



XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-11 – Informação & Saúde

MEDIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE DEFICIENTES AUDITIVOS E SETOR DE SAÚDE*

MEDIATION OF COMMUNICATION BETWEEN HEARING IMPAIRED AND HEALTH SECTOR

Samyr Santos Delfino – Universidade Federal da Paraíba
Rosilene Paiva Marinho de Sousa – Centro Universitário de João Pessoa
Pedro Augusto de Lima Barroso – Universidade Federal da Paraíba
Levi Cadmiel Amaral da Costa – Universidade Federal da Paraíba

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A informação, que possui inúmeras formas de acesso, nem sempre apresenta facilidades de compreensão, onde o simples acesso é insuficiente para a mesma gerar valor. Nesse contexto esta pesquisa em andamento, possui como objetivo avaliar a representação da informação em ambientes digitais como opção para a realização da mediação da informação, considerando-se o fluxo informacional entre usuários deficientes auditivos e o setor público de saúde. Trata-se de uma pesquisa exploratória interdisciplinar e quali-quantitativa. Espera-se que a aplicação da mediação da informação com uso de recursos tecnológicos possa contribuir para uma melhor comunicação em processos que apresentem divergências de linguagem.

Palavras-Chave: Mediação; Informação; Comunicação.

Abstract: The information, which has countless forms of access, does not always present comprehension facilities, where simple access is insufficient to generate value. In this context, this research is aimed at evaluating the representation of information in digital environments as an option for the realization of information mediation, considering the informational flow between hearing impaired users and the Public health sector. This is an interdisciplinary and quali-quantitative exploratory research. It is hoped that the application of information mediation with the use of technological resources can contribute to better communication in processes that present language divergences.

Keywords: Mediation; Information; Communication.

* Trabalho desenvolvido no âmbito do grupo de pesquisa *Renovatio*.

1 INTRODUÇÃO

A informação se faz presente em todos os lugares, sendo necessária uma comunicação eficaz para que essa informação possa ser compreendida. A comunicação almeja enviar e receber informações com a finalidade de suprir uma necessidade informacional, onde questões relacionadas à representação e recuperação da informação são relevantes. Em um processo de comunicação, que consiste na troca de informações entre emissor e receptor, a capacidade de compreensão é de extrema importância, porém não é uma tarefa simples.

Nesse contexto, a Ciência da Informação (CI) pode contribuir para que o processo de comunicação possa alcançar seus objetivos, uma vez que o seu objeto de estudo corresponde à informação, e que conforme Borko (1968, p.3, tradução nossa) pode ser vista como a “disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação e os significados do processamento da informação [...]”.

No processo de comunicação, a informação assume um papel de destaque, sendo necessário estudar e conhecer os mais variados formatos em que a mesma se apresenta, de forma a facilitar a sua efetiva recuperação. A informação pode assumir características intrínsecas a comunicação, assumindo até mesmo um patamar valorativo.

A ideia de valor da informação vem sendo discutida por diversos autores. Para Sousa (2016), a ideia de valor da informação pode ser reconhecida através da definição da necessidade de informação do usuário que motiva a realização da busca de informações com a finalidade de possibilitar o preenchimento de lacunas existentes. Nesse sentido, Pereira, Lima e Oliveira (2016) entendem que a informação deve ser vista não apenas como coisa, mas sim, algo a ser acessado em forma e/ou formato compreensível.

A possibilidade de recuperação e compreensão da informação é o que a torna um item de grande valor para os membros da sociedade contemporânea, em especial quando essa é utilizada no preenchimento de lacunas informacionais existentes. Porém a recuperação e compreensão estão além do seu acesso, a compreensão inclusive pode estar associada à sua capacidade de representação e uso independente de barreiras que possam existir.

A incapacidade de compreensão da informação tanto do emissor quanto do receptor pode ser vista como uma barreira informacional. Assim, a interação entre deficientes auditivos e não deficientes auditivos possui em sua origem, uma barreira devido à dificuldade de compreensão da forma de linguagem a ser utilizada no processo de comunicação.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

Para viabilizar a compreensão da informação em um processo de comunicação que apresente barreiras, a exemplo da troca de informações com portadores de deficiência auditiva, a utilização da mediação da informação pode ser tornar essencial. Conforme Almeida Júnior (2009, p. 92), esta pode ser vista como uma ponte que “[...] permite a relação entre dois pontos que, de alguma forma, estão impedidos de interagir por obstáculos e empecilhos.”.

