DOI: https://doi.org/10.22409/labdge.v2.fc.59136

REVISTA DO LABDGE - UFF
ISSN: 2965-8675
LABORATÓRIO DE DESIGN THINKING, GESTÃO E ENGENHARIA INDUSTRIAL

Volume 2 (2026) – Fluxo Contínuo

Desafios e inserção educacional para acessibilidade da comunidade surda pela língua brasileira de sinais na filosofia Lean

Challenges and educational insertion for accessibility to the deaf community through the brazilian sign language in the Lean philosophy

Desafíos e inserción educativa para la accesibilidad de la comunidad sorda a través de la lengua de señas brasileña en la filosofía Lean

Carlos Hilton Cruz Carvalho[1]

Resumo

Os surdos usuários da Libras manifestam dificuldades no acesso em todas as etapas do atendimento nas UPAs 24h. O objetivo deste estudo consiste em implementar acesso educacional do surdo a filosofia Lean. É uma pesquisa quanti-qualitativa do tipo descritiva, com fundamentação teórica na gestão Lean Healthcare articulada com Teoria de Aprendizagem de Vygotsky. Os resultados são parciais. Foram realizadas entrevistas preliminares junto a Associação de Tecnologia e Inovações de Surdos e submetido o projeto de curso em Libras para o atendimento do paciente surdo na UPA 24h.
Palavra-chave: Libras; Acessibilidade; Ensino; Lean surdo.

Abstract

Deaf users of Libras express difficulties in accessing all stages of care in the 24-hour UPAs. This study is to implement educational access for the deaf to the Lean philosophy. It is a quantitative and qualitative research of the descriptive type, with a theoretical foundation in Lean Healthcare management articulated with Vygotsky's Theory of Learning. The results are partial. Preliminary interviews were carried out with the Association of Technology and Innovations for the Deaf and the project for course in Libras for the care of deaf patients at the UPA 24h was submitted.
Keywords: Pounds; Accessibility; Teaching; Lean deaf

Resumen

Usuarios sordos de Libras expresan dificultades para acceder a todas las etapas de atención en las UPAs 24 horas. El objetivo es implementar el acceso educativo para personas sordas a la filosofía Lean. Se trata de una investigación cuantitativa y cualitativa de tipo descriptiva, con fundamento teórico en la gestión Lean Healthcare articulada con la Teoría del Aprendizaje de Vygotsky. Los resultados son parciales. Se realizaron entrevistas preliminares con la Asociación de Tecnología e Innovaciones para Sordos y se presentó el proyecto de un curso en Libras para la atención de pacientes sordos en la UPA 24h.
Palabra clave: Libras; Accesibilidad; Enseñando; Delgado sordo.

Histórico editorial

Recibido em: 10/06/2023 Aceito em: 14/06/2025

Publicado em: 19/10/2026 Licença de uso: Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

[1] Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), Rio de Janeiro, Brasil. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-4957-0229 E-mail: carlos.carvalho@ifrj.edu.br

INTRODUÇÃO

Dados das Organizações das Nações Unidas (ONU) estimam que há cerca de 1 bilhão de habitantes no mundo com algum tipo de deficiência física ou intelectual, sendo que 80% vivem em países em desenvolvimento (ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS, 2021). No Brasil existem 45,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, segundo os dados do Censo Demográfico de 2010. Este número corresponde a 23,9% da população do Brasil e desse total 7,6% dessa população apresenta perda auditiva severa. Segundo o censo demográfico 9,7 milhões possui algum tipo de perda auditiva, o que corresponde a 5,1% da população brasileira (IBGE, 2010).

A Constituição Federal (BRASIL, 1988) expõe de forma sistemática e indiscriminada a prestação de serviços públicos de saúde para o sujeito surdo que utiliza a Língua Brasileira de Sinais (Libras). Todavia, para que este direito de assistência à saúde seja exercido de modo pleno, é necessário que os agentes públicos da área de saúde consigam se comunicar com usuários surdos. O conjunto integrado de ações e serviços de saúde, popularmente conhecido como Sistema Único de Saúde (SUS), visa proporcionar à população brasileira o acesso ao atendimento público de saúde. A Lei n° 8.080/90, Lei Orgânica da Saúde, consolida a criação do SUS, reafirmando o texto constitucional no qual que a saúde é direito de todos e dever do Estado.

