


**ATENDIMENTO FARMACÊUTICO INCLUSIVO PARA PESSOAS SURDAS EM UMA FARMÁCIA COMUNITÁRIA**

**INCLUSIVE PHARMACEUTICAL CARE FOR DEAF PEOPLE IN A COMMUNITY PHARMACY**

**ATENCIÓN FARMACÉUTICA INCLUSIVA PARA PERSONAS SORDAS EN UNA FARMACIA COMUNITARIA**

 <https://doi.org/10.56238/arev8n6-038>

**Data de submissão:** 05/05/2026

**Data de publicação:** 05/06/2026

**Daiane Vasconcelos Coutinho**

Bacharel em Farmácia

Instituição: Centro Universitário Maurício de Nassau

Endereço: Ceará, Brasil

E-mail: [daianevc@gmail.com](mailto:daianevc@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5162-1811>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4575115910366072>

**Maria do Socorro Campos Câmara**

Bacharel em Farmácia

Instituição: Centro Universitário Maurício de Nassau

Endereço: Ceará, Brasil

E-mail: [msec@outlook.com.br](mailto:msec@outlook.com.br)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5977-2949>

Lattes: <https://lattes.cnpq.br/1641499924751651>

**Robert de Sousa Bastos**

Bacharel em Farmácia

Instituição: Universidade Federal do Ceará – CE, Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento de

Medicamentos

Endereço: Ceará, Brasil

E-mail: [robertbastos01@gmail.com](mailto:robertbastos01@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3621-8733>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6762328719409224>

**Emiliano Ricardo Vasconcelos Rios**

Doutor em Farmacologia

Instituição: Centro Universitário Maurício de Nassau

Endereço: Ceará, Brasil

E-mail: [emiliano.vasconcelos@gmail.com](mailto:emiliano.vasconcelos@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0405-5039>

Lattes: <https://lattes.cnpq.br/8470314268717046>

**Malena Gadelha Cavalcante**

Doutora em Ciências Médicas

Instituição: Centro Universitário Maurício de Nassau

Endereço: Ceará, Brasil

E-mail: malenagadelha@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1559-9218>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9552771888895439>

**Edilene Gadelha de Oliveira**

Doutora em Ciências Farmacêuticas

Instituição: Centro Universitário Maurício de Nassau

Endereço: Ceará, Brasil

E-mail: edileneGadelha.farmacia@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7568-8717>

Lattes: <https://lattes.cnpq.br/6455662362406814>

---

**RESUMO**

Este estudo teve como objetivo identificar, por meio da opinião de farmacêuticos, o uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) como meio fundamental de comunicação para um atendimento preciso e inclusivo; analisar como as informações sobre o uso correto de medicamentos estão sendo transmitidas à comunidade surda; e abordar a importância de valorizar e incluir pessoas surdas como clientes. Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa e quantitativa, no qual foi aplicado um questionário com 10 questões em formato de múltipla escolha a farmacêuticos atuantes em farmácias de uma grande rede em Fortaleza-CE. Constatou-se que, apesar de ser um público minoritário, a maioria dos entrevistados já havia atendido um cliente surdocego e que a Libras é pouco utilizada em farmácias. A escrita é a tática mais utilizada pelos farmacêuticos, porém a maioria das pessoas surdas apresenta dificuldades de leitura e escrita. Concluiu-se que, para oferecer um atendimento inclusivo, compreendendo as necessidades das pessoas surdas, farmacêuticos e proprietários de estabelecimentos farmacêuticos devem se comprometer com essa missão, investindo em novas formas de comunicação.

**Palavras-chave:** Farmácia Comunitária. Atenção Farmacêutica. Língua Brasileira de Sinais. Pacientes com Deficiência Auditiva.

