que o atendimento foi mediano, ruim ou muito ruim e que a comunicação mais utilizada foi a escrita, leitura labial e Libras, respectivamente.

Diante disso, percebe-se que o atendimento envolvendo paciente surdos não é tão incomum e que caso o atendimento envolva uma vítima surda que não saiba escrever, isso gerará ainda mais dificuldade na comunicação e resultará em um atendimento ainda mais distante do ideal.

Ainda sobre a análise dos resultados obtidos, percebeu-se que 73% dos militares que responderam à pesquisa não possuíam conhecimento de Libras e que 87% dos militares julgam importante acrescentar o ensino de Libras na malha curricular dos cursos da Instituição.

Para a população surda, a Libras detém um valor significativo que não abarca apenas a comunicação, mas a cultura desse povo e o respeito ao indivíduo surdo. Diante disso, o conhecimento da Língua Brasileira de Sinais no atendimento pré-hospitalar é um aspecto relevante na qualidade do serviço oferecido, pois envolve a humanização da vítima surda além da comunicação socorrista-paciente.

Para a elaboração do roteiro do produto final, utilizou-se as fichas de atendimento pré-hospitalar do SAMU e do CBMDF e as respostas dadas pelos socorristas nos questionários.

A partir das considerações apontadas, conclui-se que é imprescindível que o CBMDF capacite os militares socorristas a se comunicar com a Língua Brasileira de Sinais a fim de melhorar ainda mais a qualidade do atendimento prestado à população surda.

6 RECOMENDAÇÕES

Após o levantamento e a discussão dos resultados, recomenda-se as seguintes sugestões:

- Implementar a disciplina de Libras nos próximos Cursos de Socorro Urbano com apresentação do tutorial produzido;
- Divulgar o tutorial produzido em plataformas digitais e redes sociais da Corporação;
- Inserir o tutorial produzido no aplicativo do GAEPH, que está em processo de confecção;
- Continuar a capacitação em Libras, com apoio da Secretaria de Segurança Pública e Instituto Federal de Brasília, priorizando as inscrições para os militares que atuam diretamente na atividade fim.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

_____. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 2 dez. 2004. Seção 1, p. 5-10. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2020.

_____. 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, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 dez. 2005. Seção 1, p. 28-30. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2020.

_____. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 nov. 2000. Seção 1, p. 1. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10048.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2020.

_____. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Seção 1, p. 23. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10436.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2020.

_____. Lei nº 7.479, de 2 de junho de 1986. Aprova o Estatuto dos Bombeiros Militares do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 4 jun. 1986. Seção 1, p. 8.057. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7479.htm>. Acesso em: 12 de julho de 2020.

BERGAMASCHI, DENISE PIMENTEL; SOUZA, MARIA PACHECO DE; MENEZES, REGIANE MARIA TIRONI. **HEP - Bioestatística Básica**. FSP/USP. 2016. *Ebook*. Disponível em: < <https://www.fsp.usp.br/denisepb/wp-content/ES5501/Apostila.pdf>>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2021.

CAÍRES *et al.* **Conhecimento de Libras pelos médicos do Distrito Federal e atendimento ao Paciente Surdo.** Revista Brasileira de Educação Médica. 41 (3) : 390-396; Distrito Federal, 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbem/a/7p5MzMWXfLLgFN8CMHL6WHh/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 12 de julho de 2020.

CAMPOS, MATEUS BARROS E SILVA. **A implantação da língua brasileira de sinais no atendimento pré-hospitalar pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal: uma forma potencializar a qualidade do serviço prestado aos pacientes surdos.** Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Formação de Oficiais – Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, Brasília, 2013.

CARDOSO, ADRIANE HELENA ALVES; KARLA GOMES, RODRIGUES; MARIA MÁRCIA, BACHION. **Percepção da pessoa com surdez severa e/ou profunda acerca do processo de comunicação durante seu atendimento de saúde.** Rev Lat Am Enferm, v. 14, n. 4, p. 553-560, 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rlae/a/p5jqym3LKHPTLd7VDFfnhZL/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 18 de julho de 2021.

