



[www.auriz.com.br](http://www.auriz.com.br)

MAIO 2019 | nº 01

# EVELYN GLENNIE

Confira o relato inspirador, sensível e revigorante de Evelyn Glennie, a premiada percussionista internacional que se deparou com a perda auditiva profunda ainda na infância.

## REABILITAÇÃO

### IMPLANTE DE TRONCO ENCEFÁLICO

Entrevista com o especialista Dr. Ricardo Bento, da USP

## TECNOLOGIA

### TECNOLOGIA E ACESSIBILIDADE

Recursos e aplicativos que facilitam o dia a dia do surdo

## MERCADO DE TRABALHO

### DIVERSIDADE, INCLUSÃO E TRANSFORMAÇÃO

Um panorama sobre o mercado para pessoas com perda auditiva



MINISTÉRIO DA  
CIDADANIA APRESENTA:



## O PRIMEIRO EVENTO DE ARTE URBANA NO MUNDO RELACIONADO À SAÚDE AUDITIVA.

A **Ear Parade** é uma iniciativa da **Fundação Otorrinolaringologia** que atuará como ferramenta de prevenção, reabilitação e incentivo ao tratamento da perda auditiva, através da democratização da arte.

Venha conferir as pinturas ao vivo de **mais de 65 esculturas** gigantes de orelhas.

Data: **22/04 a 20/06**

Horários: 14h às 22h,  
domingos e feriados das 14h às 20h

Local: **Shopping Frei Caneca**



Aumente o volume desse projeto:

 [EARPARADE.COM.BR](http://EARPARADE.COM.BR)

  [EARPARADEBRASIL](https://www.facebook.com/earparadebrasil)

 [#EARPARADEBRASIL](https://www.instagram.com/earparadebrasil)



PATROCÍNIO MASTER:



COPATROCÍNIO:



REALIZAÇÃO:



MINISTÉRIO DA  
CIDADANIA



**PÁTRIA AMADA  
BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

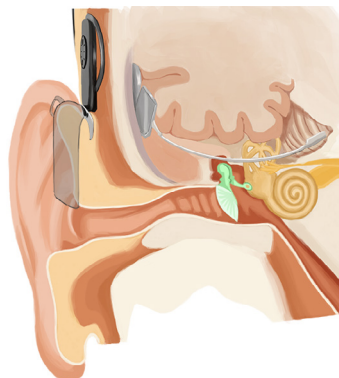
## NESTA EDIÇÃO



### 04

#### CAPA

Confira o relato inspirador, sensível e revigorante de Evelyn Glennie, a premiada percussionista internacional que se deparou com a perda auditiva profunda ainda na infância.



### 10

#### REABILITAÇÃO

O implante de tronco encefálico leva esperança e qualidade de vida para pacientes que apresentam má-formação ou danos irreversíveis na cóclea e no nervo auditivo. Convidamos o professor Dr. Ricardo Bento, da USP, para falar sobre o procedimento e o cenário no Brasil.

### 12

#### COMUNICAÇÃO

As mudanças nas relações de consumo chegaram também à área da saúde e os profissionais precisam estar atentos à fluidez da comunicação, sobretudo, com o paciente com surdez.



### 14

#### TECNOLOGIA E ACESSIBILIDADE

Com o avanço da tecnologia, novos recursos e aplicativos, que permitem legendas automáticas e tradução para libras, melhoram a experiência audiovisual das pessoas com perda auditiva e ampliam possibilidades de estudo, lazer e comunicação em geral.

### 16

#### MERCADO DE TRABALHO

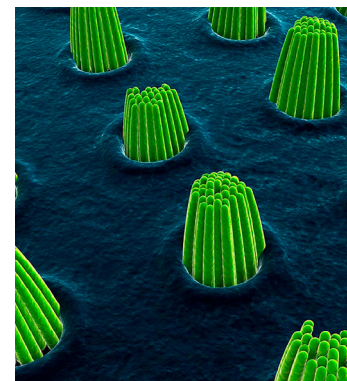
Diversidade, inclusão e transformação: um panorama sobre pessoas com perda auditiva e o mercado de trabalho.



### 20

#### PLURALIDADE

Nem só de LIBRAS se estabelece uma comunicação com pessoas com perda auditiva. É preciso levar em conta todas as possibilidades de manifestação da surdez, bem como suas formas de expressão. E no ambiente corporativo, como isso acontece?



### 22

#### NOTÍCIAS BORBULHANTES

### 23

#### PASSE ESTAS IDEIAS ADIANTE

#### EXPEDIENTE

CEO: Mariane Gomes (CRFa 6-7530)

CMO: Bruna Lopes

Redação: Simone Lacerda

Jornalismo: Paula Milagres

Revisão: Conceição Milagres

Projeto Gráfico: Agência Vetta

Tradução: Felipe Monteiro

Tratamento de Imagens: Thiago Reis

Distribuição:

Digital - [www.eauriz.com.br](http://www.eauriz.com.br)

Periodicidade:

Publicação semestral

Contato:

[contato@eauriz.com.br](mailto:contato@eauriz.com.br)

31 98308-4043

Capa: Philipp Rathmer

Somos um guia audiológico digital independente que fornece conteúdo de alto nível sobre audição e aparelhos auditivos para pessoas que possuem alguma dificuldade para ouvir e para profissionais da área.

Acreditamos que informação de qualidade tem o poder de impactar positivamente a vida das pessoas e que disponibilizar conhecimento de forma acessível e didática é uma ferramenta importante para diminuir estigmas e preconceitos em relação à surdez e para melhorar a qualidade de vida de todos.







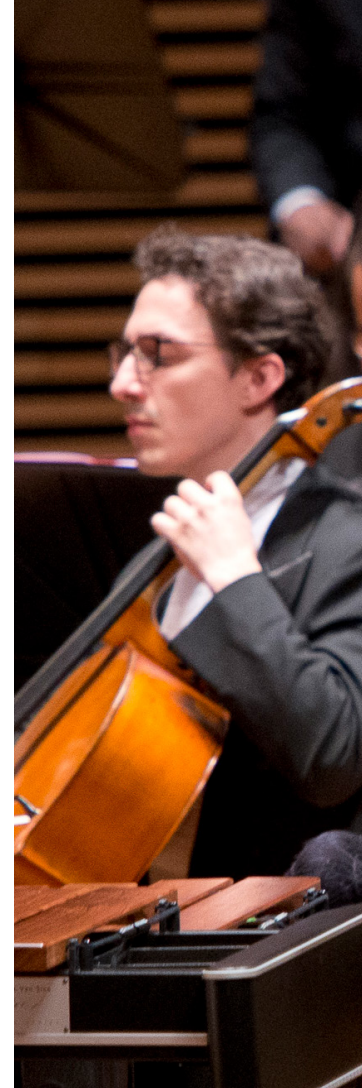
CAPA

# O SOM QUE VEM DE DENTRO E ENSINA AO MUNDO O VERDADEIRO SIGNIFICADO DE OUVIR

Em um concerto da **Orquestra Filarmônica de Minas Gerais**, conhecemos o trabalho de Evelyn Glennie, premiada percussionista internacional que se deparou com a perda auditiva profunda ainda na infância. Conversamos com Evelyn posteriormente e o que apresentamos a seguir é um relato inspirador, sensível e revigorante. Uma lição de vida para todos.