**ABSTRACT**

This study aimed to identify, through the opinion of professional pharmacists, the use of Brazilian Sign Language (Libras) as a fundamental means of communication for accurate and inclusive care; to analyze how information on the correct use of medicines is being transmitted to the deaf community; to address the importance of valuing and including deaf people as customers. This is a descriptive study with a qualitative and quantitative approach, in which a questionnaire containing 10 questions was administered in a multiple-choice test format to pharmacists working in the pharmacies of a large chain in Fortaleza-CE. It was found that despite being a minority audience, the majority of those surveyed had already assisted a customer with deafblindness and that Libras is rarely used in pharmacies. Writing is the tactic most used by pharmacists, but most deaf people have difficulty reading and writing. It was concluded that in order to provide an inclusive service, understanding the needs of deaf people, pharmacists and business owners must be committed to this mission, investing in new forms of communication.

**Keywords:** Community Pharmacy. Pharmaceutical Care. Brazilian Sign Language. Patients with Hearing Impairment.

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo identificar, a través de la opinión de farmacéuticos profesionales, el uso de la Lengua de Señas Brasileña (Libras) como un medio fundamental de comunicación para una atención precisa e inclusiva; analizar cómo se transmite la información sobre el uso correcto de los medicamentos a la comunidad sorda; y abordar la importancia de valorar e incluir a las personas sordas como clientes. Este es un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, en el que se administró un cuestionario con 10 preguntas en formato de test de opción múltiple a farmacéuticos que trabajan en farmacias de una gran cadena en Fortaleza-CE. Se encontró que, a pesar de ser un público minoritario, la mayoría de los encuestados ya había atendido a un cliente con sordoceguera y que Libras se usa poco en las farmacias. La escritura es la táctica más utilizada por los farmacéuticos, pero la mayoría de las personas sordas tienen dificultades para leer y escribir. Se concluyó que, para brindar un servicio inclusivo, comprendiendo las necesidades de las personas sordas, los farmacéuticos y los dueños de negocios deben comprometerse con esta misión, invirtiendo en nuevas formas de comunicación.

**Palabras clave:** Farmacia Comunitaria. Atención Farmacéutica. Lengua de Señas Brasileña. Pacientes con Discapacidad Auditiva.

## 1 INTRODUÇÃO

A compreensão e a interação da comunidade surda ocorrem por meio de experiências visuais, expressando sua cultura, principalmente através do uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras), que foi reconhecida pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, regulamentada em 2005 pelo Decreto 5.626, como língua materna desses indivíduos. Essa decisão trouxe grande visibilidade à população surda, pois o ensino de Libras tornou-se obrigatório em cursos de graduação, como fonoaudiologia e formação de professores. Por outro lado, outros cursos ainda podem optar por incluir ou não a Libras em suas atividades curriculares (Brasil, 2005).

De acordo com o Censo Demográfico de 2010 realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o número de pessoas com perda auditiva ou surdez no Brasil era de 9.717.318. Em 2020, esse número ultrapassou 10 milhões (IBGE, 2010; Dos Santos, 2022).

A Assistência Farmacêutica envolve uma prática clínica que se concentra na ciência e na prática do uso racional de medicamentos, na qual o profissional farmacêutico presta assistência ao paciente, a fim de aprimorar a farmacoterapia e prevenir doenças (Rodrigues, Marques, 2021).

Em 19 de novembro, o Conselho Federal de Farmácia (CFF) publicou a Resolução 662/2018, que orienta os farmacêuticos sobre o atendimento a pessoas com deficiência e estipula que os farmacêuticos devem fornecer informações corretas, justas e confiáveis às pessoas com deficiência e seus familiares, no que diz respeito às terapias farmacológicas e não farmacológicas (CFF, 2018).

Com base no exposto, de acordo com o Código de Ética da Profissão Farmacêutica, os farmacêuticos devem prestar assistência a indivíduos sem distinção de classe social, etnia, idade ou deficiência, uma vez que o acesso à saúde é um direito de todos (CFF, 2014).

Embora os clientes surdos sejam minoria, a especialização do farmacêutico é extremamente importante para o desempenho de seu dever profissional, possibilitando um atendimento empático e inclusivo que se reflete diretamente na qualidade de vida dos pacientes com surdocegueira. A comunicação eficaz por meio da língua de sinais reduz problemas relacionados ao uso de medicamentos, como interações medicamentosas, reações adversas, baixa adesão ao tratamento prescrito, automedicação e uso incorreto de medicamentos (Neri, 2015).