O direito a saúde da população surda e a informação no Brasil passaram a ter grande destaque a partir do reconhecimento da Lei nº 10.436 de 2002 e do Decreto nº 5.626 de 2005, leis que amparam as comunidades surdas no País. O artigo 25 do mesmo decreto destaca que o SUS e as empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde têm o dever de prestar atendimento às pessoas surdas; com profissionais capacitados para o uso da Libras ou para sua tradução e interpretação, e quanto ao apoio à capacitação e formação de profissionais da rede de serviços do SUS para o uso da Libras e para sua tradução e interpretação. Embora tenha tido avanços significativos no acesso à educação no Brasil, a integração dos surdos na saúde ainda é dificultada devido ao preconceito histórico ao longo dos séculos de segregação, o que reforçou profunda desinformação e desconhecimento da sua língua de sinais.

Para auxiliar no processo de melhoria de saúde dos pacientes definiu-se utilizar a ferramenta *Lean Healthcare*, que tem como objetivo atuar na melhoria contínua, reduzindo tarefas que não agregam valor, como desperdícios e o tempo de espera dos pacientes, melhorar fluxo de acesso do usuário, reduzindo o tempo de permanência na unidade; o que traz diversos benefícios para o sistema de gestão de saúde e em outros setores. Além disso, essa ferramenta pode contribuir para a difusão ao apoio à capacitação e formação de profissionais da rede de serviços do SUS para o uso da Libras e para sua tradução e interpretação.

Além das questões gerenciais, há que se considerar que a acessibilidade “consiste no ajuste entre as características dos recursos de saúde e as da população, e permite identificar os fatores que facilitam ou obstaculizam a busca e a obtenção dessa assistência” (PINHO et al, 2020). Ou seja, comunicar-se adequadamente com este público é garantir inclusão e acessibilidade ao sistema de saúde, premissas da proposta de atendimento pelo SUS.

Diante desta contextualização, devido ao envolvimento com a comunidade surda desde 1994, onde vivencio com os surdos as suas dificuldades para obter acesso ao atendimento bilíngue de qualidade como a lei determina. E, se acirrou

desde a pesquisa no Mestrado da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) – 2017, cujo projeto desenvolvido foi sobre o acesso de profissionais da saúde a Libras em apoio da comunidade surda ter melhor acesso à saúde.

Dessa forma questiona-se como implementar o ensino de Libras para profissionais de saúde, nas UPAs 24h, de forma a atender ao manifesto dos surdos, usuários da Libras, nas dificuldades ao acesso, em todas as etapas do atendimento?

Este estudo tem como objetivo a implementação de um curso de ensino de Libras nas Unidades de Pronto Atendimento 24 horas, como um instrumento de ensino e aprendizagem básico, visando inovar, atualizar e facilitar o acesso para a formação que atenda aos profissionais de saúde, estabelecendo, dessa forma, um atendimento humanístico qualificado para os indivíduos surdos. Para tal, será necessário identificar nas equipes das UPA 24h as demandas relativas ao conteúdo para o aprendizado em Libras e criar um modelo experimental de curso de Libras para estas equipes no atendimento aos usuários das UPA 24h. A relevância deste estudo se dá na oferta de um curso de ensino de Libras para profissionais da saúde, objetivando um atendimento de qualidade a esse cliente, em cumprimento da legislação vigente.

METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa quanti-qualitativa do tipo descritiva e com fundamentação teórica na gestão Lean Healthcare articulada com Teoria de Aprendizagem de Vygotsky. Para a pesquisa bibliográfica utilizou-se artigos, livros e dissertações, e para o trabalho de campo definiu-se o uso de questionário, elaborado no Google Forms, aplicado em Libras coordenado pelo presidente Joaquim Amado da Silva Júnior da Associação de Tecnologia de Inovações de Surdos (ATIS), no período de 02/02/2023 a 16/02/23, com as seguintes perguntas de investigação: “Você conhece sobre o tema do método Lean na empresa?” e “Você gostaria de participar de um curso básico sobre o tema do método Lean na empresa?”.