Ela é uma profissional da música, uma das percussionistas mais famosas do mundo. Já ganhou prêmios importantes como o *Polar Music Prize* e teve sua atuação social reconhecida até mesmo pelas autoridades britânicas. A escocesa Evelyn Glennie perdeu a audição aos oito anos, mas isso não foi capaz de afastá-la de seu grande sonho: trabalhar e viver a música. Aos 15 anos, ela decidiu que entraria para a *Royal Academy of Music*. De lá para cá, podemos afirmar que uma nova forma de lidar com a surdez surgia ali. A seguir, você verá a entrevista de Evelyn Glennie para a equipe do **auriz**, em que ela fala sobre sua trajetória, conta como foi mudar a forma de perceber o mundo e ressalta a importância do apoio da família, da estruturação da escola e da sociedade para a integração das pessoas com surdez. E mais: a percussionista apresenta uma nova forma de ouvir, que vem de si mesmo, muito além dos sons.



**auriz: Quando e como foi o diagnóstico de surdez?**

**Evelyn:** *Eu tive caxumba aos seis anos de idade, o que pode ter contribuído para minha perda auditiva gradual. No entanto, notei problemas significativos e visíveis a partir dos oito anos, devido à deterioração dos nervos. Comecei a usar aparelhos auditivos a partir dos 10 anos, como o sistema fm, usado por mim e por professores na escola.*

**auriz: Houve dificuldades para entrar no mundo da música no começo?**

**Evelyn:** *Eu fui para uma escola que colocava os alunos com outros de habilidades ou necessidades similares e se preocupava com a questão da inclusão. A escola tinha uma atitude muito boa em aceitar cada criança em todas as atividades, independentemente das circunstâncias. Isso resultou no meu destaque na música, pois tive a oportunidade de participar ao máximo de tudo que se referia ao assunto e estava cercada de pessoas, funcionários e alunos que acreditavam que todos ali eram bons em alguma coisa.*

*Aos 15 anos decidi que queria me tornar uma música profissional e ser uma percussionista solo. A “Royal Academy of Music”, em Londres, nunca havia aceitado uma pessoa com deficiência*

*auditiva antes. Foi desafiador para eles me aceitarem devido à minha perda auditiva. Eles estavam preocupados que ninguém me contratasse como música profissional por ser surda. Além disso, a instituição não acreditava que seria possível criar uma carreira como percussionista solo. Eu estava tão determinada e obstinada que não haveria dúvida de que eu daria o meu melhor. Eu não ia permitir que outros ditassem minha vida.*

**auriz: Conte-nos um pouco sobre sua jornada de reabilitação auditiva.**

**Evelyn:** *Meus pais e escola me apoiaram muito. Eles fizeram com que tudo parecesse o mais normal possível. A instituição de ensino fornecia os meios para que eu tivesse acesso ao Sistema FM, que me tornava capaz de escutar os professores falar ao se movimentarem pela sala de aula. Nesse período, eu e as outras crianças com deficiência auditiva tivemos acesso a um professor peripatético (que ensina passeando, como Aristóteles fazia), que nos ajudou com o trabalho escolar e quaisquer problemas emocionais, bem como com a fala, embora, no meu caso, essa não*





fosse a maior necessidade.

Ele também teve grande participação na escolha de nossas carreiras e contatos, como, por exemplo, me apresentar ao “The Beethoven Fund for DeafChildren” (Fundo Beethoven para Crianças Surdas) responsável por me levar a muitos outros contatos e situações.

**euriz:** Como e quando você percebeu que escutar era diferente de ouvir?

**Evelyn:** Quando iniciei a percussão a partir dos 12 anos, eu me sentia frustrada por escutar o som sem conseguir decifrá-lo com clareza. Era como se houvesse uma parede, uma barreira. Foi neste momento que minha professora de percussão pediu que eu retirasse os aparelhos auditivos e me concentrasse naquilo que o corpo sentia enquanto eu tocava. Descobri que sons baixos eram sentidos na parte inferior do meu corpo; sons altos na parte superior. Essa foi uma revelação, pois tive que desacelerar o corpo e a mente para reconhecer o começo, meio e fim de cada som, em vez do impacto inicial. Isso me fez perceber que a audição é uma condição médica, ao passo que ouvir é algo que todos podemos decidir em nos envolver, independente da capacidade dos nossos ouvidos.

**euriz:** Como é o seu trabalho com músicos e o

público por meio do “Teach the World to Listen”?

**Evelyn:** É importante deixar claro que minha missão de “ensinar o mundo a ouvir” é para todas as pessoas, não apenas músicos. A maioria dos desafios do mundo tem a ver com a escuta ou a falta dela. Eu estou basicamente pedindo às pessoas que estejam cientes de que ouvir não é apenas sobre som, mas sobre estar presente e se conectar com outros indivíduos e o ambiente. É sobre foco, concentração e empatia. A escuta não precisa ter nenhum som conectado a ela. Ouvir tem que começar conectando-se a nós mesmos. No momento, estou envolvida com uma organização chamada “Memory Bridge”, responsável por criar uma ponte para as pessoas com demência, para que elas saibam do seu valor, seus sentimentos, mesmo que estejam em um quadro clínico complicado. Recebi as maiores lições sobre ouvir quando encontrei pessoas com demência, na medida em que notei uma diferença ao tocar. Ser paciente e presente são as chaves para nos conectar conosco e com os outros.

**euriz:** No discurso do TED, você diz que o som é “nosso remédio diário”. Como você leva essa mensagem com o projeto “Teach the World to Listen” (Ensine o Mundo a Escutar)?

**Evelyn:** O som está ao nosso redor - alguns deles podemos controlar e outros não. Peço às pessoas que



pensam em seu mundo sonoro da mesma maneira que pensam em relação à comida. Embora nós vejamos a comida todos os dias de nossa vida em alguma forma ou formato, não sentimos como se tivéssemos que comer cada vez que a vemos. De alguma forma, com o som, parece que digerimos muito mais do que precisamos ou é bom para nós. Pensar no nosso ambiente sonoro em casa e no trabalho é importante. Dando a nós mesmos um som 'limpo de primavera' pode ser uma maneira de nos livrarmos ou reduzirmos a quantidade de som a que estamos expostos. Qual é o som da sua cozinha, sala de estar e assim por diante? Quantos sons cosmeticamente melhorados você digere? Qual é a frequência do som a que você está exposto? Você tem uma dieta de frequência equilibrada? Isso pode ser mais variado? Você tem de explorar sua própria situação para estar ciente de como sua dieta do som pode ser mais controlada, o que pode afetar o seu humor geral, relacionamentos e produtividade.