A comunicação está presente na sociedade contemporânea, em especial quando se fala em acessibilidade, que conforme presente no decreto nº 6.949/2009 consiste em “[...] possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida [...]” (BRASIL, 2009, *online*). Dessa forma fica evidente a influência que a comunicação exerce em questões relacionadas à acessibilidade de portadores de deficiência auditiva. Respeitando essa dificuldade, e em alguns casos a impossibilidade de fazer uso da audição, a comunicação com portadores de deficiência auditiva, pode levar em consideração outros meios de comunicação que utilizem sinais e/ou gestos, priorizando a utilização da capacidade visual do indivíduo, a exemplo da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Esta pesquisa em andamento possui objetivo de avaliar a representação da informação em ambientes digitais, como opção para a realização da mediação da informação em fluxos informacionais de processos de comunicação que apresentam divergências de linguagem, entre usuários portadores de deficiência auditiva e agentes públicos, com a utilização de tecnologia.

O percurso metodológico consiste na realização de uma pesquisa exploratória interdisciplinar, tendo seu foco principal a área da CI. Adota a abordagem quali-quantitativa, de forma a representar comportamentos, opinião e expectativas dos usuários, além da frequência e intensidade dos acontecimentos. Os participantes, cujo universo consiste de agentes públicos que atuam nas áreas da saúde e usuários que possuam deficiência auditiva, serão divididos em dois grandes grupos constituindo a amostra, cujo instrumento de coleta possibilite averiguar o comportamento no contexto mais natural possível. O ambiente escolhido para a realização dessa pesquisa foi o Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), em face da procura de pessoas com deficiência a esse ambiente.

Essa pesquisa deve proporcionar uma melhor compreensão da informação por parte de usuários com deficiência auditiva e viabilizar um fluxo completo da informação, dirimindo ou cessando falhas/dificuldades no seu envio e recepção no contexto da saúde pública.

2 A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA OS DEFICIENTES AUDITIVOS

De acordo com dados do IBGE (2015), em um total de 200,6 milhões de pessoas residentes em domicílios particulares permanentes no país em 2013, aproximadamente 12,4 milhões de pessoas possuíam deficiências do tipo intelectual, física, auditiva ou visual. Ainda segundo a pesquisa, desse total de deficientes, aproximadamente 2 milhões de pessoas, eram portadoras de algum tipo de deficiência auditiva, sendo a região Nordeste a segunda maior, em números de deficientes auditivos do país.

Segundo a Lei nº 5.626/2005 (BRASIL, 2005, art. 2º, parágrafo único, *online*), considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de pelo menos quarenta e um decibéis. Considera-se surda uma pessoa que “[...] por ter perda auditiva, compreende e interage com os demais por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras.” (BRASIL, 2005, art. 2º, *online*).

No contexto da saúde, a comunicação eficaz entre o médico e o paciente com deficiência auditiva nem sempre apresenta simplicidade. Nesse sentido, barreiras no processo de comunicação, seja pela presença de ruídos ou pela incapacidade de compreensão do emissor ou receptor, podem resultar em falhas de entendimento que pode provocar danos principalmente ao paciente. Nesse contexto, a informação passa a ser requisito primordial e insubstituível e se ela não é de qualidade, o processo de comunicação se torna falho.

Em alguns casos, uma alternativa praticada consiste na inclusão de um terceiro participante com a finalidade de traduzir as informações originadas em LIBRAS para o português e do português para LIBRAS. Considerando apenas a necessidade de compreensão entre o emissor e receptor essa alternativa se torna válida, porém, além da alta dependência existente neste cenário, a presença de um terceiro participante pode provocar constrangimento aos demais participantes. Assim, fica perceptível uma lacuna no processo de comunicação, onde a mediação implícita da informação com auxílio de recursos tecnológicos pode ser considerada como uma alternativa interessante, com potencial para superar as barreiras de compreensão das informações sem expor os demais participantes a situações constrangedoras, proporcionando um melhor atendimento médico.

