

## Dissertações

### **Alterações de linguagem em crianças com histórias de desagregação familiar: três estudos de caso**

*Cristiane Pequeno da Silva*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Ruth Ramalho Ruivo Palladino

**Introdução:** A desagregação familiar acaba provocando uma fragilidade na constituição subjetiva, sinalizada em diferentes dificuldades na criança, sendo aquela relacionada à linguagem uma das mais relevantes. Esta dissertação teve por objetivo descrever algumas dificuldades na linguagem de três crianças cujas histórias de vida apresentam episódios de desagregação familiar, com dados de negligência, permanência em casas de abrigo ou substituição de família. **Método:** foi feito um levantamento junto ao Conselho Tutelar de São Roque das crianças cujas famílias foram atendidas pelas conselheiras durante o ano de 2005. Dos prontuários disponibilizados, foram selecionados apenas sete, em função da idade das crianças. Foi realizada uma anamnese e a análise de documentações para levantamento das histórias, a observação direta das condutas gerais das crianças e a aplicação de um teste de linguagem oral (Tipiti) para descrição dos usos lingüísticos e deduzido nível de desenvolvimento da linguagem. **Resultados:** pôde-se observar que há uma dependência do outro na organização do discurso das três crianças, uma vez que já deveriam estabelecer o seu com certa autonomia. **Conclusão:** os resultados indicam que a fragilidade na estrutura familiar pode comprometer a constituição da subjetividade e, obviamente, alterar o desenvolvimento da linguagem nas crianças, uma vez que quando se vêem à margem do outro no discurso, surge uma grande dificuldade em elaborar o seu próprio.

### **Articulações entre linguagem, corpo e psiquismo em crianças surdas em decorrência de meningite bacteriana: estudo de dois casos clínicos**

*Aline Garrido Costa*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Maria Claudia Cunha

**Introdução:** Neste trabalho, a interlocução entre a Fonoaudiologia e a Psicanálise delimitou a perspectiva de investigação: a relação entre linguagem e psiquismo nas crianças surdas que sofreram golpes orgânicos precoces. É nessa perspectiva que a surdez como seqüela do acometimento por meningite bacteriana foi analisada, já que o foco, a partir da experiência clínica, foram os possíveis efeitos de tal quadro clínico no funcionamento simbólico desses sujeitos. Ante o risco e as marcas permanentes da doença, tanto o esquema corporal como a imagem inconsciente do corpo das crianças fragilizam-se (Dolto, 2004) e tal condição é potencializada pela hospitalização (Golse, 2003). **Objetivo:** analisar os efeitos do processo de adoecimento

precoce por favoreceu a elaboração de conflitos e a redução do sofrimento psíquico de ambos. **Conclusões:** Os estudos de caso confirmaram a proposição inicial desta pesquisa e também foi possível estabelecer a relação entre precocidade do acometimento e agravamento do prognóstico de linguagem e psíquico. Em ambos os casos a única seqüela orgânica da meningite foi a surdez, contudo, as seqüelas simbólicas foram intensas e articuladas aos afastamentos físico e simbólico, entre as crianças e seus familiares. Tais afastamentos, aliados à comunicação do diagnóstico da doença, geraram o luto antecipado no imaginário familiar. Assim, diante de um fato orgânico tão contundente, sugere-se que os fonoaudiólogos retomem, com o paciente e seus familiares, os conteúdos subjetivos da história clínica desde o período de adoecimento; de tal forma que a etiologia da surdez (no caso, a meningite bacteriana) seja abordada em sua dimensão biopsíquica, na singularidade de cada caso clínico particular.

### **Efeito da escuta terapêutica fonoaudiológica no atendimento em pacientes que apresentam dor orofacial crônica**

*Carmen das Graças Fernandes*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Maria Claudia Cunha

A experiência clínica com pacientes que apresentam dor orofacial crônica associada a distúrbios musculares delimitou o problema desta pesquisa ao provocar inquietações geradas pelas limitações que o fenômeno da dor promove na evolução dos processos terapêuticos fonoaudiológicos. De acordo com o relato dos pacientes, há o envolvimento de conteúdos subjetivos, particularmente os psíquicos, provocando ansiedade e depressão. O objetivo deste estudo é analisar os efeitos da escuta terapêutica fonoaudiológica dos conteúdos psíquicos associados à dor orofacial crônica, pressupondo-se a indissociabilidade entre corpo, linguagem e psiquismo. Esta pesquisa é de natureza clínico-qualitativa, exploratória, desenvolvida por meio de estudo de caso clínico de duas pacientes do sexo feminino, uma com 23 anos e a outra com 32 anos de idade. Ambas referem o início da dor aos sete anos. O material clínico foi analisado a partir dos referenciais teóricos psicanalítico e fonoaudiológico na perspectiva da articulação entre corpo, psiquismo e linguagem para tentar compreender a correlação existente entre a estrutura corporal e suas vulnerabilidades aos fatores psíquicos. Foram considerados os conceitos sobre dor, sofrimento, conteúdo manifesto e latente, escuta e transferência. O resultado da análise dos casos revela que o processo terapêutico fonoaudiológico foi favorecido pela intervenção simultânea quanto a ambos os aspectos, resultando na redução da dor em ambos os casos. Considera-se que, devido à complexidade de sintomas associados à dor crônica, é necessário o trabalho fonoaudiológico em equipe interdisciplinar. Observa-se que a escuta terapêutica fonoaudiológica, sustentada pelo

referencial teórico da psicanálise, contribuiu para a efetividade do tratamento fonoaudiológico nos dois casos clínicos estudados.

