

COMUNICAÇÃO SEM SOM. HÁ RUÍDO?

Maryna Almeida Lobo dos Santos¹
Pilar Belmonte²

Recuso-me a ser considerada excepcional, deficiente. Não sou. Sou surda. Para mim, a língua de sinais corresponde à minha voz, meus olhos são meus ouvidos. Sinceramente nada me falta. É a sociedade que me torna excepcional...
(Emmanuelle Laborrit - O vôo da gaivota)

Este trabalho apresenta a comunicação e o relacionamento interpessoal entre pessoas que utilizam códigos de comunicação diferentes e trabalham juntas, no mesmo local, qual seja, o Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas (IPEC) da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

Considerando-se que cada ser possui um código de comunicação que lhe é próprio, desenvolvendo-o ao longo de sua vida, conseguindo através dele se comunicar e manter um relacionamento com seus semelhantes, compreende-se que os indivíduos surdos tenham como código próprio a Língua dos Sinais, enquanto o código dos indivíduos não-surdos seja a linguagem falada.

Deste modo, pretende-se abordar a questão do relacionamento entre surdos e não-surdos sob a ótica da comunicação no ambiente de trabalho, desde a compreensão para a realização de tarefas até o reflexo psicológico nos indivíduos, principalmente naqueles que constituem a minoria lingüística desse ambiente – os surdos, no sentido de se sentirem incluídos ou não.

¹ Ex-aluna do Curso Técnico em Gerência de Saúde (Gestão em Serviços de Saúde), entre 2002 e 2003. Desde 2006 cursa Medicina na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Contato: maryna.lobos@gmail.com.

² Doutoranda em História das Ciências da Saúde pela Casa de Oswaldo Cruz (COC/Fiocruz) e professora-pesquisadora do Laboratório de Educação Profissional em Atenção à Saúde (Laborat) da EPSJV/Fiocruz. Contato: pilarb@epsjv.fiocruz.br.

Para o alcance dos objetivos, buscaram-se, além dos subsídios bibliográficos, informações através de entrevistas com trabalhadores surdos e não-surdos que atuam na referida instituição, abordando o dia-a-dia do trabalho desses profissionais, dando ênfase ao relacionamento e à comunicação entre surdos e ouvintes. Convém ressaltar que o convívio quase diário, ao longo de quatro meses, devido ao estágio realizado no IPEC, permitiu uma observação participante que em muito influenciou as conclusões apresentadas neste artigo.

COMUNICAÇÃO E SURDEZ

Existem diversos meios para nos comunicarmos com alguém. Além da linguagem falada e escrita – formas de comunicação verbal –, gestos, olhares, expressões faciais, e até mesmo a nossa postura, são elementos de comunicação. Contudo, é sabido por todos que o principal meio de comunicação humano é a linguagem falada. Ela pode diferir de um local para outro, dependendo dos códigos (línguas) assumidos por aquelas pessoas.

Podemos definir linguagem como um “sistema de sinais empregado pelo homem para exprimir e transmitir suas idéias e pensamentos”. (DICIONÁRIO Brasileiro da Língua Portuguesa, 1997: 452).

Desde que nascemos somos inseridos em um mundo de linguagens. Todo o nosso desenvolvimento está intimamente ligado a isso. O aprendizado de outras línguas permite expandir a área de conhecimento, aumentando assim a possibilidade de comunicar-se com um maior número de pessoas. A língua passa a ser uma “ponte” para se alcançarem outras experiências, outras culturas.

Como se sabe, a língua além de ser o principal veículo de comunicação, é também o mais importante meio de identificação do indivíduo com sua cultura e o suporte do conhecimento da realidade que nos circunda. O problema das minorias linguísticas é, pois, muitas vezes, não apenas a privação da língua materna, mas sobretudo a privação de sua identidade cultural. (EECS, 2003)



Quando a linguagem falada não existe, outras formas de comunicação podem ser exploradas: a linguagem escrita e também outras formas de comunicação não-verbais.

Como este trabalho trata de uma insuficiência específica – a auditiva –, é interessante ressaltar que a forma de comunicação entre os surdos é a linguagem de sinais. A pessoa portadora de alguma carência auditiva pode apresentar dificuldades em se comunicar com as outras pessoas, pois nem sempre compreende o que falam a seu redor.

Muitas vezes a comunicação deixa de efetivar-se por barreiras, obstáculos, que restringem a sua eficácia. Quando emissor e receptor não possuem o mesmo código de linguagem a comunicação acaba por ficar prejudicada. Esse prejuízo tem implicação nas relações que se estabelecem ou poderiam se estabelecer, aí se incluindo o ambiente de trabalho.

Para realizar um trabalho em grupo com êxito, atingindo os objetivos desejados, é importante uma boa integração da equipe do trabalho. Essa integração só é possível a partir da comunicação. Se os integrantes desse grupo não se entenderem, dificilmente o trabalho conseguirá ser feito.

Além da boa realização do trabalho, a comunicação nesse ambiente também interfere no bem-estar de cada indivíduo. Passamos grande parte do nosso tempo no trabalho, nos relacionando com nossos colegas de equipe. Assim, é óbvio que uma boa comunicação é essencial para que o indivíduo se sinta bem no meio de um grupo.

Quando essa comunicação é prejudicada acaba-se criando uma situação muito incômoda: a equipe não consegue se entender, se integrar, o ambiente de trabalho torna-se um lugar um tanto quanto desagradável para o indivíduo.

Entendendo-se que a comunicação foi feita para tornar possível a boa convivência com outras pessoas, é importante procurarmos sempre meios para que a mesma se realize, para o bem do grupo e de cada um individualmente.

Dessa forma, nos concentramos na questão da surdez e nas opções de comunicação entre os que apresentam insuficiência auditiva, seja entre eles próprios, seja com os demais companheiros de trabalho não-surdos.

Interessante então apresentarmos os dois conceitos que aparecem na literatura: o de surdez e o de deficiência auditiva. Os dois termos se encontrarão no decorrer deste artigo. A opção pelo termo 'surdez' se deveu às informações que obtive junto aos surdos – objeto central deste trabalho –, que assim preferem ser denominados, já que a palavra “deficiência” sugere um problema, algo incapacitante, e eles não se consideram incapacitados.

É importante inicialmente definir o conceito de surdez. Popularmente, diz-se surdo aquele que não ouve. Essa definição não está errada, mas incompleta.

O Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa define surdez como “privação parcial ou total do sentido de ouvir; qualidade ou condição do que é surdo” (Op. cit., p. 654).