**auriz:** Ainda sobre o discurso do TED, você diz que suas referências musicais são tiradas dos mais diferentes ambientes. Conte-nos mais sobre essas referências e como elas são importantes para o seu trabalho hoje.

**Evelyn:** Fui criada em uma fazenda no nordeste da Escócia. Eu estava acostumada a lidar com os sons da natureza e sons artificiais das máquinas agrícolas. Também sabia sobre paciência, pois não se pode forçar ou apressar a natureza. Esse tipo de educação nos faz perceber pequenas coisas que fazem uma grande diferença. São as pequenas coisas aparentemente insignificantes ou sem importância que, se prestadas atenção e ouvidas, fazem a maior diferença.

"Prestar atenção ao som" é sobre isso. É a abertura de todos os sentidos para se tornar o sexto sentido. Pode-se ouvir com os olhos, ouvir com o corpo.

**auriz:** Você pode nos explicar como os especialistas em acústica estão se aproximando das pessoas com deficiência para criar ambientes que realmente reproduzem sons de qualidade?

**Evelyn:** Acredito que os acústicos estão percebendo que ouvir com o próprio corpo e não apenas com os ouvidos é crucial. No entanto, assim como não é simples encontrar uma jaqueta adequada para todos os extremos climáticos, é um desafio encontrar uma esfera apropriada para todos os gêneros musicais e combinações de instrumentos. A família de instrumentos de percussão se presta bem à experimentação de um ambiente devido aos extremos na faixa de frequência, dinâmica, toque, ressonância, timbre, ataque e assim por diante. Trabalhei de perto com o Russell Johnson, que era o acústico do "Symphony Hall de Birmingham", na Inglaterra. Eu tive uma residência de uma semana onde Russell observou todos os meus concertos de recitais solo, percussão com orquestra de câmara, percussão com orquestra completa, percussão com coral







e assim por diante. Deu-me uma paleta para observar e aprender e não somente de um ponto da orquestra.

**auriz:** Existe alguma orientação ou sugestão de como realmente “ouvir” através do uso do corpo como uma câmara acústica, experimentando a jornada do som?

**Evelyn:** Não há método ou sistema, mas simplesmente prestando atenção. Não se sentirá a nota C sendo tocada na marimba na mesma parte do corpo toda vez, devido a vários fatores como o que está usando, a qualidade da barra de marimba, o tipo de martelo usado, a dinâmica, o tipo de madeira, a condição de ressonador, em que tipo de superfície a marimba está, qual o espaço ao redor da marimba, posição no palco e assim por diante. É importante não analisar mais, mas se acostumar com o corpo que está sendo usado como um grande ouvido para escutar o som. Pode-se tentar tirar os sapatos, segurar um balão ou pedaço de papel enquanto assiste TV e se acostumar com as vibrações, pulso, ênfase e inflexão que vêm através das mãos; sentindo a ressonância de sons baixos e anotando onde eles são sentidos; colocando sua mão em sua cozinha todos os dias para ver o que está ressoando e onde você está sentindo isso. Não é necessário ter acesso à música, mas você pode praticar com o que está ao seu redor em seu próprio ambiente. Como em tudo, praticar isso tornará você mais consciente para que você abra todos os seus sentidos.

**auriz:** Quando você esteve no Brasil, divulgamos sua apresentação com a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais. Recebemos pedidos de orientação sobre como uma pessoa surda poderia aprender a tocar um instrumento. O que você recomenda para pessoas com perda auditiva que desejam começar a aprender música?

**Evelyn:** Deve-se tentar evitar a categorização de que todos os surdos experimentam o mesmo. A surdez não é preto ou branco. Não é um caso de você poder ouvir ou não ouvir. Com a explosão dos implantes cocleares, a tecnologia, a internet, a importância de todas as formas de arte, apoio social e educacional, bem como o controle de nossas próprias trajetórias de vida pela curiosidade, percebemos que tudo pode estar aberto para nós e merecemos o direito de fazer parte do que sonhamos. O grande compositor Beethoven foi um exemplo perfeito de alguém que perdeu a audição, mas ele começou a morder o teclado do piano para sentir as vibrações nos dentes. Este foi um instinto natural para ele explorar. Ele não teve acesso a toda a tecnologia moderna que temos hoje - nada.

Temos de deixar nossa mente nos ajudar a sermos curiosos e não sermos retidos pelo que os outros pensam ou sentem por meio da categorização. O corpo é um mecanismo incrível, mas a mente é o que impulsiona esse corpo.



# IMPLANTE DE TRONCO ENCEFÁLICO: MAIS UMA ALTERNATIVA PARA REABILITAR A AUDIÇÃO

O implante de tronco encefálico leva esperança e qualidade de vida para pacientes que apresentam má-formação ou danos irreversíveis na cóclea e no nervo auditivo. Convidamos o professor **Dr. Ricardo Bento, da USP**, para falar sobre o procedimento e o cenário no Brasil. Dr. Ricardo é médico Otorrinolaringologista, internacionalmente conhecido em pesquisa e tratamento de doenças do ouvido e especialista em implante coclear e implante de tronco cerebral no Brasil.

**H**ouve um tempo em que má-formação ou lesões graves na cóclea e no nervo auditivo significavam impossibilidade de tratamento para a perda da audição. Desde o fim da década de 1970, o cenário mudou e uma nova alternativa de reabilitação da audição foi criada: o implante de tronco encefálico.

Bastante difundido na Europa e ainda em fase de análises e algumas validações nos EUA o uso do equipamento vem crescendo no Brasil e no mundo. Por aqui, o implante de tronco encefálico começou a ser realizado no início dos anos 2000 e conforme o professor Dr. Ricardo Bento, de lá para cá foram em torno de 60 implantes em crianças e adultos.

Conforme conta o doutor Ricardo, os avanços são notórios e isso pode facilitar a efetividade do tratamento e a melhora da adaptação ao implante de tronco encefálico. **Contudo, ele destaca que quanto**

**antes o implante for realizado, maior a efetividade. Por isso, as crianças apresentam mais chances de bons resultados com essa alternativa para a reabilitação auditiva.**

## Implante de Tronco X Implante Coclear

Ao analisarmos as possibilidades de tratamento para perdas auditivas com base em próteses implantáveis, o mais comum é se pensar em implante coclear. Isso, dado ao grande número de casos em que o implante coclear pode ser indicado pelo médico.

É importante destacar que o implante de tronco encefálico pode ser recomendado por médico especialista nos casos de perdas auditivas profundas, quando não há indicação do implante coclear. Seja por má-formação da cóclea, ou do nervo auditivo, ou ainda devido a traumas e tumores.