Os dados foram compilados em obediência ao parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), Número do Parecer: 4.160.550.

RESULTADOS

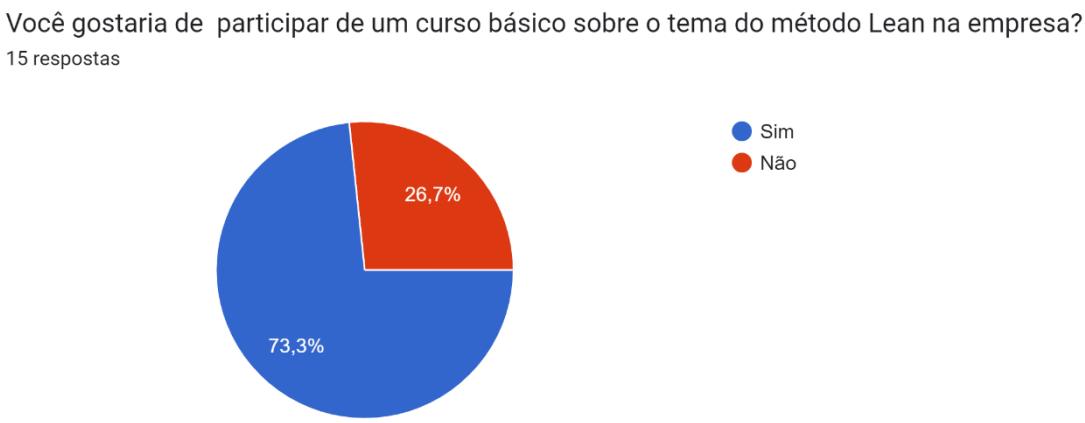
Apresentação e análise dos dados quantitativos

Observou-se que 86,7% dos participantes surdos não conhecem método Lean e que 73,3% gostariam de participar de um curso básico sobre o tema do método Lean (Gráficos 1 e 2).

Gráfico 1 – Você conhece sobre o tema do método Lean na empresa?



Gráfico 2 – Você gostaria de participar de um curso básico sobre o tema do método Lean na empresa?



Os resultados apresentados demonstram o interesse dos participantes surdos para adquirir o conhecimento da ferramenta Lean.

Análise dos dados Qualitativos

Dessa forma, nesta etapa preliminar, para construção do modelo de um curso de Libras para os profissionais que atuam nas UPA 24h, foi elaborado o projeto do Curso de Educação básica em Língua Brasileira de Sinais (Libras) para o atendimento do paciente surdo na UPA 24h, submetido ao Edital UFF/PROEX - Fluxo Contínuo 2022, coordenado pelo Prof. Dr. Robisom Damasceno Calado, cadastrado na base do Sistema de Informação e Gestão de Projeto (SIGPROJ) com o número Protocolo 387104.2126.268152.31102022. Trata-se de curso específico de qualificação profissional para o atendimento do paciente surdo em Libras conforme a legislação vigente pelo Decreto nº 5.626/2005 que garante a acessibilidade linguística do surdo à saúde. O curso de Educação básica da Língua Brasileira de Sinais (Libras)

para o atendimento do paciente surdo na UPA 24h, com fundamentação teórica na abordagem Lean Healthcare, será realizado presencialmente, a abordagem de pesquisa será de pesquisa-ação com o método de ensino e aprendizagem com leitura de material didático pedagógico referente a temática do curso e aulas expositivas seguidas de debate. Com objetivo de promover a introdução a Libras para estabelecer um atendimento ao surdo. O curso é dividido em módulos. Módulo I - Quem é o sujeito surdo e a Libras. Módulo II - Principais sinais para o atendimento ao paciente surdo em situação de emergência. Módulo III - Principais sinais para o atendimento ao paciente surdo. Módulo IV - Melhoria contínua e as Boas Práticas para o atendimento ao paciente surdo na UPA 24h.