Para efeitos da lei, definições parecidas são utilizadas como parâmetros. O decreto nº 3.298/99 pode ser tomado como um exemplo. Em seu artigo 4º, define deficiência auditiva como:

perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:

- a) de 25 a 40 decibéis (db)surdez leve;
- b) de 41 a 55 dbsurdez moderada;
- c) de 56 a 70 dbsurdez acentuada;
- d) de 71 a 90 dbsurdez severa;
- e) acima de 91 db.....surdez profunda; e
- f) anacusia

A partir desses conceitos, entende-se que surdo não é somente aquele que nada ouve. Pessoas que têm uma surdez leve são capazes de ouvir, só ficando impossibilitadas de ouvirem normalmente além de 3 metros. Já as pessoas que apresentam uma surdez profunda não conseguem ouvir a voz falada – a pessoa só ouve ruídos (vibrações), como os provocados por uma turbina de avião, disparo de revólver e tiro de canhão. A anacusia é o



estado em que o indivíduo não apresenta nenhum resíduo auditivo; situação rara, já que de modo geral, a grande maioria portadora de deficiência auditiva possui algum resíduo.

As causas da surdez podem variar entre congênita, em que os indivíduos já nascem surdos; e adquirida, em que os indivíduos nascem com o ouvido normal e ficam surdos em consequência de fatores patológicos ou acidentais.

Um ponto muito importante que precisa ser ressaltado é a confusão que muitas pessoas fazem ao afirmarem que todo surdo é mudo. Essa afirmação, de um modo geral, não é verdadeira, já que o fato de uma pessoa ser surda não influencia diretamente no seu aparelho fonético, mas apenas cria dificuldades, já que a ausência de audição impossibilita a assimilação por imitação. Mas, mesmo assim, se uma pessoa surda for estimulada, será capaz de falar.

Segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), 10% da população mundial tem algum déficit auditivo; também segundo a OMS, portadores de deficiência auditiva incapacitante representam 4,2% da população global (SOUZA, 2008).

No Brasil, os dados mais atuais pertencem ao Censo 2000, que revelaram que 14,5% da população é portadora de alguma deficiência; e dentro desse universo, 16,7% possuem alguma deficiência auditiva (IBGE, 2008).

Os portadores de deficiência são considerados indivíduos especiais da sociedade e, portanto, têm uma legislação específica. A eles estão assegurados, por lei, diversos direitos, em todos os campos da sociedade: trabalho, lazer, saúde, transporte, entre outros.

A legislação brasileira hoje apresenta leis e decretos que vão ao encontro dos ditames da Constituição Brasileira de 1988, que foi o primeiro instrumento nacional voltado não para a simples assistência aos portadores de deficiência, mas para sua efetiva integração à sociedade.

No seu artigo 23, inciso II, a Constituição determina que “é competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios cuidar da saúde e assistência públicas, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiências”.

Posteriormente, em 1989, a lei nº 7.853 definiu, entre outras coisas, no seu artigo 1º, as “normas gerais que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência”.

Entre essas normas pode-se destacar desde a garantia de inserção no sistema educacional até a formação profissional e futura inserção no trabalho, criando mecanismos que possibilitem a essas pessoas uma vida digna e cidadã.

Tomando-se o trabalho como medida, a lei nº 8.213 estabelece um percentual dos cargos nas empresas para pessoas portadoras de deficiência, a saber:

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - até 200 empregados.....2%;
- II - de 201 a 500.....3%;
- III - de 501 a 1.000.....4%;
- IV - de 1.001 em diante.....5%.

Na esfera pública, consta da Constituição que “a lei reservará percentual de cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão” (Art. 37, inciso VIII, BRASIL, 1988).

Seguindo esse preceito, a lei nº 8.112/90 garante vagas nos concursos públicos para as pessoas portadoras de deficiência.

Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso (Artigo 5º, § 2º, BRASIL, 1990).

O decreto nº 3.298/99, que regulamenta a lei nº 7.853, reafirma as reservas referidas acima, implementando mecanismos para a sua



concretização. É importante ressaltar que, mesmo com a reserva de vagas, as pessoas portadoras de deficiência participam dos concursos públicos em igualdade de condições com os demais candidatos. Entretanto, as pessoas que necessitarem de condições especiais para a realização da prova têm o direito de requerê-las no ato de sua inscrição.

Existem ainda diversas outras leis que não serão citadas neste trabalho, mas que devem ser cumpridas para que cada vez mais se garanta o bem-estar das pessoas portadoras de deficiência. Entretanto, citaremos mais uma por entender sua importância no tema central deste trabalho, qual seja, a comunicação sem som, mas que se expressa através de sinais.

Em abril de 2002 foi oficializada a Língua Brasileira de Sinais (Libras), na forma da Lei Federal nº 10.436.

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, constitui um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (Artigo 1º, Parágrafo único, BRASIL, 2002).

A partir daí, a Libras, língua-mãe da comunidade surda brasileira, passou a ser oficialmente uma língua reconhecida por lei.

“Atribui-se às Línguas de Sinais o *status* de língua porque elas também são compostas pelos níveis lingüísticos: o fonológico, o morfológico, o sintático e o semântico” (LIBRAS, 2003).

Ao contrário do que muitos imaginam, as Línguas dos Sinais não são simplesmente mímicas e gestos soltos. Diferentemente das outras, as Línguas dos Sinais são línguas cuja modalidade é a visual-motora e não oral-auditiva.

Não existe uma língua de sinais universal. Assim como as línguas em geral, cada país possui sua própria língua. Até dentro de um mesmo país existem expressões que diferem de uma região para a outra devido ao regionalismo.

A Libras teve sua origem na Língua de Sinais Francesa, uma das primeiras criadas, e, em dezembro de 2005, o Decreto nº 5.626 regulamentou

a lei nº 10.436, que entre outras medidas, decretou: a inclusão do ensino de Libras como disciplina curricular nos cursos de formação de professores nos ensinos médio e superior, bem como nos cursos de Fonoaudiologia, ficando como uma disciplina optativa nos demais cursos; como deve ser a formação do professor e instrutor de libras e também a formação de tradutores e seus intérpretes; estratégias para garantir o acesso da pessoa surda à educação, deixando claro o papel da esfera pública neste processo. Estabeleceu-se um prazo de dez anos a partir de sua data de publicação para que os itens presentes no decreto estejam em vigor.

A legitimação da Libras como língua abre mais uma oportunidade para os surdos brasileiros se integrarem mais à sociedade: com mais pessoas sabendo usar os sinais, novos campos de comunicação se abrirão para os surdos.

Espera-se que, dia após dia, mais barreiras sejam transpostas e mais conquistas sejam alcançadas no que diz respeito à inclusão social dos surdos.

