

ORGANIZADORES  
LEONARDO HALLEY CARVALHO PIMENTEL  
IZABEL HERIKA GOMES MATIAS CRONEMBERGER



# REABILITAÇÃO

## TEORIA E PRÁTICA



ASSOCIAÇÃO  
REABILITAR

PRESIDENTE BENJAMIM PESSOA VALE

# Expediente

**Direção editorial:** Ana Kelma Gallas  
**Supervisão técnica:** Edson Rodrigues Cavalcante  
**Diagramação:** Kleber Albuquerque Filho  
**TI Publicações OMP Books:** Eliezyo Silva



## FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

P644r  
PIMENTEL, Leonardo Halley Carvalho;  
CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias.  
Reabilitação: Teoria e Prática [livro eletrônico]  
/ Leonardo Halley Carvalho Pimentel e Izabel Herika  
Gomes Matias Cronemberger (Orgs.). São Paulo:  
Lestu Publishing Company, 2022.  
701 f. *online*  
ISBN: 978-65-996314-4-3  
DOI: 10.51205/lestu.978-65-996314-4-3  
1. Reabilitação. 2. Saúde. 3. Trabalhos de  
Reabilitação. 4. Habilitação. 5. I. Autor(a). II.  
Título. III. Editora. IV. DeCS.  
CDD - 343.6

### Índices para catálogo sistemático:

1. DeCS (Descritores na Área de Saúde) em Catálogos Sistemáticos = Reabilitação. Habilitação. Recuperação das funções humanas. Avaliação das deficiências humanas. Recuperação de função fisiológica.

"Os conteúdos dos artigos publicados são de total responsabilidade dos autores e autoras."

Todos os livros publicados pela Editora Lestu Publishing Company estão sob os direitos da Creative Commons 4.0 [https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR)



A Lestu Publishing Company é uma editora que acredita na Ciência Aberta. Permitimos a leitura, download e/ou compartilhamento do conteúdo desta obra para qualquer meio ou formato, desde que os textos e seus autores sejam adequadamente referenciados.

**LESTU PUBLISHING COMPANY**  
Editora, Gráfica e Consultoria Ltda  
Avenida Paulista, 2300, andar Pilotis  
Bela Vista, São Paulo, 01310-300,  
Brasil.  
[editora@lestu.org](mailto:editora@lestu.org)  
[www.lestu.com.br](http://www.lestu.com.br)  
(11) 97415.4679

Imagens da obra:  
Canva (Creative Commons)

ORGANIZADORES

LEONARDO HALLEY CARVALHO PIMENTEL  
IZABEL HERIKA GOMES MATIAS CRONEMBERGER

# REABILITAÇÃO

## TEORIA E PRÁTICA



# 42

## Serviço social e saúde auditiva: relato de experiência em um centro de reabilitação

Ana Kelly Pereira da Silva  
Karina Raquel de Sampaio Lemos  
Islany Ribeiro de Vasconcelos Pitanga  
Izabel Herika Gomes Matias Cronemberger  
Nayanna Alves Bezerra Leal de Alencar

Este capítulo põe em cena o processo de trabalho dos profissionais assistentes sociais no Setor de Saúde Auditiva, desenvolvido em um Centro Especializado em Reabilitação (CER) tipo III, que garante protetização e o cuidado integral dos usuários, a partir do trabalho desenvolvido por uma equipe multiprofissional, envolvidos na melhoria da qualidade de vida das pessoas com perdas auditivas.

Com o início do processo de implantação da Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva (PNASA) em 2004, o cuidado auditivo ganhou novos olhares, com ações direcionadas para a prevenção, diagnóstico, intervenção e tratamento da deficiência auditiva, alargando as possibilidades de acesso ao cuidado humanizado, para além de adaptações de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI), como antes limitava a primeira portaria SAS/Ministério da Saúde nº 432 de 2000.

Mesmo com o início do processo de ampliação dos serviços auditivos e fortalecimento das práticas de fomento ao cuidado integral, ainda é visível a necessidade de melhor distribuição dos serviços no território brasileiro, com ênfase no acompanhamento individual e reabilitação auditiva, a partir da prática interventiva de equipe multiprofissional, capaz de impactar positivamente a vida das pessoas que necessitam de cuidados auditivos.

O centro de reabilitação deve buscar através do atendimento interdisciplinar, o cuidado integral e a emancipação dos usuários assistidos. O presente capítulo configura-se como relato de experiência e objetiva estimular o debate sobre o processo de trabalho do(a) assistente social em equipe multiprofissional com ação interdisciplinar. A metodologia de pesquisa é a observação participante, estabelecendo contato direto com o fenômeno observado, além também da pesquisa documental e bibliográfica, por meio da leitura e análise de documentos institucionais, portarias, instrutivos, leis e literatura contextualizada.