**Efeitos da escuta terapêutica no tratamento fonoaudiológico de pacientes disfágicos: estudo de caso clínico**

*Carla Steinberg*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Maria Claudia Cunha

**Introdução:** o presente estudo foi fruto de inquietações vividas na clínica fonoaudiológica, a partir da necessidade de compreensão da dinâmica dos fenômenos orgânicos e psíquicos envolvida nos sintomas apresentados por pacientes portadores de distúrbios de deglutição. **Objetivo:** discutir a articulação entre técnicas fonoaudiológicas específicas para o atendimento de pacientes disfágicos e a escuta terapêutica dos conteúdos psíquicos latentes aos sintomas. **Método:** pesquisa exploratória de caráter clínico-qualitativo, realizada por meio do estudo de um caso clínico emblemático em relação ao objetivo da pesquisa. Anderson, 33 anos, vítima de traumatismo cranioencefálico, apresentou um quadro de disfagia grave. Suas sessões de fonoterapia ocorreram em domicílio por um ano. O material clínico foi registrado regularmente por escrito na forma de relatos e os dados interpretados a partir dos referenciais teóricos fonoaudiológico e psicanalítico, esse último particularmente sobre o conceito de sintoma (conteúdos manifestos e latentes) e de transferência. Foram obedecidas as normas éticas para pesquisas com seres humanos. **Resultados:** a conduta fonoaudiológica assumida foi a de intervir considerando as condições biopsíquicas do paciente, de forma a propor a aplicação de técnicas específicas para portadores de disfagia (exercícios e manobras), simultaneamente à postura de escutar os conteúdos subjetivos que emergiram em seu discurso. Tais conteúdos eram interpretados e relacionados, quando pertinente, ao distúrbio de deglutição. O processo, apesar de fragilizar-se em determinados momentos, sustentou-se pelo vínculo terapêutico estabelecido. Após ter sido restabelecida a condição funcional da deglutição, constatou-se que, a despeito da superação dos sintomas manifestos, permaneceram os conflitos latentes. Pressupondo-se os efeitos da articulação entre linguagem, corpo e psiquismo no atendimento desse paciente disfágico, a pesquisa mostrou que as faces orgânica e simbólica dos sintomas são indissociáveis. **Conclusão:** No caso estudado, o diálogo entre o material clínico e os pressupostos teóricos da psicanálise revelou que a superação de entraves orgânicos não implica a superação do sofrimento psíquico do paciente. Sugere-se, portanto, que a escuta, aliada à competência técnica do terapeuta, constitui-se no dispositivo fundamental para a efetividade do método clínico fonoaudiológico.

**Efeito de supressão das emissões otoacústicas evocadas por estímulo transiente em lactentes de risco nascidos pré-termo**

*Aline Mizozoe de Amorim*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Doris Ruthi Lewis

**Objetivo:** A presente pesquisa teve como objetivo verificar a ocorrência e magnitude do efeito de supressão das emissões otoacústicas evocadas por estímulo transiente em lactentes nascidos pré-termo, com indicadores de risco para perda auditiva.

**Métodos:** A supressão das emissões otoacústicas evocadas por estímulo transiente foi realizada em 15 lactentes nascidos pré-termo. O equipamento utilizado foi o ILO USB II V6 Clinical OAE Software da Ododynamics. O estímulo clique linear foi apresentado a uma intensidade de 60 dB pe NPS ( $\pm 5$ ) e o ruído contralateral (ruído branco) a uma intensidade de 60 dB NPS ( $\pm 5$ ). **Resultados:** Os resultados encontrados demonstraram que há diferença estatisticamente significativa entre os lados da orelha, sendo a magnitude de supressão maior do lado direito, e para o sexo, sendo a magnitude de supressão maior no sexo masculino. **Conclusões:** O ruído branco apresentado contralateralmente reduziu o nível de resposta das EOAT, demonstrando a participação do sistema eferente medial no efeito de supressão das EOAT. A ocorrência do efeito de supressão foi de 93,3% na população estudada, sendo 66,6 % o efeito bilateral e 33,4% efeito unilateral. A magnitude de supressão média foi de 2,1 dB NPS para a orelha direita e 1,3dB NPS para a orelha esquerda. Não houve diferença na magnitude de supressão entre os grupos, segundo a idade gestacional ( $p=0,8411$ ). Para o Grupo 1 e o Grupo 2 segundo a idade cronológica, houve diferença estatisticamente significativa ( $p=0,457$ ) sendo a magnitude de supressão maior no Grupo 2.

**Emissões otoacústicas produto de distorção: estudo da função de crescimento em indivíduos com limiares audiométricos normais**

*Byanka Cagnacci Buzo*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Ana Claudia Fiorini