A FEDERAÇÃO NACIONAL DE EDUCAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS SURDOS

A Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (Feneis) é uma entidade filantrópica, de cunho civil e sem fins lucrativos voltada para a assistência à pessoa surda. Seu principal objetivo é “a defesa plena dos direitos dos surdos como cidadãos” (FENEIS, 2002, p. 4).

O nascimento da Feneis data de 1987, mas sua história iniciou-se alguns anos antes, em 1977. Nessa época diversas associações já existiam com o objetivo de auxiliar aos surdos, contudo, sentia-se a necessidade da fundação de uma organização nacional que pudesse representar todas as pessoas surdas do país. Assim, da união de diversas entidades ligadas às pessoas surdas, foi criada a Federação Nacional de Educação e Integração dos Deficientes Auditivos (Feneida). Entretanto, a entidade criada acabou não dando certo, principalmente por contar somente com ouvintes na sua administração. Por conta disso, alguns anos depois, foi criada pela comunidade surda uma Comissão de Luta pelos Direitos dos Surdos, que poste-



riormente veio ocupar a presidência da Feneida. No ano de 1987, essa nova direção reformulou o estatuto da entidade, que passou então a chamar-se Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos – Feneis.

Em 2003, época da realização do estágio no IPEC e da realização da monografia que originou este artigo, a Feneis contava com 136 entidades filiadas e sete Escritórios Regionais por todo o país, além da matriz no Rio de Janeiro e uma representação na cidade de Teófilo Otoni (MG). Atualmente, são 122 as entidades filiadas e dez os escritórios regionais (Belo Horizonte, Brasília, Ceará, Manaus, Paraná, Pernambuco, Porto Alegre, Teófilo Otoni, Santa Catarina e São Paulo) – além da sede, que continua funcionando na cidade do Rio de Janeiro.

Através de seu trabalho, a Feneis busca auxiliar o desenvolvimento da pessoa surda, garantindo assim sua integração à sociedade. Esse desenvolvimento se dá por diversos meios, mas principalmente pela inserção no mercado de trabalho e divulgação da Língua Brasileira de Sinais – Libras, que é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão entre as comunidades de pessoas surdas no Brasil

A conquista do trabalho é, sem dúvida, o primeiro passo para independência financeira, sentimento de capacidade, inserção no meio social e cidadania (FENEIS, 2003).

Levando isso em consideração, a Feneis, incentivada pela Coordenadoria Nacional para a Integração de Pessoas Portadoras de Deficiência (Corde), iniciou a realização de contratos com empresas, visando a uma maior integração dos surdos no mercado de trabalho. O primeiro desses contratos foi assinado no ano de 1989 com a Dataprev/AS, e hoje já são mais de dez empresas conveniadas só no Rio de Janeiro. Atualmente existem 15 “empresas contratantes”, o que representa mais de 600 pessoas surdas empregadas em diversas atividades.

Além dos contratos, voltados para a inserção no mercado de trabalho, a Feneis também desenvolve outros serviços de apoio à pessoa surda, como oferta de cursos de informática, cursos de Libras (para surdos e ouvintes) e curso de português para surdos. Os cursos são dados na própria Feneis e também nas empresas contratantes, para minimizar a dificuldade na



comunicação com o público-alvo. Além desses serviços educacionais, a Feneis também oferece os serviços de orientação jurídica, psicológica e acompanhamento de intérprete, gratuitamente. A Feneis atende não só a pessoa surda, mas seus familiares, além de instituições, organizações governamentais e não-governamentais, professores, fonoaudiólogos e profissionais da área.

Apesar de não haver uma divulgação da Feneis nos meios de comunicação, é difícil uma pessoa surda não saber de sua existência. Nas próprias escolas onde estudam, os surdos tomam conhecimento da proposta da Feneis e, ao se formarem, é a ela que recorrem na busca por outros cursos e principalmente oferta de trabalho.

Entre as ofertas de trabalho oferecidas pela Federação, destaca-se nesse artigo o contrato, estabelecido a partir de 1995, com a Fiocruz, que, por seu lado, buscava cumprir a determinação legal de reservas de vagas para pessoas portadoras de deficiência, ao mesmo tempo em que sanava a carência de mais trabalhadores de nível médio e auxiliar, já que o contrato prevê a prestação de serviço terceirizado na área de serviços administrativos e da área meio em geral.

A FENEIS E A FIOCRUZ

Os profissionais da Feneis encontram-se, atualmente, distribuídos entre as seguintes unidades da Fiocruz: Presidência, Instituto Oswaldo Cruz (IOC), Diretoria de Recursos Humanos (Direh), Instituto de Controle de Qualidade em Saúde (INCQS), *Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde* (Icict), Centro de Criação de Animais de Laboratório (Cecal), Bio-Manguinhos, Far-Manguinhos, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (EPSJV), Instituto Fernandes Figueira (IFF), Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas (IPEC), Diretoria de Administração do Campus (Dirac) e Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP).

A seleção dos profissionais que atuam nestas unidades é feita da seguinte maneira: a unidade envia o perfil de profissional de que necessita



para a Federação que, por sua vez, remete três profissionais para o processo de seleção, feito pelo Serviço de Recursos Humanos da unidade. O profissional permanece no serviço por tempo indeterminado – não há uma troca periódica dos profissionais. Por ser um trabalho terceirizado, não há a possibilidade de crescimento dentro da função. Entretanto, uma nova política adotada pela atual coordenação da Fiocruz tende a mudar esse cenário, procurando promover o crescimento profissional desse grupo, buscando dar preferência a funcionários da Feneis que já atuam nas unidades “quando há vacância de um cargo, desde que estejam preparados e tenham o perfil para ocupá-lo” (REVISTA Feneis, n. 31), o que tem servido como incentivo ao estudo regular e atualizações, através de cursos, desses profissionais. Além disso, no caso de vagas de terceirização serem disponibilizadas, também se dá preferência a quem já atua na unidade, possibilitando a mudança de vínculo desse funcionário com a Fiocruz – o que representa a inserção efetiva do surdo no mercado de trabalho e também possibilita a abertura de vaga para um outro surdo pela Federação.

A ambientação desses trabalhadores dentro das unidades, que em 2003 variava de uma para outra, dependendo da solicitação ou não, por parte de cada chefia, de intérpretes da Linguagem de Sinais para palestras de ambientação, propiciando ou não o treinamento do profissional dentro da área que iria atuar, sofreu modificações. Ultimamente, tornou-se obrigatório que, na chegada de um novo funcionário da Feneis ao setor, este seja acompanhado de um intérprete durante toda sua primeira semana, mesmo que o funcionário seja oralizado, ou seja, consiga se comunicar em português oralmente. Caso necessário, pode ser solicitado que o intérprete permaneça mais tempo acompanhando o novo funcionário.