O estudo de Medeiro et al (2023) destacou a importância da inclusão no atendimento farmacêutico. Para isso, o conhecimento da Libras é essencial para uma comunicação eficaz com pacientes surdos, enquanto as ações de leitura labial, escrita ou mímica são paliativas. Os principais desafios enfrentados no atendimento farmacêutico a pessoas surdas ou com deficiência auditiva são a falta de conhecimento da Libras e o desinteresse em conhecer e compreender a cultura das pessoas surdas.

O cenário de competitividade e concorrência na cidade de Fortaleza é notório. Portanto, ter uma atitude empática e estratégica em relação ao atendimento ao cliente e à comunicação com clientes que têm necessidades específicas é fundamental. É, portanto, necessário refletir sobre o atendimento diferenciado por parte das organizações (Costa et al., 2015).

Compreendendo a importância da comunicação plena entre surdos que utilizam a língua de sinais e farmacêuticos, este estudo visa obter a opinião desses profissionais sobre a implementação de Libras no atendimento de farmácias comerciais como forma de valorizar o cliente surdo e, da mesma forma, promover a orientação farmacêutica inclusiva, reduzindo as dificuldades dos surdos em obter atendimento de qualidade e orientação adequada sobre o uso correto de medicamentos.

## **2 METODOLOGIA**

Este é um estudo descritivo com abordagem qualitativa e quantitativa, realizado durante os meses de setembro e outubro de 2022, com 56 farmacêuticos que trabalham em uma grande rede de farmácias, nas Regiões 2 e 4 da cidade de Fortaleza-CE. Essas regiões foram escolhidas devido ao número de farmácias, sendo que atualmente existem 33 farmácias nos bairros da Região 2 e 18 farmácias nos bairros da Região 4.

A escolha da amostra foi definida pelo número de farmácias encontradas nos bairros selecionados, totalizando 51 farmácias. O horário recomendado pelos próprios farmacêuticos para abordar os entrevistados foi entre 12h e 14h. Devido à troca de turno, foi possível encontrar dois farmacêuticos disponíveis em cada farmácia nesse horário.

O instrumento utilizado para obter os dados para este estudo foi um questionário em formato de teste de múltipla escolha (Apêndice A), contendo 10 questões, nas quais os participantes podiam marcar mais de uma resposta sobre o atendimento inclusivo para clientes surdos e o uso das Libras para um atendimento de qualidade para essa comunidade.

O questionário foi aplicado pelos pesquisadores aos farmacêuticos disponíveis nas farmácias visitadas. Os critérios de inclusão para este estudo foram pessoas de qualquer idade, com formação em Farmácia, registradas no Conselho Regional de Farmácia (CRF) e que trabalhassem em farmácias comerciais como farmacêuticos ou em qualquer outra categoria: farmacêuticos, farmacêuticos em licença e gerentes de farmácia. Os critérios de exclusão para este estudo foram questionários incompletos ou recusados.

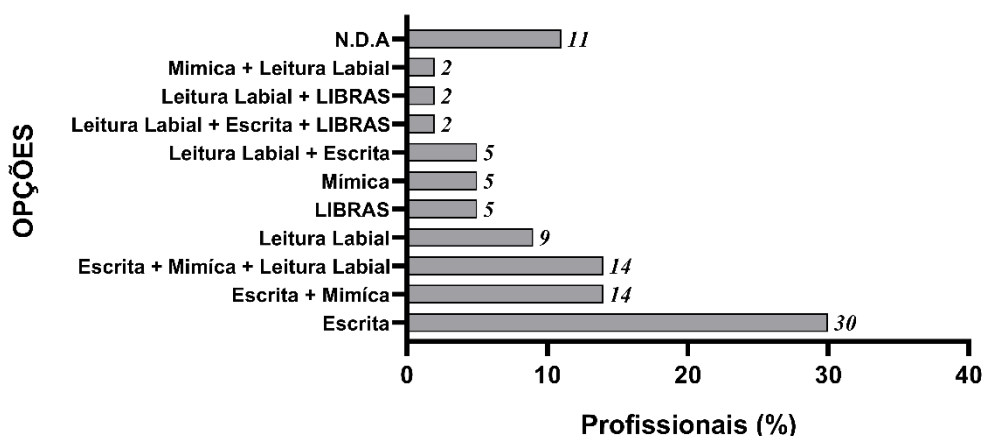
Todos os profissionais que concordaram em participar do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Os nomes e dados dos participantes foram mantidos em sigilo. O estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Uninassau -

