



FORMAÇÃO EM COMUNICAÇÃO COM A PESSOA COM DEFICIÊNCIA PARA TRABALHADORES DA SAÚDE: VIVÊNCIAS DE DISCENTES DO PET-SAÚDE EQUIDADE

Érika Vanessa Silva Santos¹
Felipe Gabriel Frutuoso Sousa²
Renata Janice Moraes Lima Ferreira³
Yves Fonseca Chicourel⁴

RESUMO

A comunicação entre profissionais de saúde e pacientes é fundamental para o fortalecimento de vínculos terapêuticos e para a promoção de um cuidado humanizado, sobretudo no atendimento à pessoa com deficiência, que ainda enfrenta barreiras no acesso aos serviços e na garantia de um atendimento equitativo. Diante dessa realidade, a atividade de extensão foi desenvolvida em parceria com uma Unidade Básica de Saúde (UBS) da cidade de Mossoró, com o objetivo de sensibilizar os profissionais da atenção primária sobre o capacitismo no contexto da saúde. A ação incluiu a apresentação do módulo “Comunicação com a Pessoa com Deficiência”, seguida de uma dinâmica interativa voltada à reflexão crítica e ao diálogo coletivo. A experiência demonstrou-se valiosa para o tripé ensino, pesquisa e extensão, ao proporcionar aos discentes práticas formativas e à equipe da UBS momentos de escuta ativa e ressignificação de saberes. Os resultados apontam que os objetivos propostos foram plenamente alcançados, promovendo a ampliação do conhecimento técnico, a valorização da diversidade e o fortalecimento da atuação interprofissional. Conclui-se que ações como essa são essenciais para transformar práticas e atitudes, contribuindo para um sistema de saúde mais inclusivo e sensível às singularidades dos usuários.

Palavras-chave: Pessoa com deficiência; acessibilidade da atenção primária; trabalhador da saúde.

1 Psicóloga pela Universidade Potiguar. vanessalitera@gmail.com

2 Graduando em Enfermagem na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. felipefrutuoso@alu.uern.br

3 Professora da Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Doutora em Cuidados Clínicos em Saúde - Universidade do Estado do Ceará. renatamoraes@uern.br

4 Graduando em Medicina na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. yvesfonseca@alu.uern.br

TRAINING IN COMMUNICATION WITH PEOPLE WITH DISABILITIES FOR HEALTH WORKERS: EXPERIENCES OF PET-SAÚDE EQUITY STUDENTS

ABSTRACT

Communication between healthcare professionals and patients is essential for strengthening therapeutic bonds and promoting humanized care, especially when assisting people with disabilities, who still face barriers in accessing services and ensuring equitable care. Given this reality, the outreach activity was developed in partnership with a Basic Health Unit (UBS) in the city of Mossoró, with the aim of raising awareness among primary care professionals about ableism in the context of healthcare. The action included the presentation of the module “Communication with People with Disabilities”, followed by an interactive dynamic focused on critical reflection and collective dialogue. The experience proved to be valuable for the teaching, research and outreach tripod, by providing students with training practices and the UBS team with moments of active listening and redefining knowledge. The results indicate that the proposed objectives were fully achieved, promoting the expansion of technical knowledge, the appreciation of diversity and the strengthening of interprofessional work. It is concluded that actions like this are essential to transform practices and attitudes, contributing to a more inclusive health system that is sensitive to the singularities of users.

Keywords: Persons with Disabilities. access to primary care. health personnel.

INTRODUÇÃO

Em 2009, por meio do Decreto nº 6.949, o Brasil promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (PcD), juntamente com seu Protocolo Facultativo, ambos assinados em Nova York, no dia 30 de março de 2007. O objetivo central desse instrumento internacional é “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, além de promover o respeito por sua dignidade inerente” (Sardenberg et al., 2021).

No entanto, apesar dos avanços normativos, ainda há um grande descompasso entre os direitos assegurados por tratados e leis e sua efetivação nas políticas públicas de saúde. Historicamente, as ações voltadas à população com deficiência ainda são recentes e marcadas por diversas limitações. O cuidado à saúde da PcD esteve restrito aos serviços de reabilitação na Atenção Especializada (AE), o que se revela insuficiente frente às múltiplas demandas dessa população. (Castro et al., 2021). Nesse sentido, na área da saúde, a comunicação entre profissionais e pacientes desempenha um papel essencial na construção de vínculos terapêuticos e na promoção de um cuidado humanizado. Embora o acesso a serviços de saúde de qualidade seja um direito garantido constitucionalmente, as pessoas com deficiência ainda enfrentam diversos obstáculos para sua efetivação. Essa realidade é agravada pela carência de profissionais devidamente capacitados, o que compromete a qualidade e a equidade no atendimento prestado (Santos et al., 2022).