Deste modo, o acompanhamento dos profissionais pela Federação se apresenta bem mais efetivo no presente do que há alguns anos, com a figura do preposto que semanalmente, na parte da manhã, passa por todas as unidades que contam com profissionais da Feneis, servindo como elo de comunicação entre os Recursos Humanos dessas unidades e o surdo. Dessa forma, é possível detectar primariamente possíveis atritos no ambiente de trabalho, sendo mais rápida e eficaz uma intervenção no sentido de resolvê-los. Na parte da tarde, de segunda a quarta-feira, o

preposto, em regime de plantão, fica disponível no campus da Fiocruz, para atender aos funcionários que necessitarem de qualquer tipo de apoio. Desde julho de 2008, o serviço de acompanhamento com assistente social e psicóloga passou a ser oferecido no Campus, sempre às quartas-feiras.

No caso do IPEC, apresentaremos mais adiante, e com maiores detalhes, as funções desses profissionais dentro do Instituto e as relações deles com seus colegas de trabalho.

O CAMPO

O Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas localiza-se no campus da Fundação Oswaldo Cruz, em Manguinhos, no Rio de Janeiro.

Idealizado pelo próprio Oswaldo Cruz, no ano de 1912, o hospital foi o primeiro, e ainda é o único no Brasil, a desenvolver pesquisa através da assistência.

Ao longo de sua existência já contou com diversas denominações. Na sua criação, em 1918, foi chamado de Hospital Oswaldo Cruz, passando a se intitular, no ano de 1941, Hospital Evandro Chagas, em uma homenagem a esse médico, na ocasião de sua morte, que havia sido diretor do hospital. Em 1999, transformou-se em Unidade Técnico-Científica da Fiocruz, com o nome de Centro de Pesquisa Hospital Evandro Chagas. Em 2002, levando em consideração o seu perfil de instituto, abandonou a denominação de hospital, assumindo a denominação atual.

Hoje, o IPEC tem como missão “contribuir para a melhoria das condições de saúde da população brasileira através de ações integradas de pesquisa clínica, desenvolvimento tecnológico, ensino e assistência de referência na área de doenças infecciosas”, conforme consta de documento interno da Instituição.

Dentre as doenças assistidas no Instituto estão AIDS, HTLV-1, dengue, tuberculose, micoses, doença de chagas, leishmanioses, toxoplasmose, verminoses, entre outras. O sistema de atendimento do IPEC é restrito às doenças a que se destinam suas pesquisas. Só são aceitos os pacientes



encaminhados por outros serviços públicos ou privados de saúde que possuam diagnósticos ou suspeita dessas doenças. No caso de descartadas as suspeitas, o paciente é encaminhado à outra unidade de saúde. Em alguns casos, quando o paciente já registrado no IPEC desenvolve outro quadro clínico além do já tratado (hipertensão, por exemplo), o mesmo pode ser assistido no próprio Instituto.

Para o atendimento de seus pacientes o IPEC disponibiliza quatro tipos de serviços: Consultas Clínicas, Internação, Atendimentos de Hospital-Dia e de Laboratórios. Há também a possibilidade de atendimento domiciliar, em casos especiais. Ao chegar ao IPEC o paciente é encaminhado diretamente ao Centro de Clínicas, onde realiza a sua primeira consulta e a partir desta é definido se ele pode ou não ser assistido pela instituição.

Se necessário, e com a devida indicação de um médico do Instituto, o paciente pode ser internado no Centro de Internação, recebendo toda a assistência necessária. Para aqueles pacientes que não necessitam de internação, mas dependem de algum esquema terapêutico complexo que não possa ser feito em casa, ou ainda precisam de algum procedimento diagnóstico que não possa ser realizado no Centro de Clínicas ou em outro setor, é indicado pelos médicos do IPEC o atendimento no Hospital-Dia.

Os serviços laboratoriais são sete ao todo: Patologia Clínica, Bacteriologia, Parasitologia, Micologia, Imunologia, Anatomia Patológica e Serviço de Farmacocinética. Atualmente, acrescentou-se a essa gama de serviços, o serviço de virologia.

Estruturalmente, até 2007, o Instituto encontrava-se dividido em coordenações e departamentos (como se pode ver no Anexo I)³. Neste trabalho foram eleitas a Coordenação de Administração, a Coordenação de Informações e Avaliações e o Departamento de Serviços Clínicos Complementares da época, mais precisamente seus seguintes setores: Almoxarifado, Serviço de Estatística e Documentação e Serviço de Farmácia, respectivamente. Esses setores foram escolhidos por terem feito parte de meu estágio

³ O organograma correspondente a esta mudança encontra-se no mesmo Anexo I.



no Instituto e também por contarem com profissionais do Feneis lotados nos mesmos.

Almoxarifado

O almoxarifado trabalha com o armazenamento e a distribuição de materiais para todo o Instituto, além da abertura de processo de compras. Na época da realização da pesquisa, no setor, trabalhavam cinco pessoas: três funcionários públicos, um terceirizado e um profissional Feneis.

Serviço de Estatística e Documentação (SED)

O SED é um setor único, mas que poderia ser dividido em duas partes: uma parte destinada ao Registro/Arquivo e outra destinada à Estatística. Na parte de Registro/Arquivo ocorre o registro dos pacientes acompanhados no IPEC nos respectivos prontuários. O prontuário é onde ficam registradas todas as informações do paciente, além dos dados das consultas, procedimentos e outras observações dos médicos.

A parte de Estatística faz o levantamento de dados do hospital (números de consultas, internações, entre outras coisas), que deverão ser informados ao Ministério da Saúde. No setor trabalhavam 14 pessoas: seis servidores, três PAP's, cinco RPA's, dois bolsistas (de estágio obrigatório) e um profissional da Feneis.

Serviço de Farmácia

O Serviço de Farmácia também se subdividia em: Ambulatório, Dose Unitária e Almoxarifado. Atualmente, integram o setor a Farmacovigilância e a Garantia de Qualidade. No setor trabalhavam 17 pessoas: três servidores, dois cooperativados, três terceirizados, cinco RPA's, três estagiários e um profissional da Feneis.

Além desses, outros setores do Instituto contavam com o trabalho desses profissionais à época. Eram eles: Serviço de Recursos Humanos, Centro de Clínicas, Parasitologia, Secretaria Geral e Patologia Clínica. Nestes



setores, os profissionais da Feneis executavam os mais diversos trabalhos: de operadores de máquinas copiadoras a técnicos de laboratório. Hoje em dia, encontram-se profissionais da Feneis nos mesmos locais acima indicados e ainda no Serviço de Ambulatório, no Laboratório de Parasitologia e no Setor de Protocolo.