**Introdução:** O Estudo da Função de Crescimento das EOAPD têm se mostrado um instrumento muito favorável para o acesso e entendimento da fisiologia coclear, em especial ao mecanismo de compressão e à não-linearidade coclear, além do funcionamento das células ciliadas externas. Dessa forma, emerge a importância de estudos acerca das possíveis aplicações clínicas desse teste. Os mecanismos da fisiologia coclear ainda representam um importante objeto de estudo e, dessa forma, pesquisas que tentem identificar possíveis aplicações clínicas com os diversos tipos de EOA trarão importantes avanços no campo da Fonoaudiologia. **Objetivo:** Descrever os resultados da Função de Crescimento das Emissões Otoacústicas – Produto de Distorção em indivíduos com limiares audiométricos normais. **Método:** Foram pesquisadas as FC-EOAPD nas frequências de 1kHz, 1,5kHz, 2kHz, 3kHz, 4kHz, 5kHz e 6kHz, em 104 orelhas sendo 44 orelhas do sexo masculino e 60 do sexo feminino. O nível de L2 variou de 45 a 75dB NPS e  $L1 = 0,4 * L2 + 39$  dB e  $f1/f2 = 1,22$ . Foi utilizado o equipamento ILO 292 USB II com software ILO V6 – Otodynamics. **Resultados:** Os resultados encontrados demonstraram diferenças estatisticamente significativas entre as FC-EOAPD dos sexos nas frequências de 5kHz e 6kHz e entre orelhas nas frequências de 3kHz, 4kHz e 6kHz. Também foram observadas diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos slopes em relação ao sexo nas frequências de 5kHz e 6kHz. Não foram encontradas diferenças no que se refere à idade da população. **Conclusões:** As respostas da FC-EOAPD e os valores dos slopes do sexo feminino se apresentaram maiores que no sexo masculino nas frequências de 5kHz e 6kHz em ambas orelhas. Nas FC-EOAPD de 3kHz, 4kHz e 6kHz houve uma tendência das respostas da orelha direita se apresentarem maiores que na orelha esquerda. A maior ocorrência de respostas ausentes nas FC-EOAPD foi na

frequência de 6kHz e no nível de L2 = 45dB. Não foram observadas diferenças em relação à faixa etária da população.

**Envelhecimento e voz: características principais e repercussão social**

*Deborah Gampel-Tichauer*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Ursula M. Karsch Elizabeth

**Objetivo:** Comparar a voz de sujeitos idosos professores e não professores e verificar a repercussão social dessa voz. **Método:** Em 47 sujeitos, acima de 65 anos, homens e mulheres, sendo 23 professores (GP) e 24 não professores (GNP), foi aplicado o protocolo de qualidade de vida e voz (QVV). A partir de amostra de fala coletada foi realizada a avaliação dos parâmetros vocais por meio da análise perceptivo-auditiva, seguida da análise da idade vocal percebida e da agradabilidade. **Resultados:** Todos os sujeitos, GP e GNP, apresentaram valores maiores no domínio físico quando comparado ao domínio socio-emocional do QVV; e não foram encontradas diferenças estatisticamente significantes entre os resultados da análise perceptivo-auditiva, idade vocal percebida e agradabilidade, para esses dois grupos. Para o GP foi encontrada significância na relação entre idade cronológica e variação de loudness (correlação negativa e  $p = 0,042$ ); idade cronológica e a idade vocal percebida (correlação positiva e  $p = 0,008$ ); agradabilidade e loudness (correlação positiva e  $p = 0,035$ ) e agradabilidade com variação de pitch, (correlação positiva e  $p = 0,019$ ). Para o GNP foi encontrada significância na relação entre idade cronológica e velocidade (correlação negativa e  $p = 0,038$ ); idade vocal percebida e o tempo de prática de atividade física (correlação negativa e  $p = 0,028$ ). **Conclusão:** Os parâmetros vocais de GP e GNP foram semelhantes e não foi encontrada relação estatisticamente significante entre os parâmetros vocais, os escores do protocolo QVV e a idade vocal percebida para ambos os grupos. A agradabilidade da voz não apresentou relação estatisticamente significativa com a idade vocal percebida em ambos os grupos de sujeitos, apenas com os parâmetros de loudness e variação de pitch para os sujeitos GP.

**Fonoaudiologia e práticas de saúde no SUS: análise da produção científica (1990-2005)**

*Ana Regina Graner Falcão*

**PUC-SP – 2007**

**Orientador:** Luiz Augusto de Paula Souza

Neste trabalho, fiz uma análise das tendências e perspectivas da produção recente sobre as práticas fonoaudiológicas em Saúde Pública. Para atender a este objetivo realizei um levantamento da produção bibliográfica da área (sem a pretensão de esgotá-la), de 1990 até 2005. O período cronológico foi definido em função do fato de que, nestes últimos 15 anos, com o advento do SUS, houve um incremento de pesquisas, atuações e publicações na área de Saúde Pública, devido à maior presença e efetividade da atuação fonoaudiológica nos serviços públicos de saúde. Para tanto, adotei como fontes de pesquisa as produções elaboradas em forma de dissertações e/ou teses, livros e/ou capítulos e artigos em periódicos. A análise dos dados levantados aponta que a Saúde Pública é uma área importante para a Fonoaudiologia, um campo aberto a ser explorado, na atuação e na pesquisa. Se o tema Fonoaudiologia e Saúde Pública entrou, mais intensamente, para a agenda das atuais produções, então, é preciso maior investimento e investigação por parte dos fonoaudiólogos.

**Laringectomizados usuários de prótese traqueoesofágica: princípios e métodos da prática fonoaudiológica**

*Ana Carolina de Assis Moura Ghirardi*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Leslie Piccolotto Ferreira