CARDOSO, ISRAEL GONÇALVES. **Surdo-Mudo ou Mudo, Deficiente Auditivo ou Surdo: Qual dessas terminologias pode-se adotar?** REVISTA VIRTUAL DE CULTURA SURDA. Edição Nº 17 / Fevereiro de 2016 – ISSN 1982-6842. Disponível em: <http://editora-arara-azul.com.br/site/revista_edicoes>. Acesso em 15 de setembro de 2020.

CHAVEIRO, NEUMA; BARBOSA, MARIA ALVES. **Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. surdez, o surdo e seu discurso.** Rev Esc Enferm USP, v. 39, n. 04, p. 417-422, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342005000400007&script=sci_abstract&lng=pt>. Acesso em 13 de julho de 2020.

CHAVEIRO, NEUMA; PORTO, CELMO CELENO; BARBOSA, MARIA ALVES. **Relação do paciente surdo com o médico.** Rev. Bras. Otorrinolaringol., São Paulo , v. 75, n. 1, p. 147-150, Feb. 2009 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-72992009000100023&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 15 de setembro de 2020.

DESLANDES, SUELY F. **Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar.** Ciência & Saúde Coletiva [online]. 2004, v. 9, n. 1, pp. 7-14. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232004000100002>>. Acessado em: 18 de julho de 2021.

GIL DE FRANCA, EURÍPEDES ET AL . **Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa.** Cienc. enferm., Concepción , v. 22, n. 3, p. 107-116, sept. 2016 . Disponível em:

<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532016000300107&lng=es&nrm=iso>. Acesso em 15 de setembro de 2020.

HONORA, MÁRCIA E FRIZANCO, MARY LOPES ESTEVES. **Livro ilustrado de língua brasileira de sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez.** São Paulo: Ciranda Cultural, 2009.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico Brasileiro, 2010.** Disponível em: <http://www.ibge.com.br/>. Acesso em 15 de setembro de 2010.

MARCONI, MARINA DE ANDRADE; LAKATOS, EVA MARIA. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados.** 6. ed. 3.reimpr. São Paulo: Atlas, 2007. *Ebook*. Disponível em: <https://www.academia.edu/33781900/Marconi_Lakatos_Tecnicas_de_Pesquisa>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2021.

MATOS, DALVA RAMOS DE RESENDE; ASSIS, JOSÉ GABRIEL ANTUNES; SILVA, THÁBIO DE. ALMEIDA. **Educação, linguagem e políticas públicas: a importância do ensino de libras para agentes de segurança.** In: Encontro de Pesquisa em Educação da Região Centro-Oeste, 12, 2014, Goiânia – GO. Goiânia: PUC Goiás, 2014. Disponível em: <https://sites.pucgoias.edu.br/pos-graduacao/mestrado-doutorado-educacao/wp-content/uploads/sites/61/2018/05/Dalva-Ramos-de-Resende-Matos_-Jos%c3%a9-Gabriel-Antunes-Assis_-_Th%c3%a1bio-de-Almeida-Silva.pdf>. Acesso em: 18 de julho de 2021.

PIRES, HINDHIARA FREIRE; ALMEIDA, MARIA ANTONIETA PEREIRA TIGRE. **A percepção do surdo sobre o atendimento nos serviços de saúde.** · Revista Enfermagem Contemporânea. V. 5, n. 01, p. 68-77, 2016. Disponível em: <<https://www5.bahiana.edu.br/index.php/enfermagem/article/view/912>>. Acesso em 18 de julho de 2021.