As pessoas que concederam entrevistas para esta pesquisa eram oriundas desses setores.

AS ENTREVISTAS

Foi realizado um total de nove entrevistas: três com profissionais da Feneis que atuavam no IPEC e outras seis com “funcionários ouvintes” (forma como foram denominadas as pessoas que ouvem) do Instituto, todas obtidas nos locais de trabalho dos entrevistados.

As entrevistas foram semi-estruturadas, através da elaboração de dois roteiros: um para os profissionais da Feneis (Anexo 2) e outro para os demais funcionários (Anexo 3), que colaboraram como condutores para o seu desenvolvimento. Os roteiros, entretanto, não foram utilizados de forma rígida, sendo suficientemente flexíveis para permitir encaminhamentos além dos previstos.

As entrevistas com os profissionais da Feneis diferiram muito entre si. Em duas foi necessário o auxílio de uma pessoa que conhecesse Libras para que intermediasse a entrevista – uma delas foi intermediada por uma intérprete da Feneis e a outra por um funcionário da Fiocruz, do próprio setor no qual o surdo exercia sua função. A terceira entrevista foi realizada sem a presença de intermediários, o que foi possível devido ao fato desse profissional da Feneis ser oralizado.

No momento inicial foram levantados os dados dos entrevistados, como idade e tempo de serviços prestados no setor. O tempo de trabalho nos setores variava de seis meses a 18 anos. A idade dos entrevistados variava de 27 a 48 anos. Os profissionais da Feneis entrevistados apresentavam níveis de surdez diversos.



Dentre os entrevistados, quase todos os ouvintes e surdos, ao serem perguntados sobre como havia sido a recepção destes últimos na sua chegada ao setor, classificaram-na como boa. Alguns deles, por terem ingressado no setor após a entrada dos profissionais da Feneis, não puderam opinar.

Uma fala, entretanto, destoou, por relatar que com ele as pessoas não haviam sido totalmente receptivas quando de sua chegada ao setor.

Algumas bem, mas outras não. Tinham preconceito, achavam que eu não conseguiria fazer o trabalho. Às vezes eu pedia ajuda, mas as pessoas não me ajudavam. (B.A, 33 anos)

Aprofundando a pergunta, o entrevistado interpretou essa falta de disponibilidade em fornecer ajuda, tanto pelo ponto de vista da dificuldade, devido aos diferentes códigos lingüísticos, como por uma falta de vontade.

Quando perguntados se haviam recebido algum tipo de treinamento para saber como se comunicar com os profissionais da Feneis, metade dos ouvintes entrevistados afirmou nunca ter feito nenhum curso ou outro tipo de treinamento, alegando que teria havido apenas instruções informais, fornecidas pelos próprios funcionários do setor.

A outra metade dos entrevistados informou sobre a oferta de um curso organizado por um dos funcionários do próprio Instituto que sabia sinais. Entretanto, poucas pessoas se interessaram pelo curso, que não teve uma longa duração.

Na questão dos relacionamentos surdo-ouvinte houve respostas diversas de ambos os lados. Da parte dos profissionais ouvintes, grande parte das pessoas, ao ser perguntada se o seu relacionamento com os surdos era igual, mais fácil ou mais difícil do que com seus colegas ouvintes, alegou ser igual. Isso foi uma unanimidade dentre os funcionários entrevistados do setor onde o grau de surdez do profissional da Feneis é pequeno.

As pessoas que alegaram ser mais difícil, atribuíram essa dificuldade à comunicação que fica prejudicada pelos indivíduos se utilizarem de códigos diferentes.

Bom, difícil em termos de comunicação, isso realmente; com as pessoas que falam a mesma linguagem que a minha é mais fácil d'eu me comunicar. (A., 35 anos)

As pessoas que ouvem é muito mais fácil a comunicação, o relacionamente, né? E com ela (a surda) é mais difícil... (E., 44 anos)

Nessa última fala estabelece-se uma relação entre comunicação e relacionamento. Este último está numa relação de dependência da comunicação, que enseja a seguinte condição: quanto mais fácil a comunicação, melhor o relacionamento.

Um dos entrevistados preferiu não classificar o relacionamento nem como mais fácil, nem como mais difícil, preferindo classificá-lo como mais elaborado.

...não é mais fácil nem mais difícil, ela é mais elaborada, ela é mais trabalhosa, entendeu? A relação com ela é uma relação assim que não dá pra ser superficial. Quando eu vou ter um contato com ela, eu tenho que ter um contato que gasta muito tempo, às vezes eu evito de conversar com ela porque eu tenho que ter muito tempo pra conversar com ela; evito assim, não dá para bater um papinho rápido, não dá pra conversar 'ah, depois eu te explico', você tem que começar e ir até o fim... (S., 45 anos)

Se por um lado, essa colocação define a comunicação entre surdos e ouvintes como uma tarefa mais trabalhosa, no sentido da necessidade de mais tempo, de maior investimento que a comunicação entre pessoas com diferentes códigos lingüísticos exige; por outro, aponta também para o aprofundamento da comunicação, o que diminuiria o ruído e permitiria melhor compreensão do objetivo exposto, – atitude que não deveria ficar restrita à comunicação entre ouvintes e surdos.

Do ponto de vista dos profissionais da Feneis, as respostas também diferem. Aquele que possui certo domínio da linguagem falada alegou não sentir dificuldades; sendo ele bem compreendido pelos funcionários, mas nem tanto pelos pacientes. Os outros entrevistados alegaram que o relacionamento é bom, mas o que garante isso é principalmente o conhecimen-



to de alguns sinais por parte dos ouvintes. Essas respostas reiteram que a comunicação afeta diretamente o relacionamento entre os indivíduos e que esse relacionamento está intrinsecamente ligado ao domínio maior ou menor de conhecimento de um código lingüístico comum entre as partes.

Ao serem perguntados a respeito da comunicação com os ouvintes, os profissionais da Feneis informaram que ela variava de pessoa para pessoa. Algumas se interessam por aprender os sinais, o que pra eles facilitaria a comunicação. Outros métodos utilizados para a comunicação entre eles eram a leitura labial e a linguagem escrita, formas de comunicação também confirmada pelos ouvintes, sendo que a leitura labial acarretava a necessidade de se falar mais pausadamente e de frente para o interlocutor, enquanto que a comunicação escrita aparecia como último recurso quando os demais falhavam.

Durante o estágio na Instituição também foi possível observar que muitos ouvintes utilizavam-se de sinais aleatórios – mímica – na hora de se comunicar com os profissionais da Feneis, o que pode por um lado facilita a comunicação mútua, mas que pode também criar mal-entendidos.