**Objetivo:** Analisar os princípios e métodos presentes na terapia fonoaudiológica de pacientes laringectomizados totais usuários de prótese traqueoesofágica, do ponto de vista de fonoaudiólogos, médicos e pacientes. **Métodos:** Os participantes da pesquisa foram três fonoaudiólogas que atuam na área de reabilitação de laringectomizados totais (GF), três médicos cirurgiões de cabeça e pescoço (GM) e três usuários de prótese traqueoesofágica (GU). Os fonoaudiólogos responderam a uma entrevista contendo uma pergunta de caráter aberto, sobre a sua prática na reabilitação desses pacientes. A partir da leitura do material coletado, elaborou-se um questionário para GM, sobre suas expectativas quanto ao processo terapêutico fonoaudiológico, e outro para GU, que versava sobre técnicas específicas, expectativas e lembranças do processo de terapia fonoaudiológica. Após a leitura do material, foram elaborados mapas de associação de idéias, e as falas dos entrevistados foram alocadas em categorias correspondentes. Dessa forma, a análise foi realizada de forma individual para cada grupo. Em um segundo momento, as falas dos entrevistados dos três grupos foram comparadas entre si, com base nas categorias elaboradas. **Resultados:** O trabalho com os usuários de prótese traqueoesofágica é descrito pelas fonoaudiólogas como rápido. A atuação no período pré-operatório consiste de orientações acerca da cirurgia e suas implicações e sobre os métodos alternativos de comunicação disponíveis. Após a cirurgia, a terapia fonoaudiológica consiste, predominantemente, de técnicas específicas para oclusão do estoma, coordenação entre expiração e fonação, fluência de fala, tempo máximo fonatório e variação de altura e intensidade vocal. O caso é considerado bem-sucedido quando o paciente utiliza a prótese como principal forma de comunicação. Para os médicos, a função da terapia fonoaudiológica é dar ao sujeito autonomia de comunicação, por meio de recursos expressivos e domínio do uso da prótese. Para os usuários, o contato com a fonoaudióloga foi positivo e os principais ganhos foram em qualidade de vida, pela reintegração social e retomada da fala. Assim, os princípios da atuação fonoaudiológica foram: mediar a adaptação do paciente à PTE, oferecer técnicas para a fonação e propiciar condições para que ele se expresse. **Considerações finais:** Observa-se que a função do fonoaudiólogo é a combinação entre as expectativas dos três grupos: propiciar ao paciente um domínio da prótese por meio da expressão, autonomia no cuidado com a mesma, fazendo com que esse seja seu principal recurso de comunicação. Dessa forma, a melhora da qualidade de vida, pela reintegração na sociedade passa a ser o principal objetivo da atuação com laringectomizados.

**Identificação e caracterização da expressividade de vendedoras de planos de saúde no momento da negociação**

*Claudia Celia Lopes Souza*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Marta Assumpção de Andrada e Silva

**Introdução:** a alta competitividade no mercado de trabalho tem exigido dos profissionais que desejam ter sucesso na carreira um bom desempenho comunicativo. Essa é a realidade do vendedor, profissional da voz que, para persuadir

o cliente à compra, deve se comunicar de forma eficiente. Conhecer o uso que os vendedores fazem de sua expressividade foi o foco de interesse deste estudo. **Objetivo:** Caracterizar a expressividade de vendedoras de planos de saúde no momento da negociação segundo a avaliação de uma fonoaudióloga especialista e a opinião de possíveis clientes. **Método:** os sujeitos deste estudo são quatro vendedoras de planos de saúde que foram audiogravadas no momento de uma negociação simulada de venda. Na simulação, a pesquisa usou um cliente simulador que foi orientado e trabalhado previamente e que estava dentro do perfil de compradores de plano de saúde. O DVD editado foi analisado por um grupo de 31 avaliadores possíveis clientes e por uma avaliadora fonoaudióloga especialista na área. A profissional avaliou as vendedoras de plano de saúde no momento da negociação descrevendo seus achados quanto à análise visual, à análise da expressividade oral, e à integração corpo-fala para cada tema discorrido pelas vendedoras, concluindo com seu julgamento pessoal quanto à melhor e pior vendedora. Os 31 possíveis clientes que colaboraram com este estudo também fizeram seus julgamentos quanto às vendedoras e suas opiniões acerca dessas foi categorizada em aspectos cognitivos, aspectos emocionais e aspectos comunicativos. **Resultados:** Os resultados mostraram que os aspectos comunicativos não-verbais, como gestos, postura e boa apresentação física foram os mais citados pelos possíveis clientes. Para esse grupo a V1 e a V4 foram julgadas como as melhores vendedoras e a V2 como a pior vendedora. A fonoaudióloga especialista na área julgou a V2 como a melhor vendedora e V3 foi considerada a pior vendedora na opinião da fonoaudióloga especialista. **Conclusão:** Os resultados nos levam a concluir que a comunicação não-verbal foi a que mais chamou a atenção dos possíveis clientes. Nesse julgamento valeu a primeira impressão. No caso desse grupo que poderia ser de fato um cliente potencial não existe um aprofundamento na análise comunicativa e sim uma idéia, positiva ou negativa, causada logo à primeira vista. Dessa maneira o gesto, a postura e a expressão facial têm uma influência muito forte. Com relação à essa primeira impressão, a opinião da fonoaudióloga não foi muito discrepante, porém, em sua análise mais aprofundada, escolhe como melhor a que, apesar de uso excessivo de gestos, apresentou mais argumentos pertinentes, uso variado de recursos expressivos e demonstrou maior naturalidade. Por outro lado, a pior vendedora, na visão da fonoaudióloga, foi a que não fez bom uso da argumentação, excedeu-se em pausas, tornando disfluyente o discurso e exigindo muita atenção do ouvinte para que se pudesse compreender a mensagem.