TEDESCO, JANAINA DOS REIS; JUNGES, JOSÉ ROQUE. **Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 29(8):1685-1689, ago, 2013. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/csp/2013.v29n8/1685-1689/pt>>. Acesso em: 18 de julho de 2021.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário aplicado para obtenção de dados

“Olá! Sou a Cadete/2 Laryssa Portal e, sob a orientação do Capitão QOBM/Comb. Campos, estou realizando meu trabalho de conclusão de curso cujo tema é FERRAMENTA FACILITADORA NA COMUNICAÇÃO DO SOCORRISTA COM A VÍTIMA SURDA. Sendo assim, com a finalidade de coletar dados para subsidiar minha pesquisa, peço a colaboração dos senhores socorristas. O questionário é bem rápido, são poucas perguntas.

Muito obrigada!”

- 1) Entre as ocorrências que você já atendeu, alguma vítima era surda?
() Sim () Não
- 2) Se você já atendeu uma vítima surda, em uma gradação de 1 a 5 (sendo 1 muito ruim e 5 muito boa), como você considera que foi essa comunicação?
() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () Não se aplica
- 3) Se você já atendeu uma vítima surda, como você se comunicou?
() Libras () Escrita () Leitura labial () Aplicativo () Não se aplica
- 4) Se você já atendeu uma vítima surda, na gradação de 1 a 5 (sendo 1 muito ruim e 5 muito bom), como você considera que foi esse atendimento?
() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () Não se aplica
- 5) Em uma ocorrência de APH, quais perguntas você considera mais importantes para se comunicar com a vítima?
Resposta: _____
- 6) Você possui algum conhecimento de Libras?
() Sim, já fiz curso. () Sim, mas nunca fiz curso. () Não
- 7) Você acha que na malha curricular dos cursos do CBMDF é importante haver a disciplina de Libras?
() Sim () Não
- 8) Se você atendesse uma vítima surda, em uma gradação de 1 a 5 (sendo 1 muita dificuldade e 5 sem dificuldade), como você supõe que seria sua comunicação?
() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () Não se aplica
- 9) Se você atendesse uma vítima surda, em uma gradação de 1 a 5 (sendo 1 muita dificuldade e 5 sem dificuldade), como você supõe que seria seu atendimento?

1 2 3 4 5 Não se aplica

10) Você acha que um vídeo ou um roteiro básico te auxiliaria em um atendimento à vítima surda?

Sim Não Talvez

Apêndice B – Respostas abertas do questionário aplicado

- Em uma ocorrência de APH, quais perguntas você considera mais importantes para se comunicar com a vítima?

Posso ajudar? Qual o seu nome? Sua idade? O que aconteceu? Onde mora? Onde está? Que dia é hoje? O que está sentindo? Quanto dói? Onde dói? Quando aconteceu/ começou? Tem alguma doença? Toma remédio? Comeu algo? Têm alergia? Está com medo?
Se está sentindo dor. Onde é a dor. O que aconteceu. Se está sentindo dificuldade para respirar. Em uma ocorrência com surdo perguntar se alguém poderia comparecer para ajudar na comunicação.
Se faz tratamento de alguma doença? Se tem o contato de alguém que possa ajudá-lo no hospital? Ai coisas que entram no atendimento... Está sentindo dor, formigamento, etc. Sabe onde está?
Localização da dor, quando iniciou o quadro álgico, medicação de uso contínuo, comorbidades, perguntas que investiguem sinais de agravo (sede, ânsia de vômito...) etc.
Nome, idade, principais sintomas, onde é o local de maior dor, lembra do ocorrido, lembra onde está/estava, alergias e doenças, se tem alguma dificuldade de locomoção.
Se ela tiver consciente: o que você está sentindo consigo falar? Qual seu nome? Pode me dizer o que aconteceu? Onde dói? Sabe que dia é hoje da semana?
Perguntas para identificar estado neurológico e histórico médico (Glasgow, medicação habitual, alergias, etc), e também que elucidem o ocorrido
Quais as principais queixas (dores), se tem alguma alergia, toma algum medicamento, se fez ingestão de comidas ou bebidas nas últimas horas.
- Se o paciente consegue me entender pela leitura labial ou através de gestos; Perguntar se há familiares que possam ajudar na comunicação...
Identificação , queixa principal, se há algum ouvinte para acompanhar ou ajuda lá no desenvolver da ocorrência (acompanhamento ao hospital).
Qual seu nome? O que aconteceu? Está sentindo dor? Onde sente dor? Tem comorbidades? Tem alergias? Qual telefone de contato de um