Recife, de acordo com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), sob o número 62921222.0.0000.5193 (CAAE).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao perguntar quais estratégias são utilizadas para informar pessoas surdas sobre o uso correto de medicamentos, foi possível chegar aos resultados mostrados na figura 1, considerando que os participantes podiam marcar mais de uma resposta. Além disso, são discutidas as limitações do estudo e possíveis direções para pesquisas futuras. É fundamental que tanto os resultados quanto a discussão sejam fundamentados em evidências sólidas e que contribuam significativamente para o avanço do conhecimento sobre o tema abordado.

Figura 1. Mecanismo de compreensão à pacientes surdos utilizados por profissionais de uma rede de farmácia.



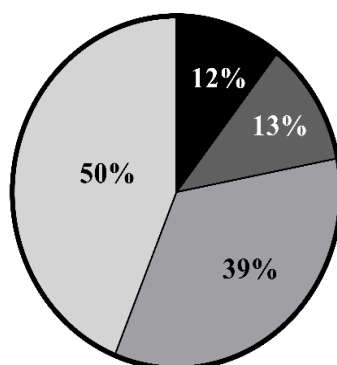
Legenda: Os números indicam a % de votantes por categoria ou mais de uma categoria. Fonte: Autores, 2025.

Entre as estratégias utilizadas, o estudo constatou que 30% dos participantes afirmaram usar apenas a escrita para se comunicar com seus clientes surdos. 14% dos entrevistados utilizam mímica combinada com leitura labial e escrita como estratégias de apoio. Aqueles que nunca haviam lidado com um cliente surdo disseram que não precisaram usar nenhuma das alternativas. Apenas 9% sabem como se comunicar com pessoas do signo de Libras.

A Figura 2 mostra os resultados das opiniões dos farmacêuticos sobre as possíveis razões pelas quais as leis de inclusão para surdos não estão sendo aplicadas na prática farmacêutica.

Figura 2. Indicativo das razões pelas quais os farmacêuticos têm dificuldade de levar atenção farmacêutica inclusiva à pacientes surdos.

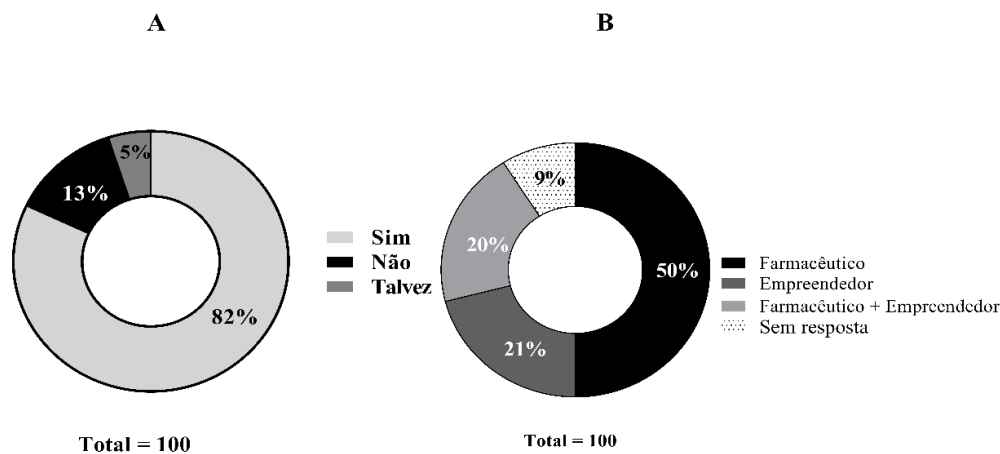
- Falta de incentivo na Farmácia
- Falta de conscientização sobre a importância da atenção farmacêutica inclusiva
- Falta de compromisso em cumprir a lei
- Ausência de resposta



Legenda: Valores representativos em % de votantes. Fonte: Autores, 2025.