Segundo Sacerdote e Fernandes (2016, p. 408), a mediação da informação contempla diversos recursos interdisciplinares das áreas de informação, comunicação e educação, com o objetivo de desenvolver estratégias que objetivem “[...] a geração de saberes envolvendo: ambientes, ações, agentes, conteúdos, suportes e recursos tecnológicos.”.

O relacionamento entre a comunicação e mediação pode ser vista como um processo subjetivo, originado pela negociação e pela disputa de sentidos, que permite aos usuários ultrapassar esses sentidos e gerar novas significações. Gomes (2010, p. 88) afirma que no “[...] exercício da comunicação, a linguagem dá expressão aos significados, permitindo a materialidade e a imaterialidade da informação.”.

A utilização da mediação da informação através de interferências implícitas (realizadas sem a presença física de usuários) com o auxílio de recursos de tecnologia pode possibilitar a captação, interpretação, tradução e compartilhamento de informações entre a linguagem LIBRAS e o Português, mitigando o impacto presente ao longo da comunicação.

3 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação é fator primordial para um processo de relacionamento interpessoal, pois comunicar, mesmo sendo uma prática inerente ao ser humano, pode não ser tão simples quanto aparenta. Com isso, torna-se relevante analisar seu processo, pois de uma comunicação eficiente, depende a compreensão e o entendimento das informações compartilhadas. Em todo processo de comunicação ocorre a transmissão de informações e de significados, com isso, sem esses elementos, não ocorre comunicação.

O modelo definido por Shannon e Weaver (1948) conhecido como mecanicista possui de um lado da comunicação uma fonte (emissor) e do outro lado um destinatário (receptor). Nesse processo a fonte converte uma informação em sinal, codifica e o transmite através do modelo. Do outro lado, o destinatário recebe esse sinal, decodifica e transforma esse sinal em informação. Porém, o sinal pode sofrer influência de ruídos, podendo, inclusive, prejudicar a qualidade da mensagem que o destino irá receber.

O modelo mecanicista é composto dos seguintes elementos:

- a) Fonte (emissor) – (pessoa ou grupo), com a intenção de transmitir uma informação;
- b) Codificação – De acordo com Matos (2009, p. 6) é o “Ato de transformar uma mensagem de acordo com as regras predeterminadas, para convertê-la em linguagem”;
- c) Canal de comunicação – Segundo Matos (2009, p. 5), “todo suporte material que veicula uma mensagem de um emissor a um receptor, através do espaço e o tempo”;
- d) Decodificação – conversão da mensagem de maneira que possibilite a compreensão pelo receptor;
- e) Receptor – (pessoa ou grupo), com a necessidade de receber uma informação;

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

f) Feedback – Maximiano (2007) conceitua feedback como sendo “realimentação” ou “retroação”, com isso pode-se inferir que na comunicação, além do envio da mensagem pelo emissor, é importante garantir esse recebimento pelo receptor, através de *feedback*.

Uma vez não ocorrendo o *feedback* na comunicação, Matos (2009, p. 18) afirma que “não há realimentação na comunicação, o que acaba por inviabilizar a eficácia do ato, ou seja, a compreensão por parte do receptor do que o emissor quis transmitir”. O *feedback* é a última etapa do modelo de comunicação de Shannon e Weaver (1948), sendo assim, é possível averiguar se a informação chegou ao destino com a qualidade esperada.

Para a comunicação entre os indivíduos, sobretudo quando se trata de pessoas com deficiência auditiva, não deve haver obstáculos para que exista a igualdade de oportunidades. Destaque-se que todo cidadão deve ter os mesmos direitos e deveres definidos de acordo com a Constituição Brasileira e em consonância com a Declaração Universal dos Direitos do Homem. A Constituição pátria de 1988, em seu artigo 5º, de forma explícita, descreve direitos e deveres de cada um, enquanto cidadãos brasileiros (BRASIL, 1988).

Na tentativa de viabilizar a comunicação com portadores de deficiência auditiva, percebe-se a existência de vários estudos, a exemplo dos trabalhos de Galvão *et al.* (2016) e Barros *et al.* (2016), que fazem uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação como ferramentas de apoio para o processo de comunicação. Porém, as soluções produzidas ainda não suprem, em sua totalidade, a real necessidade do processo de comunicação.