Segundo o professor Dr. Ricardo, não há coerência em comparar os resultados das cirurgias, visto que elas são aplicadas em contextos e realidades bem distintas. "O implante coclear é feito na periferia do ouvido e confere mais sensibilidade aos estímulos sonoros. Já o implante de tronco encefálico traz a possibilidade de audição, porém com menor capacidade de discriminação auditiva, em grande parte dos casos."



## Recomendação

O implante de tronco é recomendado em quadros de:

- perdas profundas em que o implante coclear não pode ser feito;
- ausência ou má-formação de nervo auditivo;
- ausência ou má-formação da cóclea;
- traumatismo craniano;
- tumores, como Schwannoma vestibular e Neurofibromatose tipo 2.

O Implante de Tronco não é recomendado para todos os pacientes com perda auditiva. O professor alerta apenas para casos em que os pacientes apresentam alguma neuropatia. Em pacientes que apresentam a perda auditiva há muitos anos, a efetividade cai bastante e os resultados podem ficar muito aquém do esperado. Nesses casos, é preciso avaliar com mais profundidade antes de se indicar a cirurgia.

## Pós-cirúrgico

Ao final da cirurgia (que tem um pós-operatório tranquilo), há uma expectativa acerca de quando de fato o paciente passará a perceber e ouvir os sons. O que é compreensível. Afinal, muda-se a estrutura comunicativa do paciente e ele contará também com os estímulos sonoros para se comunicar e para perceber o mundo. De acordo com doutor Ricardo, "leva-se de um mês a quarenta dias (após a recuperação do paciente) para partirmos para a fase

chamada ativação. A ativação significa a aplicação de estímulos elétricos no implante".

Além disso, "esse procedimento é altamente complexo e deve ser realizado em um bloco cirúrgico, com o devido monitoramento", alerta o professor. A partir da ativação, já é possível perceber alguns sons e, ao longo dos meses seguintes, a capacidade auditiva pode aumentar gradativamente e a familiaridade com dispositivo também. Na visão de doutor Ricardo Bento, apesar do incômodo e estranhamento iniciais, o implante de tronco encefálico é uma esperança para quem antes talvez nem pensasse em conhecer os sons da natureza, do dia a dia, da vida acontecendo. E que embora os resultados não sejam garantidos, realmente existe uma possibilidade de melhora na qualidade de vida e na autoestima dos pacientes.

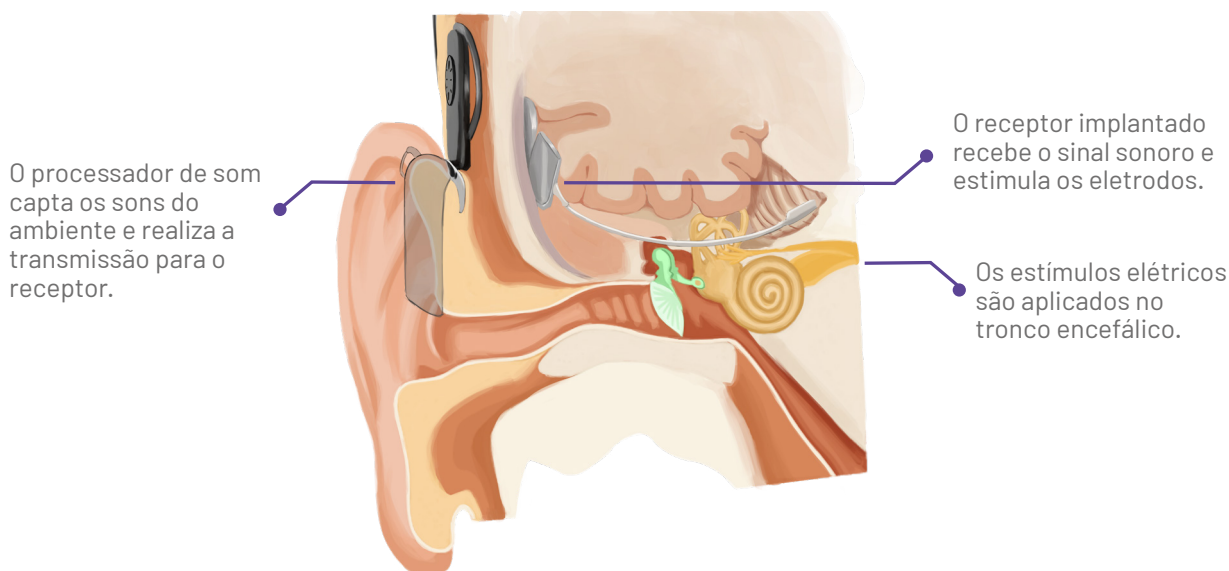
## Resultados

Como resultado, o paciente poderá ter a restauração / habilitação das sensações auditivas; a identificação e discriminação de sons; o reconhecimento de vozes; e a ampliação da capacidade comunicativa, mesmo sem apoio de material visual.



**Dr. Ricardo é médico Otorrinolaringologista, internacionalmente conhecido em pesquisa e tratamento de doenças do ouvido e especialista em implante coclear e implante de tronco cerebral no Brasil.**

## Como funciona o implante?



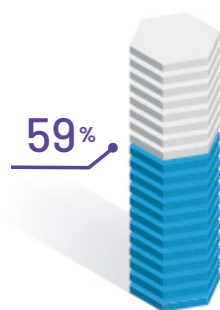


# A COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO ATENDIMENTO AO PACIENTE COM SURDEZ

As mudanças nas relações de consumo chegaram também à área da saúde e os profissionais precisam estar atentos à fluidez da comunicação, sobretudo com o paciente com surdez. A equipe do **auriz** conversou sobre o assunto com **Mariana Godinho**, especialista em comunicação. Confira!

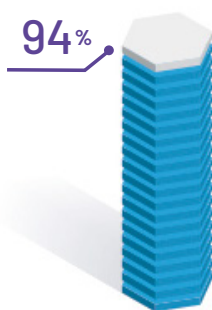
**A**tendimento humanizado”, “comunicação assertiva”, “cliente 3.0”, entre outros: certamente você já viu esses termos por aí. Eles são pilares das novas relações de consumo e estão presentes em praticamente todos os segmentos, inclusive na área da saúde. Foi-se o tempo em que as competências técnicas eram as únicas preocupações do paciente. Atualmente, a empatia, a capacidade de compreender realmente o que o outro diz, a dedicação ao bem-estar do paciente também influenciam fortemente na percepção dele em relação ao trabalho de médicos, enfermeiros, dentistas e fonoaudiólogos, por exemplo.

## A comunicação em números!



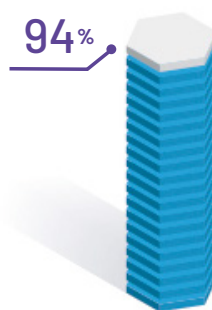
No Brasil, o percentual de satisfação do cliente com o setor da saúde é de 59%.