Todas as perguntas do questionário eram de múltipla escolha, e o resultado das respostas à pergunta número 5 foi o seguinte: 50% dos participantes acreditam que há falta de incentivo por parte da farmácia para garantir que as leis de inclusão sejam devidamente aplicadas na prática farmacêutica, no que diz respeito ao atendimento de pessoas com deficiência. Por outro lado, 39% dos farmacêuticos responderam que há falta de conscientização sobre a importância do atendimento farmacêutico inclusivo, 12% acreditam que há falta de comprometimento com o cumprimento das leis e 13% não souberam responder.

Figura 3. Avaliação da percepção dos entrevistados sobre o atendimento inclusivo como fator diferencial de mercado (A) e percepção da divisão de responsabilidades na farmácia comunitária sobre as competências.



Fonte: Autores, 2025.

O Gráfico A (Figura 3) mostra a percepção dos entrevistados sobre o atendimento inclusivo como uma vantagem competitiva no mercado, dada a acirrada concorrência no setor farmacêutico.

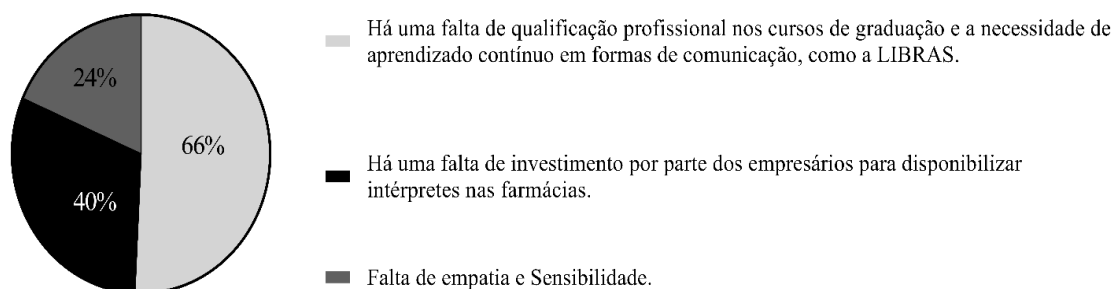
De acordo com os dados observados, 82% dos farmacêuticos concordam que o atendimento inclusivo pode ser um diferencial competitivo para a empresa e 13% acreditam que essa ação não faz diferença, visto que a comunidade surda representa um público minoritário.

O Gráfico B (Figura 3) apresenta o ponto de vista dos farmacêuticos sobre a missão de oferecer atendimento inclusivo, questionando se essa responsabilidade é do farmacêutico ou do proprietário do estabelecimento.

A pesquisa mostrou que 50% dos participantes apoiaram a ideia de que a missão de oferecer atendimento inclusivo é do farmacêutico e 21% disseram que essa responsabilidade deveria ser do proprietário do estabelecimento. Considerando que os participantes podiam selecionar mais de uma opção, 20% admitiram que o compromisso com o atendimento inclusivo deve ser de ambas as partes (farmacêutico e empreendedor).

A Figura 4 revela o resultado de um tema delicado, que diz respeito às opiniões dos farmacêuticos sobre os possíveis obstáculos que podem levar à ineficiência na qualidade da assistência farmacêutica prestada a clientes surdos.

Figura 4. Compreensão da problemática acerca da falta de atenção efetiva à pacientes com deficiência auditiva.



Fonte: Autores, 2025.