#### **Movimentos na escrita inicial de crianças: um estudo longitudinal de hipersegmentações**

*Isis Fernanda Vicente de Paula*

**IBILCE/UNESP – 2007**

**Orientador:** Lourenço Chacon

Pelo fato de, freqüentemente, encontrarmos na escrita inicial de crianças a inserção de espaços em branco no interior de palavras, ou seja, separações além das previstas pela ortografia convencional, denominadas aqui de hipersegmentações, este trabalho visa, a partir desse fenômeno lingüístico, promover uma reflexão a respeito de aspectos convencionais de linguagem escrita. Para tanto, optamos pelo estudo longitudinal de produções textuais de crianças durante as três primeiras séries do ensino fundamental, buscando, em especial, demonstrar que as hipersegmentações são marcas de um sistema em construção, índices do trânsito do sujeito aprendiz pelos diferentes modos de enunciação da língua, em

oposição a uma visão mais patologizante que freqüentemente as considera como “erro”, sinais de incapacidade e desatenção por parte do escrevente. Este estudo teve como hipóteses centrais a possibilidade de as hipersegmentações encontradas em produções textuais de início do processo de escolarização (1) serem representativas da inserção do sujeito escrevente em práticas orais e letradas constitutivas de seu aprendizado (institucional ou não) da escrita; e (2) tenderem a ocorrer de acordo com alguns movimentos ao longo desse processo, rumo a uma proximidade com o que se entende por escrita padrão, podendo se constituir em momentos de manifestação da subjetividade do produtor do texto. Assim, tendo por base os pressupostos teórico-metodológicos do paradigma indiciário, pudemos constatar que as estruturas das hipersegmentações encontradas nos textos infantis seriam resultado do trânsito do sujeito escrevente por práticas sociais de oralidade (observadas neste trabalho sob a forma de constituintes prosódicos, propostos por Nespore e Vogel (1986)) e de letramento, podendo ser vistas como índices do modo heterogêneo de constituição da escrita, tal como formulado por Corrêa (2004). Também verificamos que, embora a quantidade de hipersegmentações encontradas nas produções textuais das crianças ao longo dos três anos tenha oscilado, foi possível identificar regularidades em seu modo de emergência, de forma que pudemos distinguir três tipos mais gerais de movimentos. Essa diferença de movimentos encontrados na escrita das crianças nos leva a pensar na possibilidade de os sujeitos se encontrarem em diferentes planos de aquisição desse modo de enunciação da linguagem, devido, talvez, a sua maior ou menor inserção em práticas sociais que envolvam a escrita. Dessa forma, percebemos que, embora se desenvolva segundo movimentos mais gerais, o processo inicial de escrita não é linear nem atingirá um fim comum (o uso pleno da gramática normativa).

#### **O discurso sobre o programa de conservação auditiva: a ideologia e seus efeitos**

*Carla Biscaro*

**PUC-SP – 2007**

**Orientadora:** Regina Maria Ayres de Camargo Freire

O Programa de Conservação Auditiva refere-se a um conjunto de medidas coordenadas que visa prevenir a instalação e/ou a evolução das perdas auditivas ocupacionais. A partir dos atendimentos prestados a sujeitos expostos ao ruído em seu ambiente de trabalho, passei a refletir sobre o distanciamento que havia entre as ações que caracterizam o Programa de Conservação Auditiva e o modo pelo qual as empresas executavam tais ações. Dessa maneira, este estudo propõe-se a pesquisar os sentidos que o Programa de Conservação Auditiva toma no discurso de engenheiros e técnicos de segurança do trabalho que atuam nesses programas. Busca, ainda, fazer uma discussão sobre a ideologia que permeia o trabalho voltado para a prevenção da perda auditiva ocupacional. Para tanto, foram realizadas quatro entrevistas, nas quais os entrevistados foram convidados a expressar-se sobre o que entendiam por Programa de Conservação Auditiva e relatar a sua participação nesses programas. A Análise de Discurso de Linha Francesa foi escolhida como procedimento teórico-metodológico norteador deste trabalho, por considerar a singularidade dos sujeitos e entender que a historicidade tem fundamental importância na constituição dos sentidos. A partir da análise das entrevistas, foi possível observar como os sentidos construídos historicamente sobre o trabalhador, as relações de trabalho e a

legislação brasileira dirigida à saúde do trabalhador afetavam seus discursos. O Programa foi relacionado tanto a uma imposição legal quanto à geração de custos. Nesse sentido, destaquei que o discurso dos entrevistados veiculava a idéia de existir uma separação entre as questões econômicas e as destinadas à prevenção da perda auditiva ocupacional. Finalmente, acredito que este trabalho possa, ainda, contribuir para que o fonoaudiólogo reconheça seu assujeitamento à ideologia dominante no Programa de Conservação Auditiva, que visa prioritariamente proteger a empresa, relegando a um plano secundário a saúde auditiva dos trabalhadores. No entanto, ao assumir uma postura ética, o fonoaudiólogo pode interferir em caminhos aparentemente já traçados.

#### **Perfil audiométrico de exames admissionais em trabalhadores da construção civil na Bahia**

Ana Maria Pimenta da Fonsêca

PUC-SP – 2007

**Orientadora:** Ana Claudia Fiorini

O presente estudo tem como objetivo investigar e analisar o perfil audiométrico nos exames admissionais em trabalhadores da construção civil na Bahia, no período de 1999 a 2005. **Método:** Foram avaliadas 5.702 audiometrias admissionais de trabalhadores do gênero masculino, que faziam processo seletivo em 43 empresas da construção civil. A faixa etária estava entre 18 e 72 anos. Os trabalhadores realizaram exames pré-admissionais para as mais diversas funções da construção civil. Os audiogramas foram classificados em três grupos: normais, sugestivos de PAIR e outras causas. Posteriormente, também foram classificados segundo presença ou ausência de entalhe audiométrico. **Resultados:** 3.949 (69,3%) trabalhadores apresentaram limiares dentro da normalidade, 920 (16,2%) apresentaram alteração sugestiva de PAIR e 833 (14,6%) trabalhadores apresentaram outras alterações. Dentre esses, 980 (17,2%) trabalhadores não relataram exposição a ruído e 4.722 (82,8%) tinham tempo de exposição a ruído de, no mínimo, um ano. Quanto ao uso de protetor auricular (EPI), 2.483 (43,5%) faziam uso e 3.219 (56,5%) não faziam uso. Em relação à exposição a produtos químicos, 1.084 (19%) estavam expostos e 4.618 (81%) não estavam expostos. O entalhe audiométrico esteve presente em 1.684 (29,5%) trabalhadores do Grupo Normal, 919 (16,1%) no Grupo PAIR e 774 (13,4%) no Grupo Outros. **Conclusões:** A prevalência de alterações audiométricas foi de 30,7%, sendo 16,1% sugestivas de PAIR e 14,6% de outras causas. O aumento da idade, tempo de exposição a ruído superior a cinco anos, não uso de protetores e exposição a produtos químicos foram associados às perdas auditivas encontradas na população. A prevalência de entalhe audiométrico na população foi de 59,3%, sendo 30,9% unilateral e 28,4% bilateral. Os entalhes foram associados à idade, tempo de exposição e função exercida; além de ocorrerem mais nos Grupos PAIR e outros.