### **Os caminhos e construção de possibilidades da Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva no Brasil**

A saúde auditiva contribui com o desenvolvimento do indivíduo desde o nascimento e é essencial para aquisição da linguagem até a velhice, diminuindo os impactos negativos na vida de muitas pessoas que venham a sofrer com deficiências ou perdas auditivas.

Segundo estudo publicado pela Organização Mundial de Saúde no primeiro Relatório Mundial sobre Audição (OMS, 2021), existem no mundo cerca de 1,5 bilhões de pessoas com algum grau de perda auditiva, desses cerca de 430 milhões precisam de serviços de reabilitação. Estima-se que haverá quase 2,5 bilhões de pessoas com algum grau de perda auditiva e pelo menos 700 milhões precisarão de reabilitação no ano de 2050, considera-se então, primordial impulsionar a integração dos cuidados auditivos nas políticas de saúde no Mundo.

No Brasil, dados publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no levantamento do censo demográfico de 2010 identificou 9,8 milhões de pessoas com deficiência auditiva, representando 5,1% da população. Dentre esses, 1,3% estaria na faixa etária de zero a 14 anos, 4,2% na de 15 a 65 anos e 25,6% na faixa de 65 anos ou mais. Considerando os dados nacionais demonstrados no último censo, identifica-se uma população, em sua maioria de idosos, necessitam de cuidados auditivos, o que requer mais recursos e cuidado integral utilizando-se de técnicas e métodos terapêuticos específicos na promoção, prevenção, diagnóstico e tratamento.

As políticas públicas direcionadas para as demandas auditivas da população brasileira foram aprimoradas e em 2004 o Ministério da Saúde instituiu a Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva (PNASA) através da portaria GM/MS n.º 2.073 de 28/09/2004 (BRASIL, 2004) propondo a organização de uma rede com base nos princípios e diretrizes do SUS,

constituída pelos componentes fundamentais: atenção básica, a média e alta complexidade.

É notório que após a implantação da PNASA houve o fortalecimento das ações de acesso aos serviços de saúde auditiva no país, impulsionando os cuidados auditivos na cultura brasileira, dando visibilidade para as demandas das pessoas com deficiência auditiva. Como apresentado em estudo avaliativo sobre a PNASA no Brasil, a partir da cobertura de serviços e procedimentos diagnósticos, entre 2002 e 2005 houve no Brasil crescimento de 200% na oferta de serviços de diagnóstico, dispensação e acompanhamento dos indivíduos que fazem uso de próteses auditivas pelo SUS, o que representa um olhar integral aos usuários, que passam não somente a receber um Aparelho de Amplificação Sonoro - AASI, mas um acompanhamento multidisciplinar especializado. Isto registra um incremento no número de serviços da rede de saúde auditiva especializada, com aumento dos procedimentos relacionados à adaptação de prótese auditiva, no período de 2004 a 2011 (SILVA, 2014).

Contudo, muito embora os estudos sobre a implantação da PNASA no Brasil apresentem expressivos avanços a partir de 2004, ainda se observam números desiguais de acesso e eficácia dos serviços, como aponta Andrade (2013, p. 409):

Apesar da implantação da PNASA em 2004, moldar o cenário da Saúde Auditiva no Brasil e atribuir ao portador da deficiência auditiva uma assistência mais humanizada, beirando a integralidade e universalidade à saúde, a execução desse programa, quase dez anos depois, ocorre de forma desigual e ineficaz. É perceptível que a maioria das regiões administra suas unidades em desacordo com alguns parâmetros estabelecidos pelas Portarias que normatizam, organizam e operacionalizam a PNASA.

Essa insuficiência e desigualdade na distribuição da oferta de procedimentos de atenção à saúde auditiva no Brasil, traz consequências para o alcance de melhores níveis de qualidade de vida, principalmente para os considerados deficientes auditivos, que têm no acesso às políticas um meio de garantir outras conquistas pessoais e sociais. A falta de informação e as atitudes estigmatizantes na sociedade, referentes aos problemas auditivos, também são barreiras que limitam a ampliação satisfatória dos níveis de cuidados. O Relatório Mundial sobre a Audição (OMS, 2021) prevê um mundo em que nenhuma experiência individual de perda auditiva

devido a causas evitáveis possam atingir seu pleno potencial através das ações de reabilitação, educação e formas de empoderamento. É notório que o desenvolvimento de políticas públicas e o planejamento podem garantir os mais elevados níveis de qualidade de vida dessas pessoas.