Essa realidade explicitada nas entrevistas, através de exemplos citados, mostra a diversidade de códigos de comunicação possíveis entre interlocutores que possuem códigos distintos de comunicação habitual.

Pelo ponto de vista dos profissionais da Feneis, a comunicação seria facilitada se mais funcionários soubessem sinais. Acreditam que deva ser mais fácil para os ouvintes o aprendizado dos sinais do que para o surdo o aprendizado (compreensão) da linguagem falada. A seguir, dois depoimentos que confirmam essa idéia:

Seria melhor pra mim se pelo menos os funcionários aprendessem um pouco de Libras, pelo menos o básico, porque para mim é difícil ouvi-los, mas para eles seria mais fácil aprender os sinais. (B. A., 33 anos)

Para os ouvintes é mais fácil entender (assimilar) os sinais do que para os surdos entenderem o que eles querem dizer. (R. S., 34 anos)



Um fato curioso que se destacou nas entrevistas foi quanto à qualidade do trabalho. Muitos dos ouvintes faziam uma relação estreita entre a surdez e o bom desempenho do funcionário, como nas declarações a seguir:

...no trabalho dela é digitação. Eu raramente encontro erros, entendeu, ela se concentra, ela não troca números, (...). A digitação dela é assim, quase perfeita. Eu acho que uma parte é por ela ser surda. (S., 45 anos)

...o trabalho que ela faz atualmente é mais um trabalho de digitação que é bem assim, monótono, vamos dizer assim, repetitivo. E eles passam muita digitação; ela como é surda-muda tem uma concentração. É a única que conseguiria realmente fazer esse trabalho. (E., 44 anos)

Percebe-se nessas falas uma valorização da surdez que seria responsável direta pela eficiência do trabalho. A concentração, a ausência de erros na digitação, a tolerância em executar tarefas repetitivas são algo que se extraem da pessoa e se delegam à surdez.

Entretanto, esse não é o ponto de vista de todos os ouvintes entrevistados. Um dos entrevistados separa a surdez do desempenho, como no exemplo abaixo, conseguindo estabelecer um paralelo entre surdos e ouvintes no que concerne às suas características:

...ela se concentra mais do que as outras pessoas, ela é pouco dispersa, por uma característica acho que pessoal dela, não por ela ser surda; ela é muito presente, ela não sai muito, não bate muita perna, porque os surdos, alguns deles, papeiam pra caramba, são fofoqueiros. Eles têm os mesmos defeitos que a gente. Ela não tem muito essa característica. (S., 45 anos)

Nessa fala, resgata-se a condição de sujeito, independentemente da surdez, estabelecendo-se um gradiente da subjetividade do próprio indivíduo. Essa dualidade, surdo X indivíduo, apareceu em uma outra declaração. No discurso de um dos entrevistados, percebe-se que há colocações contraditórias em relação aos surdos. Em um momento, ele coloca que deveria aprender o básico dos sinais para “poder lidar com esse tipo de pessoa”. Essa colocação emite um juízo de valor. A expressão *esse tipo de*



pessoa denota uma percepção negativa em relação ao surdo, em comparação com as demais pessoas do setor (ouvintes).

Entretanto, em um outro momento, esse mesmo entrevistado coloca o surdo no mesmo nível, em face da situação de entrada de novas pessoas no setor.

...a pessoa chega no setor meio tímida, né, ainda não sabe o serviço, as pessoas que vão encontrar, mas depois elas vão se soltando. (A., 35 anos)

Pode-se supor que essa fala reflita os próprios sentimentos do entrevistado quando de sua entrada no setor. Numa circunstância que é comum a todos, esquece-se a questão da surdez e todos são iguais perante uma nova situação.

As entrevistas possibilitaram ainda perceber a forte presença do senso comum no uso da expressão *surdo-mudo* na denominação dos surdos. Esse equívoco, que já foi esclarecido no início deste artigo, foi figura dominante quando se fazia referência aos profissionais da Feneis.

Os depoimentos demonstraram também que apesar de os profissionais da Feneis já fazerem parte do dia-a-dia do Instituto há oito anos – quando no momento da pesquisa –, ainda existia uma estranheza de ambos os lados, ouvintes e surdos, no momento da comunicação e, conseqüentemente, na possibilidade em se estabelecerem novas relações. Os grupos que se organizam diariamente para atividades extra-trabalho: almoço, intervalos, festas de confraternização, são predominantemente de *iguais*: os profissionais da Feneis almoçam e ficam em grupos entre eles, se comunicando por Libras, e os funcionários ouvintes também se restringem ao seu próprio grupo, apesar de serem todos do mesmo setor, até em momentos comemorativos, de confraternização, que deveriam integrar todos dos diferentes grupos.

Assim, respondendo a questão colocada no título deste artigo, conclui-se com este trabalho que existe algum nível de ruído na comunicação de surdos e ouvintes. Este pode ser atribuído à utilização, por parte desses dois grupos, de códigos de linguagem diversos: no caso dos ouvintes, a fala; e no caso dos surdos, a Língua dos Sinais. Para ambos, utilizar-se de

códigos que não lhes são próprios gera certa dificuldade, tanto na emissão quanto na compreensão da mensagem que se quer expressar.

Mesmo demonstrando interesse na busca de outros meios de comunicação, muitas das vezes esses outros meios podem se mostrar ineficientes, principalmente quando analisados sob a ótica de integração dos indivíduos. Por mais que exista um nível suficiente de comunicação que garanta a boa realização do trabalho em equipe, a sua precariedade tem influência direta nos aspectos psicológicos do sujeito e em uma real integração.

Espero que este trabalho possa contribuir para uma reflexão sobre a questão do ruído na comunicação existente entre os trabalhadores ouvintes e surdos do IPEC, por abrigar pessoas com códigos de comunicação distintos, e ajude a se pensar conjuntamente alternativas que facilitem a comunicação e, conseqüentemente, o relacionamento e a integração entre grupos tão iguais e ao mesmo tempo tão diferentes.

Não se espera que haja a unificação de um único código para a comunicação, mas que sejam utilizadas estratégias (como palestras, cursos, entre outros) com o intuito de tornar possível uma melhor comunicação entre as pessoas, o que conseqüentemente resultaria num melhor relacionamento entre as mesmas, que possibilitaria a real integração da equipe de trabalho.

Cabe, entretanto, ressaltar que, após cinco anos, ao retornar à Fiocruz para uma revisão dos dados desta pesquisa, visando sua publicação, fui positivamente surpreendida: muita coisa mudou para melhor desde a elaboração deste trabalho, em 2003. Como exemplo, podemos citar a oferta de cursos na área de informática básica para os surdos, em parceria com o Instituto Nacional de Educação dos Surdos (Ines), que neste ano já se encontra em realização da 2ª turma e que acontece na própria Fiocruz, no Prédio da Expansão. Outro curso que também se encontra em sua segunda turma, é o Básico de Libras para gestores, com turmas pela manhã e à tarde, possibilitando a maior inclusão de todos os gestores para que o objetivo de melhorar a comunicação e conseqüente aprimoramento do trabalho e da satisfação individual seja alcançado.