Assim como em todo o questionário (Figura 4), também foi possível selecionar mais de uma resposta na última pergunta. Dessa forma, 66% dos farmacêuticos afirmaram que o maior obstáculo para não oferecer atendimento farmacêutico de qualidade à comunidade surda era a falta de qualificação dos profissionais durante a graduação e a necessidade de aprendizado contínuo sobre formas de comunicação, como a Libras. No entanto, 40% desses profissionais disseram que havia falta de investimento por parte dos proprietários das farmácias para disponibilizar intérpretes e 24% afirmaram que havia falta de empatia e sensibilidade por parte de todos. Um participante da pesquisa se recusou a responder a esta pergunta.

Os resultados obtidos pela pesquisa forneceram uma série de insights sobre a visão dos farmacêuticos profissionais em relação ao atendimento de clientes surdos em farmácias comunitárias. Durante a coleta de dados, os farmacêuticos se mostraram muito receptivos aos pesquisadores na aplicação do formulário. Apenas uma pessoa se recusou a participar da pesquisa, o que não afetou os resultados do estudo.

Muitos profissionais de saúde se sentem despreparados para ajudar pacientes surdos devido à falta de conhecimento sobre a cultura surda e seus direitos (Chong; Palanisamy; Jacob, 2019). Com relação ao uso de medicamentos, as dificuldades de linguagem se tornam um desafio ao informar sobre o uso seguro de medicamentos, garantir a adesão ao tratamento, esclarecer e identificar efeitos adversos e interações medicamentosas (Hyoguchi; Ohmitsu; Kubota, 2020).

Neste estudo, a maioria dos profissionais (85,7%) que colaboraram com a pesquisa, quando questionados se já haviam atendido um cliente surdo, respondeu afirmativamente. Apenas 8 farmacêuticos, correspondendo a 14% dos participantes, nunca haviam trabalhado com um cliente surdo. Um estudo semelhante foi realizado por Viana (2020) na cidade de Açailândia, Maranhão. O estudo mostrou que 100% dos profissionais do setor farmacêutico já haviam atendido um cliente com deficiência auditiva.

De acordo com Cunha e Dias (2020), a Libras tem sido reconhecida por lei e deve ser incluída na sociedade, sendo importante não apenas para a pessoa surda, mas também para o ouvinte. Dessa forma, as leis que garantem a inclusão serão efetivamente aplicadas, respeitando e valorizando a diversidade. Ferguson e Shan (2016) também afirmam que a comunicação escrita é a tática mais utilizada; no entanto, não se pode dizer que as pessoas surdas compreendam o que os farmacêuticos lhes dizem sobre medicamentos devido à forma como são alfabetizadas.

Hyoguchi e colaboradores (2020) também comentam que alguns farmacêuticos preferem se comunicar por meio da leitura labial; entretanto, existem palavras homônimas e esse cenário dificulta a compreensão, por parte das pessoas surdas, de algumas especificidades na administração de certos medicamentos.

A maioria dos farmacêuticos (85,7%) concorda que esse meio de comunicação deve ser introduzido nas práticas de atendimento farmacêutico. Da mesma forma, quando questionados sobre a opinião desses profissionais a respeito da importância da inclusão da Libras em seus serviços, a maioria (98,2%) respondeu que reconhece a importância da comunicação por meio da Língua Brasileira de Sinais para um atendimento de qualidade.

De acordo com Anjos (2021), as barreiras de comunicação afastam o público dos serviços acessíveis e, como resultado, os direitos não são garantidos. Observa-se que existe uma lacuna entre

o que está previsto na legislação e o que é vivenciado. Cabe ressaltar que a falta de aptidão e a escassez de profissionais capacitados para atender pessoas surdas são precursoras da ocorrência de barreiras que dificultam a comunicação (Oliveira; Andrade, 2016).