Os serviços de saúde auditiva habilitados pelo Ministério da Saúde devem seguir as diretrizes de orientação às equipes multiprofissionais (Portaria MS nº 2.776, 2014), oferecendo um processo de reabilitação que garanta não só a seleção e a adaptação do AASI, mas também o acompanhamento periódico para o monitoramento audiológico e a terapia fonoaudiológica. Como relata Teixeira (2007, p. 17)

A falta de acompanhamento dos deficientes auditivos traz grandes consequências para os mesmos e para a sociedade. O uso não efetivo da prótese, assim como a ausência do atendimento terapêutico para auxiliar no desenvolvimento da linguagem e/ou estratégias de escuta, compromete a integração social, incluindo a educação e o trabalho. Além disto, não se admite que as políticas públicas perpetuem o modelo do diagnóstico sem o respectivo tratamento de reabilitação, pois fere os princípios éticos e os definidos na Constituição Federal de 1988.

Destaca-se que as ações de incentivo à qualidade da assistência na saúde auditiva, trouxeram avanços significativos, mas é preciso uma soma de esforços das instituições, profissionais de saúde e sociedade civil organizada, em busca de um acesso igualitário, com maiores níveis de interação entre os serviços, com prioridade para as ações de incremento ao cuidado integral, para inclusão social e participação do indivíduo em todos os espaços da sociedade.

### **O processo de trabalho do(a) assistente social na Saúde Auditiva**

O trabalho da(o) assistente social na saúde é desenvolvido em conformidade com a Lei de Regulamentação da Profissão nº 8662 de 1993, com o Código de Ética Profissional, seguido pelos “Parâmetros para a Atuação de Assistentes Social na Saúde” (CFESS, 2009), profissional de saúde reconhecido pelo Conselho Nacional de Saúde através da Resolução nº 218, de 06 de março de 1997, historicamente envolvido nas lutas de fortalecimento e defesa do Sistema Único de Saúde (SUS). Nesse processo de trabalho, reconhece-se os/as assistentes sociais como importantes

agentes de interação entre as diversas políticas públicas, na promoção da integralidade e intersetorialidade das ações, na produção de conhecimento, no planejamento da política de saúde, numa construção de sua intervenção profissional fundamentada na legislação social brasileira.

É evidente o compromisso deste profissional para a plena efetivação do conceito ampliado de saúde, porém como bem aponta Iamamoto (2009), as (os) assistentes sociais não detêm todos os meios para efetivar seu trabalho [...] dependem de recursos previstos nos programas e projetos da instituição que o requisita e o contrata, tendo ênfase o foco na interdisciplinaridade.

O Serviço Social constitui-se uma profissão essencialmente interdisciplinar, já que não conta com uma teoria própria e sim dialoga com diversas teorias, na busca de compreender e responder às questões oriundas da questão social. Contudo, o (a) Assistente Social também possui seus limites e não pode ser capaz de responder à complexidade que se evidencia na sociedade.

Bravo e Matos (2008, p.17) relatam que a atuação do/a assistente social “[...] na área da saúde passa pela compreensão dos aspectos sociais, econômicos, culturais que interferem no processo saúde doença e a busca de estratégias para o enfrentamento destas questões “o que torna a prática profissional em contexto de crise ainda mais desafiadora.

O Serviço Social contribui para a produção e reprodução desta sociedade, ele participa deste processo enquanto trabalhador coletivo que, por meio de seu trabalho, garante a sobrevivência e a reprodução da força de trabalho. É desta forma, uma profissão socialmente necessária “[...] por que ela atua sobre questões que dizem respeito à sobrevivência social e material dos setores majoritários da população” (IAMAMOTO, 2009, p. 67).

Nas instituições, as (os) Assistentes Sociais atuam diretamente com equipes multidisciplinares, onde o trabalho é realizado com enfoque interdisciplinar, o que favorece uma troca de saberes e os objetivos de cada setor se fundem numa prática coletiva. É a integração desses conhecimentos que resulta no suporte eficaz aos usuários (pessoas com perdas auditivas) e sua família no processo de reabilitação e inclusão social, podendo exercer uma importante estratégia de intervenção diante da complexidade do contexto social vivenciado na sociedade capitalista.

O cenário de atuação descrito neste trabalho, é um centro especializado em reabilitação, que atua integrado e com base nas normativas

do SUS, especializado no tratamento multidisciplinar e multiprofissional de pessoas com deficiência física/motora, auditiva e intelectual.