Outra intervenção muito importante que permitiu a possibilidade dos surdos se qualificarem, usufruindo dos cursos ministrados na instituição,



diz respeito ao direito de ser solicitado intérprete para que o surdo possa acompanhar o curso, desde que o mesmo seja oferecido pelos Serviços de Recursos Humanos das unidades que têm surdos em seus quadros.

No bojo dessas medidas, destacam-se ainda palestras de sensibilização realizadas periodicamente para surdos e não-surdos e a instalação de aparelho TDD/TTY, que é um aparelho de telefone adaptado para surdos. No momento, conta-se apenas com um, mas em breve outros serão instalados.

Com isso, os surdos têm ganhado mais espaço dentro da Fiocruz e conseguido se organizar melhor no serviço e, ainda, ter perspectivas de progressão funcional. O acompanhamento, com intérprete, que vai desde a resolução de problemas do dia-a-dia de trabalho até a averiguação dos exames médicos periódicos dos funcionários, com acompanhamento em consultas, passando por organização coletiva de comemorações, tem, sem dúvida, contribuído para que, mesmo com códigos lingüísticos distintos, todos falem a mesma linguagem. Melhorando a comunicação, possibilita-se maior compreensão e integração entre as pessoas, facilitando o relacionamento interpessoal, resultando em um processo de trabalho mais eficaz e prazeroso.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Érica. *A linguagem e suas variações*. Disponível em <www.navedapalavra.com.br>. Acessado em 30 de novembro de 2003.

BRASIL. Constituição Federal Brasileira, de 5 de outubro de 1988. Brasília, 1988.

BRASIL. Decreto Federal nº 3.298 de 21 de dezembro de 1999. Brasília, 1999.

BRASIL. Decreto Federal nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005. Brasília, 2005.

BRASIL. Lei Federal nº 7.853 de 24 de outubro de 1989. Brasília, 1989.

BRASIL. Lei Federal nº 8.112 de 11 de dezembro de 1990. Brasília, 1989.

BRASIL. Lei Federal nº 8.213 de 24 de julho de 1991. Brasília, 1991.



EECS. Reflexões. Disponível em <www.eecs.org.br>. Acessado em 6 de dezembro de 2003.

FENEIS. <www.feneis.com.br>. Acessado em 24 de julho de 2003.

FENEIS. Relatório Anual 2002. Rio de Janeiro, 2002.

FENEIS. Revista da Feneis. Ano II, nº 18. Rio de Janeiro, 29-30p, 2003.

FENEIS. Revista da Feneis. Ano VII, nº 31. Rio de Janeiro, 17-21p, 2007.

GLOBO. Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro, p.452 e 654, 1997.

GOMES, Ana Maria Portugal. Repensando o conceito de surdez. Disponível em <www.valeriosjoias.hpg.ig.com.br>. Acessado em 15 de novembro de 2003.

IBGE. Nosso Povo: Características da população. Disponível em <www.ibge.gov.br>. Acessado em agosto de 2008.

IPEC. Cartilha do Usuário. Rio de Janeiro, 2003.

IPEC. História. Disponível em <www.ipec.fiocruz.br>. Acessado em 24 de julho de 2003.

LIBRAS. O que é LIBRAS. Disponível em <www.libras.org.br>. Acessado em 6 de dezembro de 2003.

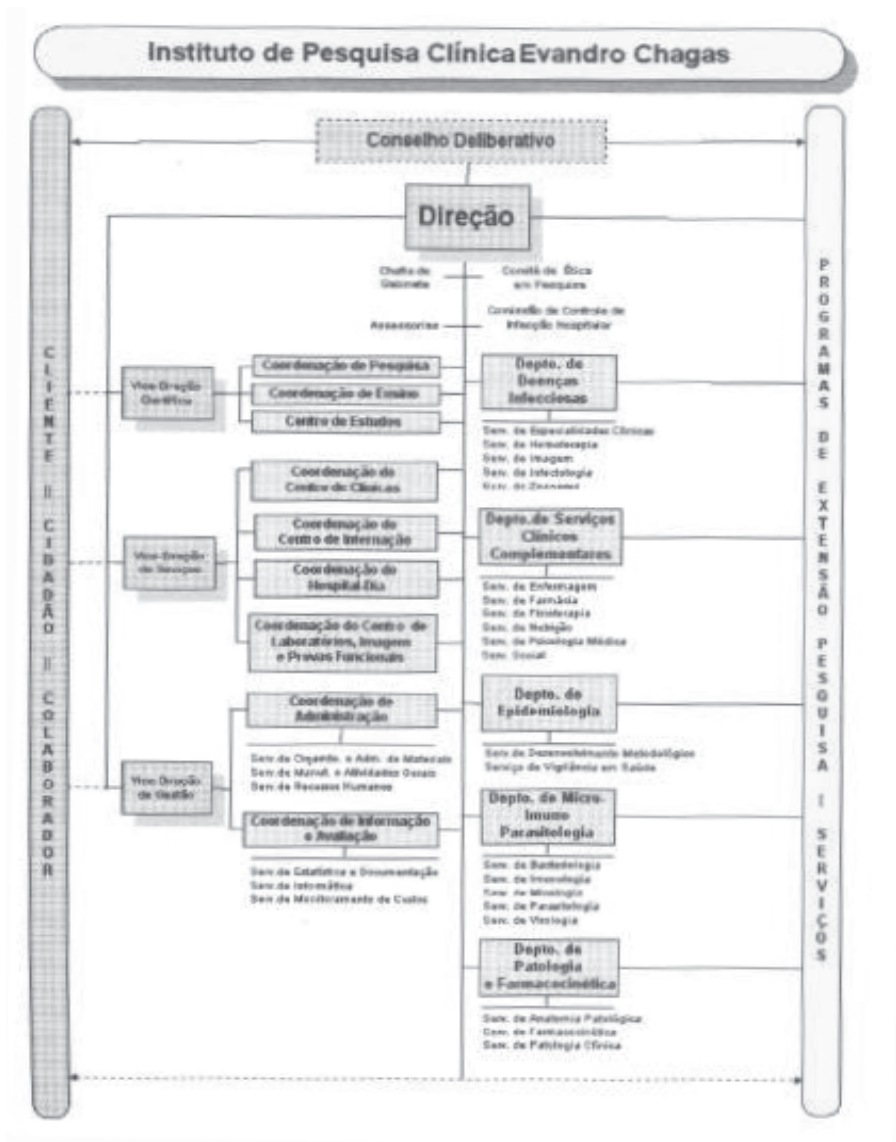
LIBRAS. Lei Federal – Língua de Sinais. Disponível em <www.dicionariolibras.com.br>. Acessado em 6 de dezembro de 2003.