A eficiência ou ineficiência na comunicação pode ser comprovada através do sucesso ou fracasso percebido na representação da informação, seja pelo emissor ou pelo receptor. Na comprovação de falhas na comunicação se faz necessário à realização de interferências, também conhecidas como mediação da informação, que proporcionem maior assertividade na comunicação e com isso favoreça a representação e interpretação da informação.

Alguns serviços prestados ao cidadão, devido a sua complexidade, exigem uma comunicação sem a interferência de ruídos que possam resultar em falhas na compreensão da informação. Um exemplo corresponde à comunicação entre profissionais de saúde e pacientes no momento da consulta médica. Falhas de interpretação da informação trocada ao longo do processo de comunicação podem resultar em problemas de saúde para o paciente. A mediação da informação na comunicação realizada entre agentes públicos, no exercício da sua função, e os usuários se torna mais impactante quando esses usuários são portadores de deficiência auditiva, requerendo maior atenção.

4 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A comunicação se torna imprescindível na vida dos seres humanos por se tratar de um processo essencial aos usuários. Para atividades interpessoais, a exemplo da interação entre usuários de serviços públicos e agentes públicos, a necessidade de comunicação se torna ainda mais evidente e essencial.

A existência de barreiras ao longo do processo de comunicação, a exemplo de não definição de uma linguagem padrão, pode resultar em falhas na compreensão da informação, ocasionado interpretações equivocadas por parte dos participantes, chegando, inclusive, a comprometer o acesso desse usuário aos serviços à que tem direito. O intuito é evitar situações constrangedoras, principalmente para um usuário que apresente deficiência, pois por vezes este não se faz entender, podendo surgir ou não uma solução adequada.

Assim, para validar a proposta de que a aplicação da mediação da informação com uso de recursos tecnológicos, em processos de comunicação que possuem divergências de linguagem, é uma alternativa eficaz, considera-se que a mesma facilita a comunicação entre emissor e receptor. A proposta corresponde à utilização do conceito de mediação da informação, por meio de interferências implícitas com auxílio de recursos tecnológicos garantindo-se o fluxo completo da informação dentro de um processo de comunicação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf. Acesso em: 7 ago. 2019.

BARROS, G. K. A. *et al.* Tecnologias digitais da informação e comunicação: facilitadoras do ensino bilíngue para surdos. **Encontros Universitários da UFC**, Fortaleza, v. 1, n. 1, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/eu/article/view/13947>. Acesso em: 5 ago. 2019.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

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: 1 ago. 2019.

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: 5 ago. 2018.

GALVÃO, R. R. O. *et al.* O uso das tecnologias digitais de informação e comunicação (tdic) no ensino de matemática para alunos surdos na escola regular. **SynThesis Revista Digital FAPAM**, Pará de Minas, v. 7, n. 7, p. 264-274, dez. 2016. Disponível em: <http://periodicos.fapam.edu.br/index.php/synthesis/article/view/142>. Acesso em: 8 ago. 2019.

GOMES, H. F. Tendências de Pesquisa Sobre Mediação, Circulação e Apropriação da Informação no Brasil: Estudo em Periódicos e Anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010.

IBGE. **Pesquisa nacional de saúde 2013**: Ciclos de vida - Brasil e Grandes Regiões. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv94522.pdf>. Acesso em: 8 ago. 2019.

MAXIMIANO, Antônio C. A. **Introdução à Administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MATOS, G. G. **Comunicação empresarial sem complicação**: como facilitar a comunicação na empresa, pela via da cultura e do diálogo. 2. ed. São Paulo: Manole, 2009.

PEREIRA, G. M., LIMA, I. F.; OLIVEIRA, B. M. J. F. O acesso à informação e os alunos com deficiência da UFPB. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 11, p. 33-43, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/27953/15238>. Acesso em: 29 jul. 2019.

SACERDOTE, H. C. S.; FERNANDES, J. H.C. Mediação a Informação e Mediação Pedagógica: Discussões Conceituais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 407-425, jan./abr. 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/20515>. Acesso em: 1 ago. 2019.

SHANNON, C.; WEAVER, W. **A Mathematical theory of communication**. Univ. of Illinois, 1948.

SOUSA, R. P. M. **A Informação e a Proteção da Propriedade Intelectual**. João Pessoa: Editora da UFPB. 2017.