Rodrigues e Marques (2021) enfatizam que a conscientização dos profissionais de saúde, especialmente farmacêuticos, deve ser ampliada desde a graduação, com a inclusão da Libras no currículo, e que a formação deve ser contínua. Ao serem questionados sobre a aplicação da Libras como disciplina obrigatória em cursos de graduação em farmácia, mais da metade dos profissionais farmacêuticos (57%) respondeu que sim, a disciplina deveria ser obrigatória, 18% responderam que não e 25%, talvez.

Como já mencionado, o Decreto nº 5.626 representa um avanço na inclusão da Libras no ensino superior. No entanto, Mazzu e colaboradores (2020) consideram que o ensino obrigatório da Libras deve ser estendido a todos os cursos da área da saúde, uma vez que todos os profissionais dessa área lidam diariamente com pacientes surdos, e não apenas fonoaudiólogos.

Segundo Chiavenato (2014), a satisfação ocorre quando as necessidades humanas são plenamente atendidas. Nesse sentido, para atender satisfatoriamente os públicos mais diversos, é necessário investir na formação de profissionais, como um grande diferencial para as organizações.

Chaveiro e Barbosa (2005) comentam que o processo de inclusão de pessoas com deficiência na sociedade envolve uma mudança de paradigmas. Para as pessoas surdas, as transformações acontecem quando elas são vistas e respeitadas por suas diferenças, e contar com o apoio de intérpretes de Libras para auxiliar as pessoas surdas é um exemplo de valorização da diversidade.

A CFF aprovou a Resolução nº 662/2018, com diretrizes sobre como os farmacêuticos devem tratar as pessoas com deficiência (CFF, 2018). Também aprovou o projeto do Programa FarmaLibras, que inclui duas iniciativas.

#### **4 CONCLUSÃO**

Os farmacêuticos utilizam estratégias, embora muitas delas inadequadas, para comunicar e possibilitar o atendimento a pessoas surdas em farmácias. No entanto, para tornar o atendimento a essa clientela mais humanizado e inclusivo, é necessário o aprendizado contínuo de formas de comunicação, como a Libras, a fim de promover o cuidado e a orientação farmacêutica com base no princípio do atendimento universal. Mesmo assim, a discussão sobre o atendimento a surdos em farmácias, como fator de inclusão social, não termina com esta pesquisa, mas aponta para a necessidade de mais estudos que visem conscientizar farmacêuticos e proprietários de estabelecimentos sobre a importância de um atendimento de qualidade para a comunidade surda.

## AGRADECIMENTOS

Este estudo gostaria de agradecer à Uninassau-Fortaleza, em nome da coordenação do curso de Farmácia, pelo apoio a esta pesquisa e à divulgação do conhecimento.