Diante desse cenário, este relato de experiência tem como objetivo apresentar uma ação de formação cujo intuito foi promover o desenvolvimento de uma consciência crítica nos profissionais de saúde acerca da importância de uma comunicação inclusiva, acolhedora e eficaz. Buscando-se, assim, fortalecer o papel desses profissionais como protagonistas na construção de um ambiente mais acessível, empático e humanizado, reconhecendo que a qualidade da comunicação é um elemento essencial para garantir a equidade no atendimento e o respeito à dignidade humana.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

O presente artigo apresenta um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, com o objetivo de relatar a vivência de discentes durante a condução de uma formação voltada aos profissionais de uma Unidade Básica de Saúde (UBS), realizada no contexto das atividades do PET-Saúde Equidade.

A atividade foi realizada em parceria com uma Unidade Básica de Saúde (UBS) da cidade de Mossoró, com o objetivo de promover a sensibilização sobre o capacitismo no contexto da saúde. A ação teve início com a apresentação do Segundo Módulo – Comunicação com a Pessoa com Deficiência –, seguida por uma breve explicação sobre a dinâmica interativa que seria desenvolvida ao longo do encontro. A metodologia adotada foi pautada na valorização da participação ativa, atribuindo aos presentes um papel protagonista no processo de ensino-aprendizagem. Para tanto, a atividade foi estruturada em quatro etapas principais: (1) estudo de caso, em que cada grupo teve 10 minutos para ler a situação proposta e elaborar uma pequena peça teatral; (2) apresentação da encenação, também com duração de 10 minutos; (3) momento de reflexão coletiva, no qual os profissionais foram convidados a compartilhar suas experiências pregressas e percepções ao vivenciarem simbolicamente o papel de usuários com deficiência; e (4) discussão orientada sobre os principais aspectos da comunicação com a pessoa com deficiência, reforçando conceitos e boas práticas no atendimento em saúde.

Figura 1 - Os discentes durante o momento de explicação sobre a dinâmica a ser proposta.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

Figura 2 - Leitura do estudo de caso e elaboração da encenação.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

Essa primeira etapa consistiu na explicação do estudo de caso, no qual cada grupo de participantes recebeu uma situação-problema relacionada à temática trabalhada. Os grupos tiveram o tempo de 10 minutos para ler atentamente o caso, discutir entre si os

aspectos mais relevantes e, a partir disso, elaborar uma pequena encenação teatral. Essa dramatização teve como objetivo representar, de forma criativa e reflexiva, possíveis estratégias de enfrentamento, comunicação ou resolução da situação apresentada, estimulando a empatia, o pensamento crítico e o trabalho em equipe.

Figura 3 - Encenação do primeiro grupo.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

Figura 4 - Encenação do segundo grupo.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

A segunda etapa da apresentação da encenação, realizada por cada grupo com duração aproximada de 10 minutos. Durante esse momento, os participantes colocaram em prática o roteiro construído a partir do estudo de caso, representando os papéis definidos e dando vida à situação-problema proposta. A atividade permitiu a expressão de diferentes perspectivas e favoreceu o envolvimento de todos os integrantes, promovendo um ambiente de aprendizagem interativo e colaborativo. Além disso, possibilitou a observação de aspectos como postura profissional, clareza

na comunicação, tomada de decisão e empatia diante de contextos desafiadores.

Figura 5 - Apresentação teatral, reflexão coletiva sobre a vivência simbólica de pessoas com deficiência e discussão orientada sobre comunicação inclusiva e boas práticas no atendimento em saúde.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

A terceira etapa se deu em um momento de reflexão coletiva, no qual os profissionais foram convidados a compartilhar suas experiências pessoais e profissionais relacionadas à temática abordada, bem como suas percepções e sentimentos ao vivenciarem simbolicamente o papel de usuários com deficiência durante a encenação. Essa etapa teve como propósito promover um espaço de escuta ativa, troca de saberes e sensibilização, possibilitando que os participantes refletissem criticamente sobre suas práticas cotidianas, os desafios enfrentados no atendimento a pessoas com deficiência e as possíveis estratégias para promover um cuidado mais inclusivo, empático e humanizado nos serviços de saúde.

A quarta e última etapa, se deu com uma discussão orientada sobre os principais aspectos da comunicação com a pessoa com deficiência, conduzida pelos discentes com o objetivo de aprofundar os conhecimentos abordados ao longo da atividade. Durante esse momento, foram retomados os pontos mais relevantes observados nas encenações e nas falas compartilhadas na reflexão coletiva, promovendo uma análise crítica das práticas comunicativas no contexto da saúde. A mediação reforçou conceitos fundamentais, como o respeito à autonomia, a escuta qualificada, a linguagem acessível

e a importância da postura empática. Além disso, foram discutidas boas práticas no atendimento, incluindo o uso de recursos de apoio à comunicação, a necessidade de individualização do cuidado e a valorização da pessoa com deficiência como sujeito ativo no processo de cuidado.