familiar?
Qual o seu nome? O que aconteceu? O que vc está sentindo? Onde é a dor? Vc tem alguém para lhe acompanhar? Quer que avisemos a alguém?
Nome, idade, endereço, nome e contato de alguém da família (caso esteja sozinha), se ainda se aplicar fazer o LOTEPE. Aplicar o SAMPLE.
Dados de identificação da vítima. Status neurológico. Saber os principais sintomas, alergias, medicações que usa e comorbidades.
Nome, idade, moradia, o q aconteceu, o q sente, como aconteceu, uso de medicamentos, passado médico, telefone, nome dos pais.
Localização em tempo, espaço e pessoa e o que aconteceu (avaliação do status neurológico). "O que você está sentindo agora?"
dificuldade de respirar, se sabe onde está, se consegue responder adequadamente a um estímulo motor, dor, e todo o SAMPLA.
Como posso ajudar? Consegue se locomover? Há alguma pessoa para acompanhar? Há alguma pessoa que possa interpretar?
Nome para gerar empatia, o que ocorreu para entender a cinemática e queixa principal.
Que dia da semana é hoje, local da dor, se a posição colocada melhora ou piora a dor.
Está sentindo dor aonde? Fazendo com que o paciente entenda o que está sendo perguntado.
Em casa de trauma, o "método" ALICIA. E sempre procurar saber o histórico médico.
O que aconteceu? Uso de medicamento contínuo? Possui alergia? O nome da vítima.
Você está sentindo alguma dor? Onde dói? Posso te ajudar? De 0 a 10 quanto dói?
Perguntas relativas a situação da vítima antes do incidente, em caso de traumas.
O que aconteceu? O que ela está sentindo no momento? Se tem alguma comorbidade.
Nome. Qual a sua principal queixa ou o que você está sentindo. Há

quanto tempo.
O que aconteceu? Você se lembra? Já aconteceu alguma vez? Tem histórico? Onde dói?
Nome, idade, o que aconteceu? Queixa principal, nível de dor (ALICIA), SAMPLA.
Qual sua dor, o que está sentindo, onde é sua dor, grau da sua dor e outras.
Verificar se está consciente e orientada em tempo e espaço. Nível de dor.
Possíveis incômodos decorrentes do incidente e alterações pré-existentes.
Onde dói, se possui alergia, se possui doença, como avisar parentes.
Qual seu nome? O que aconteceu com você? Você se lembra o que houve?
Qual sua queixa, tem problemas de saúde, toma remédio, tem alergia.
O que aconteceu? Onde está doendo? Sente algum outro desconforto?
Qual nome dela, lembra o que aconteceu, o que ela está sentindo.
Qual a principal queixa? Problemas anteriores? Doenças prévias?
Sou o Sgt Klinger posso ajudar ou vou fazer tal procedimento
O que aconteceu? O que você sentindo? Onde você sente dor?
Qual a queixa principal e como se iniciou o problema dela.
O que aconteceu? O que está sentindo? Como posso ajudar?
O que aconteceu? O que está sentindo? Já teve isso antes?
O que a pessoa está sentindo? Qual intensidade da dor?
O nome e se ela está acompanhada de alguém próximo.
Onde dói? O que aconteceu? Quanto tempo está sentido?
O Senhor(a) está sentindo algo? O que aconteceu?
Informações sobre estado geral e pré-existentes.
O que você está sentindo? Como posso te ajudar?
Qual seu nome? Onde estamos? O que aconteceu?
Nome, o que sente, alergia, parentes, contato.
Qual seu nome? Qual a sua idade? Onde mora?
Se a vítima consegue se expressar via labial.
Nome, endereço, o que está sentido, onde.