\* Fonte: Site Anahp



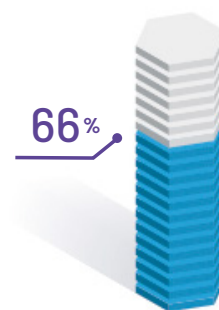
Nos EUA, o percentual de satisfação do cliente com o setor da saúde é de 94%.

\* Fonte: Site Neoassist



Das reclamações registradas nas prestadoras de serviços da saúde, cerca de 94% são relacionadas ao atendimento.

\* Fonte: Site Greenbranch



66% dos consumidores trocam de fornecedores / prestadores de serviços quando não recebem um bom atendimento.

\* Fonte: Site Accenture

## Comunicação e atendimento

Um atendimento eficaz e de excelência vem da boa comunicação. É exatamente aí que se encontra o gargalo. Muitas vezes, acredita-se que comunicar bem é sinônimo de falar bem. Pois saiba que a habilidade de se expressar não funciona sozinha. É preciso saber

ouvir o outro ativamente, entender mesmo o que ele está dizendo, quais as expectativas, quais as necessidades. Em se tratando de pacientes que podem utilizar diferentes formas de comunicação, isso se torna ainda mais relevante para que ele seja plenamente entendido e atendido: “Uma das bases da comunicação é o saber ouvir, porque a responsabilidade da comunicação é de quem envia a mensagem e também de quem escuta. Então, o ouvir,



no sentido de entender o que o outro diz e como ele diz, é muito importante. Estamos mais acostumados a ouvir pensando no que vamos falar na sequência, do que ouvir de verdade o que a pessoa está falando e entender realmente o que está na cabeça dela”, explica Mariana Godinho, especialista em comunicação.

## Humanizando o atendimento

Nos últimos anos, o termo atendimento humanizado passou a ser utilizado com mais frequência na área da saúde, com o intuito de se estabelecer um ambiente mais acolhedor e um relacionamento mais empático entre o profissional da saúde e os pacientes. É, de forma simplista, tratar o paciente com proximidade e não apenas com critérios científicos. Esse formato vai ao encontro da comunicação assertiva e da excelência no atendimento ao paciente. Como afirma Mariana, estamos na era da experiência e somos clientes que buscam mais do que um produto ou serviço. Queremos mais valor e proximidade, seja nas relações com empresa, seja nas relações com profissionais. A especialista chama ainda a atenção para olhar o processo de atendimento pela ótica do paciente: “é

fundamental se colocar no lugar do cliente, com a cabeça do cliente, e realizar o atendimento da maneira que o outro espera. Existe aquela frase “trate as pessoas como você gostaria de ser tratado”, isso não é o real hoje. A ideia é tratar o paciente como ele gosta de ser tratado. E o profissional da saúde deve se preparar para isso”.

A comunicação estratégica e o atendimento humanizado devem estar em todo o processo, em todos os pontos de contato com o paciente. Desde uma primeira ligação, até a finalização da consulta. Desde a hora em que ele entra no consultório, até quando procura o profissional apenas para uma dúvida corriqueira. Portanto, os profissionais da área da saúde devem incluir esses campos em suas habilidades e se adaptarem ao novo perfil de consumidor e, por extensão, novo perfil de paciente.




**Mariana Godinho é Fonoaudióloga e Especialista em Técnicas Comunicativas. Tem mais de 10 anos de estudos na área e em PNL e destes, 8 anos de experiência com treinamento e consultoria. Possui conhecimento profundo da fisiologia da comunicação.**

## Atendimento de excelência para o paciente com perda auditiva

- 1** Em primeiro lugar, crie um ambiente de conforto para o paciente com perda auditiva, tomando cuidado com ruídos em excesso, treinar recepcionistas, colaboradores dos serviços gerais e demais envolvidos;
- 2** Percebendo a dificuldade em ouvir do paciente, jamais fale muito alto ou grite. Além de não ser nada gentil, ajuda muito pouco na comunicação com o paciente. Ao invés disso, trabalhe aspectos não verbais como gestos e expressão facial;
- 3** Aproxime-se um pouco mais do paciente para facilitar a troca de informações;
- 4** Articule mais a boca para pronunciar as palavras e fale de forma mais lenta, para possibilitar a leitura labial;
- 5** Trate a pessoa com perda auditiva com naturalidade, não há motivos para agir diferente disso.





A close-up, profile view of a man with short brown hair, wearing glasses and a hearing aid. He is looking towards the right, where a hand is holding a smartphone. The background is blurred, suggesting an indoor setting with warm lighting.

## LEGENDAS AUTOMÁTICAS E TRADUÇÃO PARA LIBRAS FACILITAM O DIA A DIA DE PESSOAS COM SURDEZ

Com o avanço da tecnologia, novos recursos e aplicativos que permitem legendas automáticas e tradução para libras, melhoram a experiência audiovisual das pessoas com perda auditiva e ampliam possibilidades de estudo, lazer e comunicação em geral. O **euriz** levantou os principais. Veja, a seguir.

**D**iariamente é comum se deparar com notícias sobre os avanços tecnológicos, descobertas e inovação na forma de se comunicar. Embora ainda existam diversas barreiras para a inclusão e a acessibilidade para as pessoas com deficiência, gigantes da tecnologia, como Google e Microsoft estão investindo

em aperfeiçoar seus produtos para ampliar o acesso da pessoa com perda auditiva e para qualificar a experiência desse usuário. Seguindo a tendência, outras empresas e startups enxergaram uma considerável fatia do mercado e uma oportunidade real de gerar valor para a sociedade, atuando na linha de frente da acessibilidade e da inclusão. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2018), cerca de 466 milhões de pessoas possuem perda auditiva e, no Brasil, esse número é de 13 milhões. Esses dados impulsionaram o desenvolvimento de apps que potencializam a comunicação das pessoas com perda auditiva em diversos contextos. Por exemplo, oferece às empresas mais ferramentas para que possam otimizar o fluxo de trabalho do colaborador com surdez, reduzir custos e avançar na inclusão desses trabalhadores no mercado, simplificar tarefas do dia a dia como usar o celular, pedir algum delivery, assistir a um filme ou mesmo a um vídeo nas redes sociais.



# As empresas de tecnologia e suas soluções



## Google: quebra de barreiras para a comunicação

Ao pensarmos em internet, comunicação digital, vídeos e demais conteúdos, uma das primeiras imagens que nos veem à mente é o Google. Não apenas pelas ferramentas de busca e difusão de informações, mas também pelo desenvolvimento de ferramentas que ampliam o acesso de pessoas com deficiência. A partir da observação da rotina de um dos colaboradores com perda auditiva e quão complexa era a logística para utilizar equipamentos que possibilitassem a audição, a empresa deu espaço à criação de soluções que permitem, de modo simples e prático, traduzir as falas das pessoas em texto escrito. Basta que o dispositivo (smartphones, tablets, computadores) possua um microfone ativado. Esse é o **Live Transcribe**, disponível em mais de 70 idiomas e dialetos. A versão Beta já está disponível para download e funciona no sistema Android. Não para por aí! Outro lançamento recente é o **Amplificador de Sons**, que permite ouvir as conversas com mais clareza em ambientes muito barulhentos ou com diversos sons simultâneos. A ideia é fazer com que, em breve, esses apps estejam acessíveis a usuários do mundo todo. Os dois aplicativos estão disponíveis na Google Play Store, no Android.