O Setor de Serviço Social tem como objetivo contribuir com promoção e inclusão da Pessoa com Deficiência (PCD) e de sua família na sociedade. Os profissionais assistentes sociais colaboram com o acesso e a expansão aos direitos sociais, possuindo uma postura de trabalho em prol do tratamento digno na área da reabilitação de pessoas com deficiência, participando do atendimento no horário integral do centro.

O Programa de Saúde Auditiva - PSA desenvolve ações integradas de avaliação diagnóstica, tratamento clínico, seleção, adaptação e fornecimento de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual - AASI, assim como acompanhamento fonoaudiológico, social e psicológico, para tanto conta com uma equipe multidisciplinar: fonoaudiólogas especialistas em audiologia, otorrinolaringologistas, psicólogas e assistentes sociais. A quantidade de atendimento e a equipe vem aumentando significativamente em números nos últimos anos.

O funcionamento dos centros de reabilitação/habilitação auditiva representam avanços e ampliação para a saúde auditiva de uma população crescente no mundo todo, tendo como foco, um cuidado voltado para a pessoa e acessível para todos. Nesta perspectiva, o setor de serviço social, na atuação em prol da saúde auditiva, apresenta como objetivo superior o fortalecimento do processo de inclusão da pessoa com deficiência auditiva ou mesmo com perdas auditivas, por meio de orientações qualificadas sobre o serviço de reabilitação auditiva desenvolvido na instituição e os serviços da atenção básica, para contribuir com o apoio, orientações à população usuária na perspectiva da garantia dos direitos e inclusão da pessoa com deficiência rumo ao processo de emancipação social.

A intervenção da(o) assistente social é voltada para o desenvolvimento e expansão de potenciais existentes em cada usuário(a), objetivando seu desenvolvimento global, através do acesso a bens e serviços públicos. Apresenta como objetivos, a avaliação das condições socioeconômicas do usuário quanto à adequação da prótese auditiva ao seu estilo de vida; orientação sobre os direitos enquanto deficientes auditivos; deliberação junto com demais membros da equipe, sobre a indicação de protetização auditiva, analisando individualmente os casos elegíveis para o serviço.

A atuação do Serviço Social, junto à equipe multiprofissional, segue protocolos institucionais que, em linhas gerais, apresenta o seguinte fluxo: após consulta com médico especialista (otorrinolaringologista), que avalia a potencial protetização, realiza-se entrevista social, para compreender os

interesses, necessidades do usuário(a) e da família; é realizada a avaliação socioeconômica, utilizando-se instrumental específico, com entrevista semiestruturada, gerando dados sociais para construção do perfil socioeconômico dos(as) usuários(as) atendidos e subsídios para orientação de benefícios e outros encaminhamentos, momento oportuno de cuidado em saúde auditiva e apreensão da realidade das famílias. Os profissionais assistentes sociais realizam orientações sobre questões inerentes ao PSA e os direitos da pessoa com deficiência, como acesso a serviços, benefícios e projetos sociais com informações qualificadas sobre formas de acesso.

Ressalta-se que os casos que não são elegíveis para proposta do programa ou que necessitam de atendimentos complementares, são encaminhados para outros serviços na rede de atenção à pessoa com deficiência auditiva.

Na oportunidade da entrevista social, o usuário é orientado sobre o protocolo informativo do programa, autorizações de uso de imagem e voz, solicitação de laudos para acesso aos benefícios, além da escuta qualificada que é essencial no processo de acolhimento desse usuário ao programa, com registro obrigatório de todas as condutas realizadas em prontuário eletrônico do paciente.

Destaca-se o desenvolvimento de estratégias de diálogo entre a equipe multidisciplinar, com a realização de reuniões para estudos de caso, quando identificado por algum profissional, momento em que todos os membros da equipe realizam estudo partilhado de análise interdisciplinar, para o direcionamento de encaminhamentos e assistência qualificada ao usuário(a).

Vale destacar que cada atendimento social gera outros demandas e atendimentos, que por sua vez, gera encaminhamentos, desde o processo educativo até a eliminação de barreiras que impedem as pessoas com perdas auditivas de viver plenamente. As principais demandas apresentadas, são orientações para acesso aos benefícios como Benefício de Prestação Continuada (BPC), acesso a passes livres, articulação institucional e inclusão escolar, gerando demandas via encaminhamentos para os demais profissionais da equipe, como a emissão de laudo médico, exames audiológicos e relatórios multiprofissionais.