Figura 6 - O caso simulado.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

O caso simulado teve como objetivo principal fazer com que o profissional de saúde percebesse a importância de adaptar sua comunicação diante das necessidades específicas de pessoas surdas, especialmente na ausência de um intérprete de Libras. Busca-se promover a reflexão sobre o uso de estratégias alternativas, como a comunicação escrita, além de reforçar o respeito à autonomia e aos direitos desses pacientes. Essa experiência permite sensibilizar os profissionais para a importância de um atendimento inclusivo, empático e humanizado, contribuindo para a construção de um sistema de saúde mais acessível a todos.

Figura 7 - Panfleto 'Combata o Capacitismo'.



Fonte: acervo pessoal dos autores, 2025.

Este panfleto, exposto no mural da UBS, buscou cumprir a função de informar e sensibilizar o público sobre a importância da inclusão e do respeito às pessoas com deficiência, oferecendo orientações práticas para transformar atitudes no cotidiano. Além disso, o QR Code indica a possibilidade de aprofundamento no tema, direcionando para mais conteúdos sobre acessibilidade e direitos. Trata-se de uma ferramenta educativa essencial em espaços de saúde, educação e convivência comunitária.

Por fim, a atividade contou com a participação de diversos profissionais da UBS, como médica, enfermeira, cirurgião-dentista, agentes comunitários de saúde, técnico de enfermagem e recepcionista do SAME, o que favoreceu um diálogo interdisciplinar e múltiplos olhares sobre o atendimento às pessoas com deficiência. A interação entre esses profissionais possibilitou discussões enriquecedoras, identificação de barreiras comunicacionais e uma maior sensibilização para práticas de cuidado mais inclusivas, empáticas e equitativas, alinhadas aos princípios do SUS.

A experiência deste projeto de ensino demonstrou ser valiosa no contexto do tripé ensino, pesquisa e extensão. No ensino, proporcionou aos discentes vivências práticas que fortaleceram habilidades interpessoais e profissionais; na pesquisa, gerou reflexões importantes sobre os desafios enfrentados no atendimento à pessoa com deficiência; e na extensão, promoveu uma troca de saberes entre universidade e serviço de saúde, contribuindo para a formação cidadã e o fortalecimento da atuação interprofissional. Essa ação reafirma o papel da extensão como ferramenta de

transformação social e qualificação do cuidado em saúde.

CONCLUSÃO

Em síntese, com base nas ações desenvolvidas e na expressiva participação dos profissionais da Unidade Básica de Saúde (UBS), conclui-se que o objetivo da atividade foi plenamente atingido. As dinâmicas propostas ao longo do processo formativo revelaram-se altamente eficazes ao estimular a escuta ativa, o diálogo sensível e a valorização do saber coletivo. Tais elementos foram fundamentais para promover não apenas a ampliação do conhecimento técnico, mas também a ressignificação de conceitos, posturas e atitudes relacionadas à deficiência e à inclusão nos serviços de saúde.

A atividade despertou nos participantes uma consciência crítica sobre os desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência no acesso e na permanência qualificada no sistema de saúde, provocando reflexões profundas sobre barreiras atitudinais, estruturais e comunicacionais ainda presentes no cotidiano do SUS. Além disso, possibilitou o fortalecimento do compromisso ético-profissional com a promoção de um cuidado mais equânime, respeitoso e centrado nas necessidades singulares de cada indivíduo. O conteúdo trabalhado serviu ainda como subsídio para que os profissionais repensassem suas práticas e se engajassem de maneira mais ativa na construção de ambientes acessíveis, acolhedores e livres de estigmas.

Dessa forma, a ação consolidou-se como uma experiência formativa potente e transformadora, capaz de mobilizar conhecimentos, valores e sentimentos essenciais à humanização do cuidado. Ao contribuir significativamente para a incorporação de práticas mais inclusivas na atenção básica, reafirma-se seu alinhamento com os princípios norteadores do Sistema Único de Saúde, tais como a universalidade, a integralidade e a equidade. Trata-se, portanto, de uma iniciativa que não apenas qualifica os profissionais, mas também fortalece o SUS como um sistema comprometido com a justiça social, a cidadania e os direitos das pessoas com deficiência.

REFERÊNCIAS

CASTRO, A. M. M. et al. Barreiras ao acesso a serviços de saúde à pessoa com deficiência no Brasil: uma revisão integrativa. **Práticas e Cuidado: Revista de Saúde Coletiva**, v. 2, n. e11351, p. 1–25, 2021. ISSN 2675-7591.

SARDENBERG, T. et al. Tecnologia da informação e comunicação e tecnologia assistiva: aproximações e distanciamentos. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, Araraquara**, v. 16, n. esp. 4, p. 3072-3085, dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.21723/riaee.v16iesp.4.16068>. Acesso em: 23 jun. 2025.

SANTOS, J. K. O. et al. Comunicação efetiva como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 13, e351111335212, 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i13.35212>. Acesso em: 23 jun. 2025.