## Microsoft: tradução simultânea para diversos idiomas

A Microsoft posiciona-se como uma empresa comprometida com a acessibilidade e o empoderamento das pessoas com deficiência e, por isso, frequentemente investe em recursos e soluções para democratizar o uso da tecnologia. No tocante a pessoas com perda auditiva, a novidade é a atualização das ferramentas de tradução simultânea de programas como Power Point. São mais de 10 idiomas falados e 60 escritos. Em breve, todos poderão usufruir desse recurso. E quem disse que pessoa com surdez não pode usar o **Skype**? A cada dia o aplicativo de ligações está mais desenvolvido e mais inclusivo. Mais que as legendas ao vivo, agora o Skype está investindo em sua interface a fim de que seja mais fácil acompanhar o histórico de mensagens escritas e a própria legendagem. Além de possibilitar o contato e a interação, o **Skype** é também uma importante ferramenta para o dia a dia no trabalho e, com os recursos citados, abre mais oportunidades de capacitação e empregabilidade para as pessoas com perda auditiva que foram alfabetizadas em português, inglês ou nos demais idiomas da plataforma.



## Hand Talk: navegação amigável e acessibilidade à internet

Durante um bom tempo, a internet foi inacessível para pessoas com surdez e que se comunicam exclusivamente pela língua brasileira de sinais. Ora, se um dos objetivos da internet é quebrar as barreiras e tornar a comunicação universal, é preciso também considerar essa parcela da população. O aplicativo **Hand Talk** faz exatamente isso, por meio da tradução do conteúdo da internet para LIBRAS. Embora já houvesse outros fornecedores com soluções parecidas, a proposta do **Hand Talk** tem o foco em ampliar o acesso e as possibilidades de interação. Tudo de forma simples e inovadora. O app é gratuito e funciona em smartphones e tablets, nos sistemas Android e IOS. Para acompanhar as novidades e a atuação da startup de mesmo nome, acesse: <https://www.handtalk.me/>

# DIVERSIDADE, INCLUSÃO E TRANSFORMAÇÃO: UM PANORAMA SOBRE PESSOAS COM PERDA AUDITIVA E O MERCADO DE TRABALHO

Muito se fala em inclusão das pessoas com deficiência, mas como isso se reflete no mercado de trabalho? Será que as empresas e a sociedade estão realmente comprometidas com a integração desses trabalhadores ou apenas cumprindo cotas? E a situação específica de quem tem perda auditiva? Acompanhe o que o **euriz** apurou.

**D**esde a criação da Lei Federal nº 8.213/91, conhecida como lei de cotas, a empregabilidade das pessoas com deficiência passou a ser discutida com mais frequência no mundo corporativo. De lá para cá, registrou-se um crescente aumento na contratação dos trabalhadores e o questionamento é: as organizações estão realmente preparadas e abertas para isso ou apenas estão fugindo das penalidades do não cumprimento da lei? Veja, na página ao lado, o mapa de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil. Ao analisar os números, pode-se constatar que há sim um aumento da inserção de pessoas com deficiência no mercado, por outro lado nota-se também que a integração está ainda longe de ser a realidade do país. Uma quantidade significativa de pessoas ainda está em busca de oportunidade de trabalho e de formação adequada. Apesar disso, a visão de Carolina Ignarra – sócia fundadora da empresa Talento, que é especialista em recrutamento de pessoas com deficiência – é positiva e ela acredita que a tendência é ampliar as oportunidades e a qualidade da recepção desses colaboradores às empresas. “O mercado de trabalho para pessoas com deficiência está em constante evolução. Paralelamente, percebo a

preocupação a respeito da qualidade da inclusão, pois não basta apenas contratar devido à obrigação da lei. Hoje, já existem demandas que transcendem a contratação, há investimentos em pesquisa de acompanhamento, planejamento de carreira que visam o desenvolvimento humano destes profissionais”, afirma Carolina. Nesse contexto da inclusão das pessoas com deficiência, a situação dos trabalhadores com perda auditiva apresenta alguns entraves específicos, como veremos a seguir, em função da maior complexidade de comunicação.

## Pessoas com perda auditiva nas empresas

Todos os grupos inseridos na categoria PCDs (Pessoas Com Deficiência) possuem características e necessidades específicas, que devem ser consideradas pelas empresas na hora do recrutamento e para a real integração dessas pessoas à equipe e à cultura organizacional. Em se tratando de pessoas com perda auditiva, há desafios além. A principal barreira encontrada hoje é a dificuldade de





**26,29%**

foi o aumento do número de contratações entre 2011 e 2017\*\*\*



**72,6%**

das cidades brasileiras não investiam em políticas de acessibilidade em 2014\*\*



**+ de 380 mil**

postos de trabalho foram criados desde a criação da lei.\*

**7**



milhões de brasileiros se encaixam nas exigências da Lei de Cotas\*



**São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Paraná**

são os estados brasileiros que mais contrataram pessoas com deficiência, de acordo com o último Censo realizado no Brasil, em 2010.



**827 mil**

mil vagas de trabalho estariam abertas, caso as empresas cumprissem as normas para inclusão.\*



**Engenheiro aeronáutico, advogado, engenheiro agrônomo e cirurgião dentista**

são cargos que exigem Ensino Superior\*\*\*\*

Em 2010

**77%**



dos surdos que trabalham com carteira assinada afirmaram que seus direitos não são respeitados no mercado de trabalho.\*



**Auxiliar de escritório, alimentador de linha de produção e assistente administrativo**

são os 3 cargos mais ocupados por pessoas com surdez, conforme pesquisa do Governo Federal em 2017.

\*Fonte: Revista Época Negócios - setembro 2018  
\*\*IBGE  
\*\*\*Pesquisa RAIS  
\*\*\*\*Site do Governo Federal

comunicação entre o funcionário com surdez e os demais membros da equipe. Mas, será que as organizações estão se preparando de forma correta para essa recepção? Grande parte das empresas ainda peca na criação de programas de desenvolvimento e integração do trabalhador com perda auditiva e isso pode gerar mais barreiras à adaptação do trabalhador e, conseqüentemente, resistência para a contratação, como explica Carolina:

*“Como são muitas as dúvidas e receios de contratar um profissional que, por exemplo, comunica-se somente por LIBRAS, os RHs se tornam resistentes a incluir as pessoas com surdez em processos seletivos. Isso é um grande erro, ter o pensamento de não contratar achando que não dará certo ou será trabalhoso. Os desafios seriam parecidos ao contratar um profissional de outra nacionalidade que não fala português”.*

É fundamental compreender ainda as diversidades relacionadas às pessoas com perda auditiva, pois cada situação requer formas de comunicação próprias. A Língua Brasileira de Sinais, reconhecida como um segundo idioma, atende a uma parte do grupo muito bem, todavia, deve-se levar em conta os outros casos como as pessoas que se comunicam por leitura labial e os chamados surdos oralizados, que perderam a audição, mas contam com o aparelho auditivo.