## REFERÊNCIAS

- ANJOS, L. H. Os impactos da falta de acessibilidade para os surdos, no dia a dia. *SignumWeb Comunicação Inclusiva: Negócios*, 2021. Disponível em: <https://medium.com/descomplicando-a-pesquisa/como-transformar-cita%C3%A7%C3%B5es-da-abnt-para-vancouver-em-9-passos-78a4960d0552>. Acesso em: 5 nov. 2022.
- BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2005.
- CHAVEIRO, N.; BARBOSA, M. A. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 39, p. 417–422, 2005.
- CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.
- CHONG, E. Y. C.; PALANISAMY, U. D.; JACOB, S. A. A qualitative study on the design and development of an mHealth app to facilitate communication with the Deaf community: perspective of community pharmacists. *Patient Preference and Adherence*, v. 13, p. 195–207, 2019.
- CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA (CFF). Resolução nº 596, de 21 de fevereiro de 2014. Disponível em: <https://www.cff.org.br/userfiles/file/resolucoes/596.pdf>. Acesso em: 7 mar. 2022.
- CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA (CFF). Resolução nº 662, de 25 de outubro de 2018. Disponível em: [https://www.in.gov.br/web/guest/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/50681997/do1-2018-11-19-resolucao-n-662-de-25-de-outubro-de-2018-50681708](https://www.in.gov.br/web/guest/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/50681997/do1-2018-11-19-resolucao-n-662-de-25-de-outubro-de-2018-50681708). Acesso em: 7 mar. 2022.
- CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA. CFF lança curso gratuito de LIBRAS para farmacêuticos. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.cff.org.br/noticia.php?id=6820>. Acesso em: 6 nov. 2022.
- ARIANA, L.; SANTOS, L. S.; TRIGO, A. C. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. *Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu*, v. 2, p. 155–172, 2015.
- GOMES, A.; CRISTINA, E. A dependência dos surdos em administrar medicamentos no cotidiano: dificuldades e estratégias de solução. In: *Anais do VII CONEDU*. Campina Grande: Realize, 2020. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/67554>. Acesso em: 21 out. 2022.
- FERGUSON, M. C.; SHAN, L. Survey evaluation of pharmacy practice involving deaf patients. *Journal of Pharmacy Practice*, v. 29, n. 5, p. 461–466, 2016. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25613055/>.
- HYOGUCHI, N.; OHMITSU, M.; KUBOTA, T. Effects of learning on the confidence to provide medication education for pharmacy students. *Yakugaku Zasshi*, v. 140, n. 6, p. 827–838, 2020.
- HYOGUCHI, N. et al. Survey of pharmacists' knowledge, actions and confidence in medication education to patients with hearing disabilities. *Yakugaku Zasshi*, v. 140, n. 10, p. 1295–1298, 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Censo demográfico brasileiro 2010*. Brasília, 2010. Disponível em: [https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas\\_religiao\\_deficiencia/caracteristicas\\_religiao\\_deficiencia\\_tab\\_uf\\_xls.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_deficiencia/caracteristicas_religiao_deficiencia_tab_uf_xls.shtm). Acesso em: 1 mar. 2022.

JUNIOR, A. V. M. Atendimento inclusivo: sua importância e como fazer na prática. 2023. Disponível em: <https://tiflux.com/blog/como-ter-um-atendimento-inclusivo-e-qual-sua-importancia/>. Acesso em: 4 nov. 2022.

MAZZU-NASCIMENTO, T. et al. Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais. *Audiology - Communication Research*, v. 25, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/acr/a/dY4cCXTnjwZvVSRPmYJ6RWL/?lang=pt>.

MEDEIRO, D. L.; OLIVEIRA, E. G. Os desafios da atenção farmacêutica às pessoas com deficiência auditiva. *Revista de Atenção à Saúde*, v. 21, e20238944, p. 1–9, 2003.

NERI, M. Revista do Farmacêutico 123 - Paciente especial, atendimento idem. São Paulo: CRF-SP, 2015. Disponível em: <http://portal.crfsp.org.br/revista/483-revista-123/7132-revista-do-farmacautico-123-comissoes-saude-publica.html>. Acesso em: 7 mar. 2022.

MARQUES, L. A. M.; RODRIGUES, C. S. Formação de farmacêuticos para atendimento aos surdos. *Revista Farmácia Generalista*, v. 3, p. 62–76, 2021. Disponível em: <https://publicacoes.unifalmg.edu.br/revistas/index.php/revistafarmacagieneralista/article/view/1313/1196>. Acesso em: 22 maio 2022.

OLIVEIRA, E. C. P.; ANDRADE, E. G. S. Comunicação do profissional de enfermagem com o deficiente auditivo. *Revista de Divulgação Científica Sena Aires*, v. 5, n. 1, p. 30–38, 2016. Disponível em: <http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/253/121>. Acesso em: 21 out. 2022.

SIQUEIRA, D. S. L. O surdo no ensino superior: possibilidade e estratégias. *Revista Primeira Evolução*, v. 1, n. 25, p. 47–52, 2022. Disponível em: <https://primeiraevolucao.com.br/index.php/R1E/article/view/202>. Acesso em: 20 dez. 2022.

VIANA, T. A. Clientes surdos: como o setor farmacêutico de Açailândia-MA percebe a importância do atendimento inclusivo. Açailândia: Faculdade Vale do Aço, 2020. Disponível em: <http://repositorio.favale.edu.br:8080/jspui/handle/123456789/27>. Acesso em: 4 nov. 2022.