McDAVID, John W. Psicologia e comportamento social / John W. McDavid [e] Herbert Harani; tradução de Pe. Francisco da Rocha Guimarães. Rio de Janeiro, Interciência, 1980.

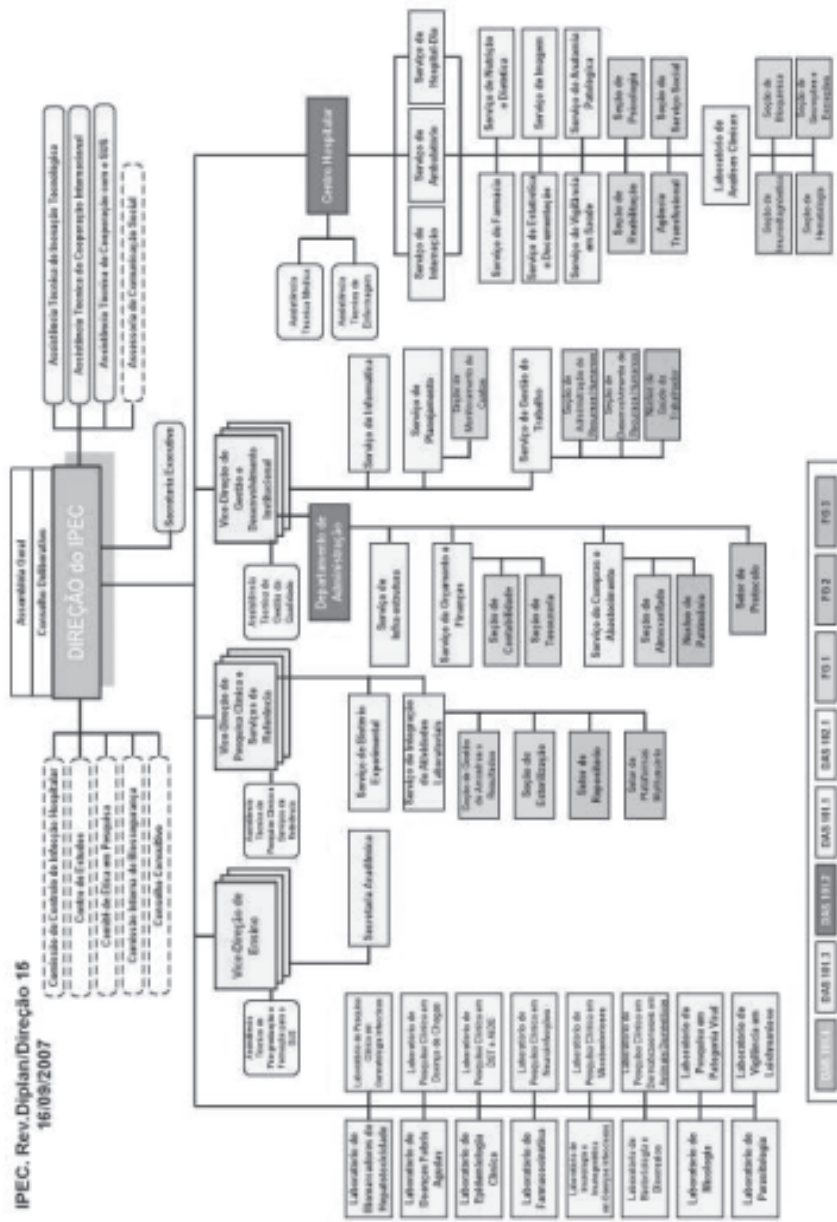
SOUSA, Luiz Carlos Alves de. O som da vida, ouvir é viver. Disponível em <www.saudeauditiva.org.br>. Acessado em agosto de 2008.

ANEXO 1

Organograma



IPEC. Rev. Diplari/Direção 16
16/09/2007



DAS 101.1	DAS 101.2	DAS 101.3	DAS 102.1	DAS 102.2	DAS 102.3
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------



ANEXO 2

Questionário para os funcionários do Instituto

1. A quanto tempo trabalha no setor?
2. A quanto tempo trabalha junto com os profissionais da FENEIS?
3. Como se deu a inserção do profissional da FENEIS no setor? Houve alguma explicação ou treinamento dos funcionários para recebê-los?
4. Quantos profissionais da FENEIS trabalham no setor? Eles foram treinados para realizar seu serviço? Se sim, por quem?
5. A quanto tempo esse profissional está no setor? É o mesmo desde o começo? Se não, porque houve a mudança? Há uma mudança periódica dos profissionais?
6. Quais atividades são desenvolvidas por esse profissional? Você vê vantagens desse serviço ser desenvolvido por ele?
7. Na sua opinião qual é a importância do serviço realizado por esse profissional em relação ao objetivo geral do setor (grau de importância) ?
8. Você percebe alguma mudança no serviço após a entrada da FENEIS (mudança na rotina de trabalho) ? Se sim, como?
9. Como as pessoas do setor se comunicam?
10. As demais pessoas do setor foram receptivas com o profissional da FENEIS?
11. Na sua opinião existe alguma diferença no comportamento desse profissional desde sua entrada aqui? Se sim, qual?
12. E a qualidade do trabalho, mudou com o passar do tempo?
13. Como você avalia a sua relação com o profissional da FENEIS – igual, mais fácil ou mais difícil do que com outros colegas?



ANEXO 3

Questionário para os profissionais do FENEIS

1. Como você conheceu a FENEIS?
2. Esse é o seu primeiro trabalho? Se não, onde já trabalhou anteriormente? Por quanto tempo?
3. Como foi sua seleção para trabalhar no IPEC/Fiocruz?
4. Há quanto tempo trabalha no setor?
5. Você recebeu um treinamento específico para a função que você desempenha aqui?
6. Quais atividades são desenvolvidas por você no setor?
7. Como você avalia o seu trabalho dentro do contexto do setor (grau de importância) ?
8. Como as pessoas do setor receberam você?
9. Você percebe alguma mudança no comportamento dos outros funcionários da época que você entrou no setor para o dia de hoje? Se sim, qual?
10. Como é seu relacionamento com seus colegas da FENEIS e com os outros? Você tem dificuldade em se comunicar com os demais colegas?
11. Como é a sua relação atual com a FENEIS? Há algum tipo de acompanhamento da parte dela?