## E o fator preconceito...

Além das barreiras comunicativas, não se pode ignorar o preconceito existente em relação a pessoas com deficiência. Por falta de conhecimento a respeito ou por de fato não estarem acostumados a um ambiente de trabalho diverso, muitas vezes os demais colaboradores podem apresentar resistência para interagir com o colega com deficiência, trabalhar em equipe, entre outros. É preciso que as empresas combatam isso e se comprometam a criar um espaço de real integração. Mesmo que algumas empresas ainda não tenham reconhecido o potencial de trabalho e desenvolvimento de pessoas com perda auditiva, a mobilização de diversos grupos tem aumentado o

debate sobre inclusão social. Em extensão a esse debate, é pertinente enfatizar o papel das empresas como na quebra de preconceitos, na plena inserção de pessoas com deficiência no mercado e nas transformações internas, a fim de que se tenha um espaço de real inclusão e não apenas um posto de trabalho destinado ao cumprimento da lei. Essa responsabilidade é também das agências e dos profissionais de RH, que são agentes indispensáveis para a evolução das relações de trabalho.

## O que toda empresa precisa saber:

Pessoas com perda auditiva são igualmente capazes, inteligentes e comprometidas. As especificidades da comunicação não as impedem de serem profissionais brilhantes. O único obstáculo no caminho é o preconceito.

## 4 dicas de como preparar uma empresa para receber adequadamente uma pessoa com perda auditiva na equipe.

De fato, as organizações devem assumir sua responsabilidade dentro do cenário da inclusão tanto para oferecer qualidade de vida no trabalho quanto para receber os benefícios da mão de obra dos colaboradores com perda auditiva. Afinal, há contrapartidas para a empresa também, como o potencial produtivo e intelectual desse trabalhador, a inovação, a humanização das relações e compromisso com o avanço da sociedade. Então, como tornar isso uma realidade?



Estruture um processo seletivo capaz de promover a comunicação. Não adianta convidar uma pessoa com perda auditiva para a entrevista e não ter ali alguém capacitado para conversar com o candidato.



Treine toda a equipe da empresa para receber bem as pessoas com perda auditiva e entenda que isso vai além de curso de libras, por exemplo.



Considere as variadas manifestações da surdez e as possibilidades de comunicação com cada uma, por exemplo, intérpretes presenciais ou virtuais - ao vivo ou via aplicativos de tradução simultânea.



Trate o funcionário com perda auditiva com os mesmos parâmetros que os demais. A competência e o comprometimento com o trabalho não estão relacionados à audição.

## E o currículo: mencionar ou não a perda auditiva?

Uma dúvida frequente entre as pessoas com deficiência é se é recomendado ter essa informação no currículo. Sim! É importante para que a empresa possa avaliar as condições de recepção do candidato, bem como adaptar os meios de contato. Carolina recomenda ainda colocar mais detalhes: "Caso o profissional possua laudo médico, é importante também informar o número do CID. A principal dica é facilitar a leitura, deixando as informações separadas e organizadas".

## A lei de cotas

A lei federal exige que empresas com mais de 100 funcionários tenham, no mínimo, 2% de vagas direcionadas a pessoas com deficiência, acima de 1000 funcionários 5% das vagas e no funcionalismo público até 20% das vagas de concursos podem ser reservadas.



**APRENDER**  
É A ÚNICA COISA  
QUE A MENTE NÃO  
SE CANSA, NUNCA  
TEM MEDO E NUNCA  
SE ARREPENDE.

Atuação Fonoaudiológica em  
**PRÓTESE AUDITIVA**



[www.imecscursos.com.br](http://www.imecscursos.com.br)

# PLURALIDADE DA SURDEZ: SERÁ QUE O MERCADO DE TRABALHO ESTÁ PREPARADO?

Nem só de LIBRAS se estabelece uma comunicação com pessoas com perda auditiva. É preciso levar em conta todas as possibilidades de manifestação da surdez, bem como suas formas de expressão. E no ambiente corporativo, como isso acontece? Trouxemos o exemplo da comunicóloga, escritora, palestrante e especialista em inclusão de pessoas com deficiência, Lak Lobato. Veja, a seguir.

Quando o assunto é inclusão da pessoa com surdez no mercado de trabalho, é comum logo se pensar em comunicação pela língua brasileira de sinais (LIBRAS), intérpretes, tradutores, aplicativos de legendas. Certamente, tem-se aí um avanço sobre as discussões acerca da inclusão das pessoas com deficiência e esse fato deve ser uma abertura de caminhos para a discussão da integração e da empregabilidade de pessoas que apresentam situações distintas da comunicação em LIBRAS, tais como os surdos oralizados.

## A comunicação do surdo oralizado e o dia a dia de trabalho

Entre as pessoas com perda auditiva há aquelas que utilizam próteses auditivas, implantes ou aparelhos auditivos, e por isso são mais aptas à linguagem oral. Naturalmente, mesmo com a reabilitação auditiva, é uma interação que possui especificidades e para que a





comunicação aconteça plenamente, há medidas simples que devem ser tomadas, como falar devagar ou reduzir os ruídos do ambiente. Não seria, então, o caso de as empresas adaptarem seus recursos para receber de forma adequada o trabalhador com perda auditiva? Conversamos com Lak Lobato, a respeito do tema e ela opina sobre como as empresas podem criar as condições ideais para a inclusão do surdo oralizado no mercado: “Assim como intérpretes presenciais ou virtuais (ao vivo ou via aplicativos de tradução simultânea) são essenciais para usuários de Libras em reuniões e treinamentos, é importante considerarem legendas ao vivo para eventos com surdos oralizados”. Ela ressalta ainda a importância do treinamento das equipes no que diz respeito ao relacionamento entre as pessoas com perda auditiva e os demais integrantes das equipes: “E um bom treinamento com dicas de inclusão profissional, para orientar uma equipe a receber uma pessoa com deficiência auditiva no time é uma atitude sensata. Nem todo mundo sabe lidar com pessoas com uma forma de comunicação diferente ou que depende da boa vontade dos colegas. E nem toda pessoa com deficiência auditiva tem vontade de ministrar um treinamento para ensinar a lidar com ele. Cabe às empresas prepararem seus funcionários”, pontua Lak.