O que aconteceu? O que ela está sentindo?
Sintomas, SAMPLA, ALICIA, dados pessoais.
Qual seu nome? Lembra do que aconteceu?
Local da dor? O que aconteceu? Alergia?
Nome, o que sente, o que aconteceu.
O que está sentindo e local da dor.
Anamnese, SAMPLA e dados pessoais.
Nome, idade, o que está sentindo.
Nome e o que está acontecendo.
Quando, como e onde foi ocorrido
O que o senhor(a) está sentindo?
Se ela consegue localizar a dor.
O que está sentindo e onde dói?
Nome, idade e qual o problema.
Todas contidas no protocolo.
Qual a queixa do paciente.
O que ela está sentindo?
Nome, dor e intensidade.
O que você está sentindo?
Qual a queixa principal?
Perguntas de Anamnese.
Toma alguma medicação?
Anamnese do paciente.
Sintomas, alergias.
Todas do protocolo.
O que aconteceu?
Você está bem?
Onde dói mais?
Posso ajudar?
Sintomas.

Apêndice C – Roteiro do produto

- Gravação de abertura:

Olá! Eu sou a cadete Laryssa Portal, aluna do Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Estou realizando meu trabalho de conclusão de curso cujo tema é “Ferramenta facilitadora na comunicação do socorrista com a vítima surda”. O intuito deste vídeo é facilitar a comunicação do socorrista com a vítima surda não oralizada ou que não esteja na presença de algum familiar ou terceiro. Para confecção do vídeo, foram utilizadas as fichas de atendimento do SAMU, do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e o protocolo utilizado na avaliação do paciente.

Vamos ao vídeo?

- Gravação de possíveis respostas – direcionado ao socorrista:

Atenção socorristas! Antes de iniciar as perguntas, estejam munidos de papel e caneta, pois as respostas poderão ser dadas por escrito, ou sinalizadas com “sim” ou “não” ou com a numeração a seguir: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 e assim por diante.

- Gravação em Libras:

Introdução e perguntas gerais do atendimento

1- Olá! Sou bombeiro militar! Fique calmo! Nós podemos te ajudar? Sim ou não?

3- Você lembra o que aconteceu? Pode escrever?

4- O que você está sentindo? Onde dói?

5- Você caiu ou desmaiou? Sim ou não?

6- Você tem documento de identidade? Pode pegar, por favor?

Avaliação primária - Impressão geral e XABCDE

7- Você sente dor ao respirar? Sim ou não?

8 - Está com dificuldade para respirar? Sim ou não?

9 - Talvez o socorrista precise cortar as suas roupas para te examinar.

10 - Consegue apertar a mão do bombeiro?

11 - Começou a sentir essa dor hoje ou antes? Há quantos dias?

12 - Em uma escala de 1 a 10, qual a intensidade da dor?

13 - A dor irradia para outro lugar? Caso positivo, para onde?

14 - Por favor, fique parado. Se estiver difícil respirar, avise.

15 - Como seu braço fica melhor, dobrado ou esticado?

16 - Como sua perna fica melhor, dobrada ou esticada?

Avaliação secundária - Anamnese com SAMPLE e ALICIA

17 - Você está sentindo outra dor? Mostre onde.

18 - Você possui alergia a remédios? Caso positivo, pode escrever o nome do remédio?

19 - Você usa algum remédio diariamente? Pode escrever o nome do remédio?

20 - Você tem algum problema de saúde? Pode escrever?

21 - Você comeu recentemente? Pode escrever?

22 - Fez uso de álcool ou drogas? Pode escrever?

23 - Agora o bombeiro fará um exame físico. Se você sentir dor, avise.

24 - Agora o socorrista irá ligar para o médico para perguntar se precisa levar você ao hospital.

25 - Desejo melhoras!