#### **Processo de introdução de triagem auditiva neonatal em um hospital filantrópico de Belo Horizonte**

Ana Célia Pereira de Abreu

PUC-SP – 2007

**Orientadora:** Beatriz Cavalcanti Albuquerque Caiuby Novaes

O diagnóstico precoce da deficiência auditiva é um dos fatores decisivos para o melhor desenvolvimento da linguagem da criança com deficiência. É na infância que

ocorre a maturação neurológica, favorecendo o desenvolvimento das habilidades perceptivas básicas, bem como a linguagem. Tendo em vista a importância do diagnóstico precoce da deficiência auditiva, programas de triagem auditiva neonatal universal têm sido propostos mundialmente. Com o objetivo de implantar um programa de triagem auditiva neonatal com um protocolo eficiente, este estudo descreve os achados de um programa de triagem auditiva, realizado em 140 bebês nascidos no Hospital Evangélico de Belo Horizonte no período de abril e junho de 2005, em duas formas de agendamento: triagem auditiva realizada 15 dias após a alta hospitalar e triagem auditiva realizada imediatamente após a alta hospitalar. A metodologia utilizada no estudo incluiu: anamnese dos períodos pré-natal, neonatal e pós-natal, realizada por meio de entrevistas com as mães; triagem auditiva realizada com Emissões Otoacústicas Transientes, Emissões Otoacústicas Produto de Distorção e pesquisa do Reflexo Cócleo Palpebral (RCP). Dos 228 (100%) bebês que nasceram nesse período no hospital, foram recrutados para realizar a triagem auditiva 210 (92,1%), sendo 138 (65,7%) nascidos em abril e 72 (34,3%) nascidos em junho. No grupo abril a triagem auditiva foi marcada para 15 dias após a alta hospitalar e no grupo junho a triagem auditiva foi marcada imediatamente após a alta hospitalar. Dos 210 (100%) bebês recrutados compareceram para triagem 140 (66,6%), sendo 70 bebês (50,7%) do grupo 15 dias e 70 bebês (97,2%) do grupo alta. Dos 70 (100%) bebês avaliados no grupo 15 dias, 6 (8,5%) apresentaram indicadores de risco para deficiência auditiva; e dos 70 (100%) bebês avaliados no grupo alta, 6 (8,5%) apresentaram também indicadores de risco para deficiência auditiva. De todos os bebês avaliados, 140 (100%) apresentaram RCP. Na pesquisa das emissões otoacústicas, tanto transiente quanto produto de distorção, no grupo 15 dias 2 bebês (2,9%) falharam e no grupo alta 22 (31,4%) também falharam. Os achados deste estudo demonstraram que no grupo 15 dias o índice de falha no exame de emissões otoacústicas é menor quando comparado ao grupo alta; porém, a adesão ao exame foi maior nesse grupo, pois a facilidade em realizar o exame no momento da alta não exige que a mãe retorne ao hospital.

#### **Programas de triagem auditiva em crianças com doenças infecto-contagiosas**

Ana Cláudia Fontana

PUC-SP – 2007

**Orientadora:** Teresa Maria Momensohn dos Santos

**Introdução:** A identificação da deficiência auditiva, nos primeiros anos de vida, pode propiciar a (re)habilitação em idade apropriada, assegurando o desenvolvimento da função auditiva e consequente melhora na qualidade de vida. É nessa etapa da vida extra-uterina que ocorre a maior mielinização dos feixes nervosos, estando, portanto, a criança mais sujeita aos agravos de uma doença. Neste período de vida é importante o monitoramento do desenvolvimento dessas crianças: a perda auditiva, em alguns casos (doenças ou genética) pode se instalar ao longo de seu crescimento. Em especial, algumas doenças que acometem a mãe no período gestacional podem ser a causa dessa instalação tardia. As doenças infectocontagiosas de transmissão materno-infantil encontram-se nesse grupo, dentre elas estão: a toxoplasmose, a citomegalovirose, a rubéola, a sífilis e a herpes. **Objetivo:** Esta pesquisa tem como objetivo realizar a revisão da literatura publicada, que abrange a triagem auditiva infantil, essencialmente em crianças com doenças infecto-contagiosas congênitas. **Métodos:** Apresentar os resultados