## Perda Auditiva X Desempenho

É bem provável que a maioria das pessoas com perda auditiva tenha enfrentado obstáculos pautados pelo preconceito e pelo desconhecimento de como integrar um colaborador com surdez à equipe de trabalho.

Não é raridade também demissões que se baseiam em desempenho insuficiente, quando, na verdade, a organização não ofereceu as condições necessárias para que o capital intelectual do funcionário fosse devidamente aproveitado. Bem como, suas habilidades relacionais e técnicas.

É extremamente importante que todos saibam que surdez não significa incapacidade de aprender. Trata-se de uma barreira linguística que pode e deve ser quebrada.

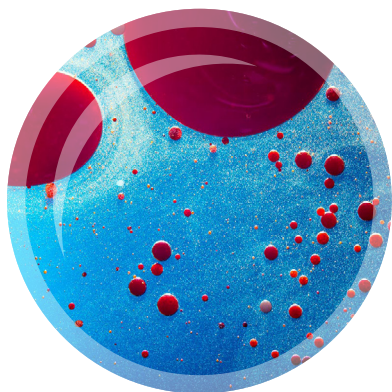
As organizações, o governo e a sociedade devem, portanto, comprometerem-se a oportunizar a comunicação a todos os grupos. Afinal, não se pode falar em inclusão e em integração social enquanto há pessoas sendo discriminadas e impedidas de desfrutarem de seus direitos.

## Principais formas de comunicação das pessoas com surdez



## NOTÍCIAS BORBULHANTES

# SABE AQUELAS NOTÍCIAS QUE DÃO “BORBOLETAS NO ESTÔMAGO”? O EAURIZ SELECIONOU ALGUMAS. APROVEITE!

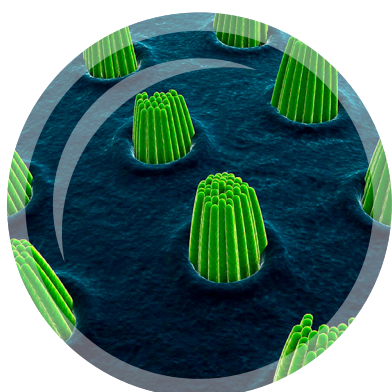
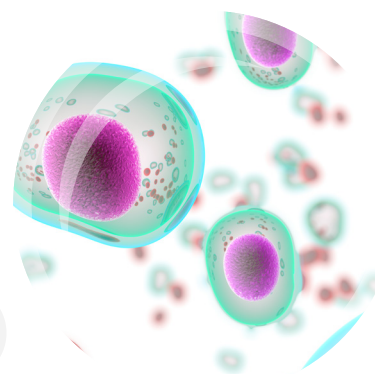


### Detecção precoce de danos no ouvido interno

Imagine só se os danos no ouvido interno pudessem ser identificados antes de a perda auditiva acontecer? Pesquisas da *UConn Health* (EUA) pretendem desenvolver uma análise sanguínea que detecte a elevação da proteína Prestina, relacionada à perda auditiva. Ainda em fase de testes, os cientistas já identificaram que a perda auditiva está relacionada ao aumento da proteína. Vamos aguardar os desdobramentos dos estudos.\*

### Perda auditiva neurossensorial é irreversível, mas a inovação pode mudar isso

A última década foi de muito estudo e muitos testes no MIT para que se chegasse à regeneração das células ciliadas do ouvido interno. Como? As células do ouvido não se regeneram naturalmente, então para que isso acontecesse, era preciso trabalhar com outras possibilidades. Um grupo de cientistas do MIT, (*Massachusetts Institute of Technology*) as pesquisas envolvendo células-tronco e células regeneráveis, como as do intestino. Ele identificou que a estrutura das células progenitoras do ouvido interno é parecida com a das células-tronco. Na presença de substâncias específicas, o resultado foi surpreendente e trouxe esperança para todos nós: a reprodução de novas células ciliadas. É ou não é incrível? A startup *Frequency Therapeutics* é a responsável pela criação das soluções e por sua comercialização. Estamos na esperança que essa descoberta se torne logo acessível para todos. \*\*



### “Proteína da audição” possibilitará tratamentos mais eficazes

Depois de décadas de pesquisas e análises, cientistas de Harvard identificaram a proteína TCM1, considerada um dos componentes das conversões de sons em estímulos elétricos, do ouvido para o cérebro. E qual a novidade? A novidade é que por meio da TCM1 é possível identificar a perda auditiva com mais facilidade e assim buscar tratamentos mais viáveis e efetivos. Os pesquisadores afirmam ainda que essa proteína pode estar associada à surdez congênita. \*\*\*

FONTES: \*<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378595518302879>

\*\* <https://www.technologyreview.com/lists/innovators-under-35/2018/inventor/will-mclean/>

\*\*\* Pan, B. et al (2018) TMC1 Forms the Pore of Mechanosensory Transduction Channels in Vertebrate Inner Ear Hair Cells. *Neuron* 99, 736–753



## PASSE ESTAS IDEIAS ADIANTE...

Surdo não é mudo. A deficiência auditiva não impede a emissão de sons e, dependendo da forma de comunicação desenvolvida, a pessoa com surdez pode utilizar o português falado.

Próteses auditivas são maravilhosas por possibilitarem que as pessoas com deficiência auditiva tenham acesso ao mundo dos sons. Mas é importante lembrar que não se deve ter a exigência e expectativa de que os aparelhos auditivos e implantes de ouvido funcionem exatamente como audição natural.

Não grite. Por mais estranho que pareça, pessoas com perda auditiva podem ter maior sensibilidade a sons muito intensos. Além disso, quando gritamos, os sons da fala podem sair distorcidos, dificultando a compreensão.

Quando alguém pedir para repetir o que você disse, repita, pacientemente. Dizer "Deixa pra lá" para uma pessoa que não ouve bem é extremamente frustrante e gera exclusão e isolamento.

Para facilitar a leitura labial e o processamento auditivo, fale devagar e articule bem as palavras.

Fale próximo e de frente para pessoa com surdez. Evite tampar a visibilidade, colocando as mãos no rosto e boca, por exemplo. Quem depende da leitura labial para compreensão da fala agradece.

O símbolo internacional de surdez é utilizado para identificação de pessoas com deficiência auditiva e locais acessíveis para esta população, conforme dispõe a Lei 8.160, de 8 de janeiro de 1991.



**ENCONTRE NO  
WWW.EAURIZ.COM.BR**



**INFORMAÇÕES  
TÉCNICAS SOBRE  
APARELHOS  
AUDITIVOS**



**COMPARAÇÃO  
DE APARELHOS  
AUDITIVOS**



**CATÁLOGO DE  
CLÍNICAS DE  
DIAGNÓSTICO  
AUDIOLÓGICO**



**CATÁLOGO DE  
CLÍNICAS  
QUE FORNECEM  
APARELHOS  
AUDITIVOS**