Apesar da existência de Cursos de Libras e da Libras na área de Saúde a distância, a criação deste curso justifica-se pela especificidade em qualidade de atendimento na UPA24h, mediante o viés da ferramenta Lean.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à saúde do paciente surdo necessita da comunicação feita em Libras. Na filosofia Lean, o desperdício não contribui para a melhoria contínua de forma integral. Mas, como podemos garantir que estamos nos comunicando de forma eficaz com o cidadão surdo? Os dados levantados demonstram a necessidade de uma gestão para o acesso em Libras do surdo na filosofia Lean, sendo ainda um desafio para implementar esse acesso ao conhecimento da ferramenta Lean frente a comunidade surda. A pesquisa, ainda em seu planejamento, atribui outras ações para acessibilidade em Libras no que diz respeito à capacitação dos membros, pesquisadores do LabDGE, e de profissionais da saúde, enfermeiros e médicos, melhorando o processo de atendimento ao paciente surdo nas UPAs 24h.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem ao Ministério da Saúde do Brasil, a Universidade Federal Fluminense e a Fundação Euclides da Cunha. Esta Pesquisa faz parte de um "Projeto Lean na UPA 24h", financiado pelo Ministério da Saúde do Brasil (TED 125/2019, número: 25000191682201908).

REFERÊNCIAS

BALZER, W. K. **Lean Higher Education Increasing the Value and Performance of University Processes**. New York: Routledge, 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 33 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 26 out. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 26/10/2022.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.** Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em:<

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 26 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996***.* Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 26 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990***.* Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm. Acesso em: 22 out 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 26 out. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção às Urgências**. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. 256 p. (Série E. Legislação de Saúde)

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria de Consolidação nº 2, de 28 de setembro de 2017**. Consolidação das normas sobre as políticas nacionais de saúde do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0002_03_10_2017.html#ANEXOXIII >. Acesso em 26 out. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política nacional de saúde da pessoa com deficiência.** Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

CARVALHO, C. H.; MORAIS, J. L. C. **Os que ouvem mais que nós***.* Rio de Janeiro: Litteris, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990***.* Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8080_190990.htm>. Acesso em: 26 out. 2022.

FACCI, M.G.D. A periodização do desenvolvimento psicológico individual na perspectiva de Leontiev, Elkonin e Vigostski. Disponível em:< https://www.scielo.br/j/ccedes/a/3Nc5fBqVp6SXzD396YVbMgQ/?lang=pt>. Acesso em: 01 nov. 2022.

IBGE. **Censo Demográfico 2010:** Características Gerais da População. População, Religião e Pessoas com Deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf. Acesso em: 22 out. 2022.

LABORATÓRIO DE PESQUISA DE DESIGN THINKING, GESTÃO E ENGENHARIA INDUSTRIAL - LabDGE da Universidade Federal Fluminense. Disponível em:< https://labdge.uff.br/>. Acesso em: 26 out. 2022.

MIN, L. et al. **O que é esse tal de Lean Healthcare?** Campinas: ADCiência Divulgação Científica, 2019. 59p.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **News Perspectiva Global Reportagens Humanas**. 1 bilhão de pessoas com deficiência entre as mais impactadas pela pandemia**.**

Portal ONU. 2021. Disponível em<: https://news.un.org/pt/story/2021/12/1772482>. Acesso em: 26 out. 2022.

PEREIRA et al. **Meu sonho é ser compreendido: uma análise da interação médico-paciente surdo durante assistência à saúde**. *Revista Brasileira de Educação Médica*, v.44, n. 4, e121, 2020. DOI:10.1590/1981-5271v44.4-20200028

PINHO, E. C. C. et al. **Acesso e acessibilidade na atenção primária à saúde no Brasil**. *Enfermagem em Foco*, v. 11, n. 2, 2020.

SLYKHUIS, B. *Continuons Improvement in Higher Education:* Hpw to begin your institution`s Lean Journey (Bonnie Slykhuis). United States: Productivity Press, 2020.

SOUZA, M. T.; PORROZZI, R. **Ensino de Libras para os profissionais de saúde:** uma necessidade premente. *Revista Práxis,* v.1, n.2, p.43-46, 2009.

UCHIMURA, L. Y. T. et al. **Unidades de Pronto Atendimento (UPAs):** características da gestão às redes de atenção no Paraná. *Saúde Debate*, v. 39, n. 107, p. 972-983, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Símbolo Acessível em LIBRAS.** Portal UFMG. 2013. Disponível em: <https://www.ufmg.br/marca/Libras/>. Acesso em: 26 out 2022.