obtidos nos estudos realizados em triagem auditiva em crianças, especialmente sobre os índices de sensibilidade e, especificidade, em crianças com doenças infecto-contagiosas congênitas. **Resultados:** A triagem auditiva neonatal, compreendida entre os anos de 1944 a 1970, era realizada por meio de técnicas comportamentais, que conferiam um elevado número de falsos positivos e falsos negativos. Na tentativa de buscar métodos mais objetivos, menos sujeitos as interpretações subjetivas, outros procedimentos foram desenvolvidos: registro dos potenciais auditivos evocados corticais (ERA) e o teste do berço – “crib-o-gram”. Nos anos de 1990, as emissões otoacústicas e o registro dos potenciais evocados auditivos do tronco encefálico passaram a constar dos procedimentos recomendados e confiáveis para essa finalidade. Essas recomendações levaram à criação de inúmeros protocolos de triagem auditiva neonatal universal, com o propósito de avaliar de maneira mais adequada e fidedigna as perdas auditivas congênitas e/ou de aparecimento tardio, dando início à criação de programas de monitoramento da função auditiva em crianças com fatores de risco para deficiência auditiva. No Brasil, o processo foi mais lento, pois, até o ano de 1995, a utilização das técnicas comportamentais para se testar a audição em crianças, ainda era realizada com frequência. A partir desse ano, porém, houve a inclusão das emissões na triagem auditiva neonatal. Nesse contexto, a realização da triagem auditiva neonatal, incorporou-se aos procedimentos eletrofisiológicos. **Conclusão:** Atualmente, no Brasil, as EOA são amplamente utilizadas nas triagens auditivas neonatais, porém, ainda há muito o que se implantar em função dos investimentos em saúde e pela extensão territorial. Assim, há de se discutir principalmente a adoção de programa público de saúde auditiva neonatal e revisar os aspectos determinantes no planejamento, efetividade, manutenção e aprimoramento da atenção à saúde auditiva no neonato. A partir dos achados na literatura nacional e internacional, comprovamos que existem diversos municípios brasileiros onde o programa já ocorre, porém ainda há a necessidade de implementação de novos programas de intervenção possibilitando, principalmente, melhor

prognóstico de (re)habilitação, bem como o monitoramento audiológico.

**Recursos de expressividade oral e linguísticodiscursivos de operadores de telemarketing: relação com a sensação gerada em prováveis clientes e o desempenho profissional**

Ana Elisa Moreira Ferreira

PUC-SP – 2007

Orientadora: Leslie Piccolotto Ferreira

O presente estudo tem por objetivo analisar a expressividade oral e os recursos linguístico-discursivos utilizados por teleoperadores e verificar como esses recursos da comunicação oral se relacionam com o desempenho profissional e com a sensação de atitude gerada prováveis em clientes. Por meio da compreensão sobre a comunicação oral dos teleoperadores, pretende-se oferecer subsídios para profissionais da Fonoaudiologia e Linguística, e de supervisores e monitores de call center, com o objetivo de aprimorar a atuação desses na capacitação de operadores de telemarketing. Sendo a comunicação oral construída socialmente, existem estereótipos e expectativas sobre as formas comunicativas orais para as situações de fala profissionais em telemarketing. Com base nessas expectativas ouvintes/clientes geram julgamentos sobre os teleoperadores, a

partir das sensações que tiveram sobre suas emoções, especialmente sobre suas atitudes. Para entender o impacto dessa comunicação oral no atendimento ao cliente e julgamento da performance do teleoperador, buscaram-se pressupostos teóricos na Linguística, especificamente nos grupos que estudam linguagem e trabalho, e na Teoria da Polidez, pelas Máximas Conversacionais e Teoria das Faces. Sobre a expressividade oral, entende-se que advém dos ajustes de dinâmica e qualidade vocal, usados pelo teleoperador de forma consciente ou não e percebidos por seus interlocutores. Esse processo, pelo conteúdo simbólico sonoro presente na voz, desencadeia julgamentos de aceitação ou rejeição que podem interferir na relação estabelecida. Para o presente estudo foi escolhida uma central de telemarketing receptivo de acolhimento a solicitações de clientes, da cidade de São Paulo. Para se observar o acontecimento natural da comunicação oral, a central escolhida atendeu aos seguintes critérios: supervisores e teleoperadores nunca receberam orientação em comunicação oral; não contam com scripts rígidos de atendimento, que tornam obrigatório seguir um trabalho prescrito; e utilizam o processo de monitoria para avaliar o desempenho de seus profissionais, mas sem aprofundar na comunicação oral. A partir dos resultados da monitoria técnica da central, foram eleitas duas teleoperadoras por sua constância, nos três meses anteriores a essa intervenção, uma apresentando desempenho técnico abaixo do esperado (OP\_01), outra com desempenho técnico dentro do esperado (OP\_02). De cada uma selecionou-se um atendimento completo com duração e solicitação dos clientes semelhantes. Os atendimentos são, neste estudo, submetidos à análise dos recursos linguístico-discursivos, da expressividade oral (análise perceptivo-auditiva por três fonoaudiólogos-juizes, marcações frase a frase dos ajustes de dinâmica vocal e análise acústica de frases de mesmo contexto discursivo) e da sensação de atitude por parte de prováveis clientes da central (GPC – 125 ouvintes, também divididos por sexo, idade e nível de formação educacional). Os resultados mostram que os recursos linguístico-discursivos da OP\_01 são marcados pelo uso de atos ameaçadores a própria face e a da cliente, transgressões às máximas conversacionais, e a expressividade oral marcada por qualidade vocal tensa, restrita extensão de pitch, proeminências elevando intensidade, contornos lineares e descendentes, menor ocorrência de pausas. A OP\_02 pratica atos atenuadores e valorizadores as faces e sua expressividade oral é caracterizada pela qualidade vocal neutra, ampla extensão de pitch, proeminências em elevação de pitch e vogais prolongadas, contornos ascendentes ou ascendentes-descendentes, maior ocorrência de pausas. A OP\_01 foi rejeitada por 93,6% de GPC, principalmente pela sensação de atitude negativa que esses tiveram a partir de sua expressividade vocal, enquanto que a OP\_02 foi aceita por 92,8% de GPC, principalmente pela sensação de atitudes positivas transmitidas por ela em seus recursos linguístico-discursivos. Concluindo, o desempenho dos teleoperadores, avaliado por fonoaudiólogos, pela empresa e pelos próprios clientes, está relacionado à comunicação oral, e mais competentes são aqueles teleoperadores que utilizam determinados ajustes de qualidade e dinâmica vocal na composição da expressividade oral e escolhas linguístico-discursivas.