O acesso ao setor de Serviço Social é previamente agendado, como os outros atendimentos exigidos no Programa: consulta médica - otorrinolaringologista, realização de exame audiológicos, avaliação de moldes para AASI, atendimento psicológico e atendimento social, sendo estes preferencialmente agendados para um único e mesmo dia, considerando que o público atendido é, em sua grande maioria

proveniente de outros municípios, além de favorecer os estudos de caso quando necessário, oportunizando a troca de informações entre a equipe e encaminhamentos assertivos.

A partir da intervenção multiprofissional e análise das necessidades dos usuários, presta-se o cuidado integral com foco na pessoa, as ações são realizadas para além de entrega de AASI, mas principalmente a plena realização dos interesses dos assistidos, de forma participativa, respeitando as individualidades do cuidado partilhado. É importante desta forma a qualificação da equipe e a boa comunicação interna, o que acontece semanalmente por meio de reuniões e socialização de informações.

### Considerações finais

A PNASa tem papel crucial no processo de ampliação das ações de promoção e prevenção na rede de atendimento à saúde auditiva no Brasil, um salto qualitativo no cuidado integral, principalmente nas ações de intervenção precoce em crianças com a ampliação da oferta de avaliações em bebês, o que certamente gera impactos financeiros e de saúde na vida das pessoas. Há desigualdade na oferta dos serviços, o que prejudica o acesso da população mais afastada dos grandes centros urbanos e em situação de vulnerabilidade social. Como aponta o Relatório Mundial sobre Audição (OMS, 2021), o cuidado deve estar acessível para todos, o desenvolvimento de políticas de acesso e o planejamento podem gerar maiores impactos no cenário da saúde auditiva mundial.

O setor de serviço social no atendimento às demandas da saúde auditiva promove impactos positivos na vida das famílias atendidas, que em sua maioria, chega ao setor em situação de vulnerabilidade e até de exclusão social, baixa autoestima, estigmatizadas e desacreditadas nas ações das políticas públicas. Após a protetização, usuários(as) e famílias experienciam novas formas de ver, sentir e viver no mundo. Isso certamente construído através do cuidado em saúde auditiva, que não está consubstanciado somente na protetização, mas em todo um conjunto de orientação quanto ao acesso aos direitos, escuta e cuidados qualificados e individualizados.

É fato que ainda há necessidade de superação dos resquícios de modelos de atendimento centrado no problema auditivo, mas para isso é preciso aperfeiçoamento e novos estudos, avaliações da PNASa, para o aprimoramento das intervenções multiprofissionais no cuidado integral e o alcance de melhores níveis de saúde auditiva bem como inclusão de mais usuários e familiares.

### Referências bibliográficas

ANDRADE, Caio Leônidas, *et al.* Programa Nacional de Atenção à Saúde Auditiva: avanços e entraves da saúde auditiva no Brasil. **Rev. Ciênc. Méd. Biol.**, Salvador, v. 12, especial, p. 404-410, dez. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br>. Acesso em: 14 março 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria GM/MS nº. 2.073, de 28 de setembro de 2004.** Institui a Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2004/GM/GM2073.htm>. Acesso em: 18 abr. 2021.

BRAVO, M. I. S.; MATOS, M. C. Projeto ético-político do serviço social e sua relação com a reforma sanitária: elementos para o debate. *In*: MOTA, Ana Elisabete; BRAVO, Maria Inês Souza; UCHÔA, Roberta. (Orgs.). **Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional.** São Paulo: Cortez, 2008. p. 197-217.

BRAVO, Maria Inês de Souza. **Serviço social e reforma sanitária: lutas sociais e práticas profissionais.** São Paulo: Cortez, 1996.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 16. ed. São Paulo: Editora Cortez, 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2010: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência.** Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

ONU. Organização Mundial de Saúde. **Relatório mundial sobre audição 2021.** Disponível em: <https://news.un.org/pt/tags/relatorio-mundialsobre-audicao-2021>. Acesso em: 12 abr. 2021.

SILVA, Luciana S. G. *et al.* Política Nacional de Atenção à Saúde Auditiva: um estudo avaliativo a partir da cobertura de serviços e procedimentos diagnósticos. **CoDAS**, v. 26, n. 3, São Paulo maio/jun. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo>. Acesso em: 15 abr. 2021.

TEIXEIRA, C. F. **Estudo avaliativo da política de atenção à saúde auditiva: estudo de caso em Pernambuco.** 2007. 159 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Fundação Oswaldo Cruz, Centro de Pesquisas Ageu Magalhães, Recife, 2007.