



QUALIFICAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA NA OUVIDORIA POR MEIO DA CAPACITAÇÃO EM LIBRAS

Ana Paula Passos Lacerda da Silva
Ouvidoria – Sede – São Paulo

Eixo Temático: Sustentabilidade e Ética em Saúde

Introdução

A Ouvidoria exerce papel estratégico na relação entre instituição e paciente, exigindo competências que vão além do registro e tratamento das manifestações. Nesse contexto, a comunicação acessível e a escuta qualificada são fundamentais para um atendimento inclusivo. A capacitação dos profissionais da Ouvidoria em Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi estruturada como estratégia de desenvolvimento, visando ampliar competências e reduzir barreiras de comunicação com pacientes e familiares surdos.

Objetivo

Desenvolver competências comunicacionais nos profissionais da Ouvidoria por meio da capacitação em Libras, fortalecendo comportamentos organizacionais orientados à inclusão, à acessibilidade e à qualificação do acolhimento de diferentes públicos.

Métodos

Foi estruturada uma ação de desenvolvimento de pessoas baseada na capacitação dos profissionais da Ouvidoria em Libras, incorporando a comunicação inclusiva ao conjunto de competências necessárias ao atendimento e ao acolhimento dos pacientes.

A iniciativa foi fundamentada no princípio de acessibilidade comunicacional estabelecido pela Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, especialmente o Artigo 21, que reconhece o direito das pessoas com deficiência de buscar, receber e transmitir informações em condições de igualdade e prevê a facilitação do uso das línguas de sinais em interações oficiais, além de seu reconhecimento e promoção. Sob a perspectiva de Liderança e Comportamento Organizacional, a capacitação foi analisada como uma intervenção de desenvolvimento de competências, mudança comportamental e fortalecimento de uma cultura institucional orientada à inclusão e à experiência do paciente.

Conclusão

A capacitação em Libras demonstrou potencial para ampliar as competências dos profissionais da Ouvidoria e fortalecer uma cultura organizacional orientada à inclusão e à acessibilidade comunicacional. A experiência evidencia que a inclusão pode ser incorporada à estratégia de desenvolvimento de pessoas, transformando princípios de acessibilidade em competências e comportamentos aplicados ao cotidiano institucional.

Resultados

A capacitação em Libras ampliou o repertório comunicacional dos profissionais da Ouvidoria e incorporou a comunicação inclusiva como competência aplicada ao relacionamento com diferentes públicos.

A iniciativa contribuiu para deslocar a perspectiva de um atendimento dependente exclusivamente de recursos externos para uma abordagem baseada no desenvolvimento interno de capacidades, fortalecendo a autonomia dos profissionais diante de situações que demandam comunicação em Libras.

Sob a perspectiva comportamental, a ação fortaleceu a inclusão como competência institucional, incorporando acessibilidade e acolhimento à prática profissional. Foram capacitados 22 profissionais da Ouvidoria, com carga horária de 20 horas, ampliando a capacidade da Ouvidoria para um atendimento mais acessível e inclusivo.

A iniciativa também fortaleceu a coerência entre o papel estratégico da Ouvidoria e a necessidade de oferecer canais de relacionamento capazes de acolher diferentes perfis de pacientes, reduzindo barreiras comunicacionais e favorecendo uma experiência mais equitativa.

Dessa forma, o treinamento deixou de representar exclusivamente uma capacitação técnica e passou a ser compreendido como uma estratégia de desenvolvimento humano, transformação comportamental e fortalecimento da cultura organizacional inclusiva.

Acesse o trabalho
na íntegra!