**Teleoperadoras ativas, estresse e expressividade oral***Aline Tavares Pimentel***PUC-SP – 2007****Orientadora:** Marta Assumpção de Andrada e Silva

**Introdução:** a voz profissional, a expressividade oral e o modo como a comunicação interpessoal pode definir as relações de trabalho. Relacionar a expressividade oral com estresse, de forma que se possa pensar em como esses aspectos interferem é algo recente na Fonoaudiologia. O teleatendimento e as condições de trabalho têm sido temas explorados nas pesquisas, no campo da voz profissional. **Objetivo:** investigar a relação entre os sintomas de estresse e as características de expressividade oral em teleoperadoras ativas de uma central de teleatendimento de Salvador. **Método:** foram selecionados 52 teleoperadoras do setor ativo, no período entre março e junho de 2007. Nesse grupo, foram aplicados dois protocolos. O primeiro investigou aspectos da saúde geral e o segundo protocolo abordou aspectos relativos a questões ocupacionais. Também foi aplicado o questionário Job Stress Scale para a verificação do estresse no ambiente de trabalho. Foram selecionadas as gravações de duas teleoperadoras que apresentaram alto desgaste e baixo desgaste para análise da expressividade oral por uma fonoaudióloga especialista. **Resultados:** verificou-se alto desgaste em 50% das teleoperadoras, não teve significância estatística entre a percepção das teleoperadoras e estresse. A teleoperadora com alto desgaste referiu grande número de problemas de saúde. Quanto à expressividade oral, esta foi positiva, uma vez que apresentou variações entonacionais, pausas e ênfases adequadas e inflexão contextualizada. A teleoperadora com baixo desgaste, referiu menos sintomas de problemas de saúde e quanto à expressividade oral, pode ser considerada mais negativa, por apresentar menos ênfases e frases mais curtas. **Conclusão:** O estresse afetou positivamente a expressividade oral da teleoperadora com alto desgaste e negativa a da teleoperadora com baixo desgaste. Sugerem-se grupos de trabalho e discussão sobre o estresse na empresa, a fim de aumentar a percepção e auxiliar no desenvolvimento de gerenciamento para o estresse.

**Um estudo da narrativa de crianças com atraso global de desenvolvimento***Mirian Cazarotti Pacheco***Universidade Metodista de Piracicaba – 2006****Orientadora:** Maria Inês Bacellar Monteiro

O discurso narrativo é um dos aspectos fundamentais no desenvolvimento da linguagem infantil, pois promove a organização da criança no tempo e no espaço, além da construção dos sentidos e, portanto, a aquisição do conhecimento. Tendo em vista que a linguagem é uma atividade interativa e constitutiva do sujeito, buscamos apoio, para estudar o discurso narrativo, nos pressupostos histórico-culturais e nas pesquisas com enfoque nas teorias enunciativo-discursivas. Nessa perspectiva, a linguagem é entendida como uma sistematização aberta de recursos expressivos, que só se concretizam na singularidade dos acontecimentos interativos. Dessa forma, a compreensão deixa de ser mera decodificação, e o interlocutor tem papel fundamental no desenvolvimento da linguagem da criança, pois suas primeiras experiências como narradora são espelhadas na fala do outro. É importante destacar que, no processo de construção da linguagem, fala e gesto se inter-relacionam. Crianças com Atraso Global de Desenvolvimento apresentam, freqüentemente, um desenvolvimento de linguagem peculiar, o que torna

fundamentais os estudos com esses sujeitos. Portanto, os objetivos deste trabalho foram: analisar a narrativa de tais crianças e verificar, nesse processo, a importância do interlocutor mais experiente na Língua. Para a construção dos dados, realizamos, durante 6 meses, gravação em vídeo das atividades de um grupo de 7 crianças, entre 5 e 7 anos de idade, com diagnóstico de Atraso Global de Desenvolvimento, as quais freqüentam um programa de estimulação em uma instituição especial. Selecionamos e transcrevemos os episódios narrativos para um procedimento de análise qualitativa. Os dados revelaram que a formulação da narrativa pelos nossos sujeitos encontra-se cronologicamente em atraso. Ficou também evidente que elas utilizam os mesmos mecanismos de desenvolvimento narrativo das crianças sem comprometimentos. Os gestos estão presentes, reiterando, substituindo ou complementando a fala. Já o papel do interlocutor é mais eficiente quando ele compreende que o processo de produção da linguagem, do universo discursivo e da constituição de sujeitos acontece durante as situações discursivas e quando considera o gesto e a fala para a construção do sentido do enunciado. Assim sendo, concluímos que os enunciados do interlocutor mais experiente na Língua são mediadores, ao significar os gestos e palavras da criança com Atraso Global de Desenvolvimento, proporcionando a produção de sentidos que impulsionarão o processo narrativo dessas crianças. O exercício da atividade narrativa e a aceitação do enunciado como resultado do gesto e da fala devem ser privilegiados para garantir o desenvolvimento da linguagem.