

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO – UNIBRA
CURSO EM GESTÃO DE RECURSO HUMANOS

FELIPE FIGUEIRÊDO DA SILVA
LUANA FRANCISCA DA SILVA
THAINÁ SIQUEIRA E SILVA

**O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL DOS DEFICIENTES AUDITIVOS NO
AMBIENTE LABORAL**

RECIFE
2023

FELIPE FIGUEIRÊDO DA SILVA
LUANA FRANCISCA DA SILVA
THAINÁ SIQUEIRA E SILVA

O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS DEFICIENTES AUDITIVOS NO AMBIENTE LABORAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Disciplina de TCC do curso em Gestão de Recursos
Humanos do Centro Universitário Brasileiro -
UNIBRA, como parte dos requisitos para a conclusão
do curso

Orientador(a): Prof. Ana Valéria

RECIFE
2023

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

S586d Silva, Felipe Figueirêdo da.
O desenvolvimento da inteligência emocional dos deficientes auditivos no ambiente laboral/ Felipe Figueirêdo da Silva; Luana Francisca da Silva; Thainá Siqueira e Silva. - Recife: O Autor, 2023.
17 p.

Orientador(a): Ma. Anna Valéria Moreira Santana de Mello.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, 2023.

Inclui Referências.

1. Inteligência Emocional. 2. Deficiência auditiva. 3. Inclusão Social. 4. Gestão de Recursos Humanos. I. Silva, Luana Francisca da. II. Silva, Thainá Siqueira e. III. Centro Universitário Brasileiro. - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658.3

FELIPE FIGUERÊDO DA SILVA
LUANA FRANCISCA DA SILVA
THAINÁ SIQUEIRA E SILVA

**O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DOS DEFICIENTES
AUDITIVOS NO AMBIENTE LABORAL**

Trabalho de conclusão do curso apresentado à Disciplina TCC II do Curso de graduação tecnológica em Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como parte dos requisitos para conclusão do curso.

Prof. Orientadora Anna Valéria Moreira Santana de Mello - Ma

Prof. Examinador Emanuel Lima Xavier - Especialista

Prof Examinador Horison Lopes de Oliveira - Me

Nota: _____

Data: __/__/__

“Muito embora as organizações não sejam criadas apenas para ter pessoas, não existem organizações sem a presença delas”

Idalberto Chiavenato.

RESUMO

Este trabalho contém como foco o desenvolvimento da inteligência emocional dos deficientes auditivos no ambiente laboral, no intuito vincular uma visão ampla e bom interesse social-físico à empresa. Tornando-se o objetivo geral do atual trabalho é investigar a compreensão de empregadores referente à contratação, e o envolvimento social dos funcionários com surdez e o impacto na promoção de ações que visem um desenvolvimento da capacidade emocional dos trabalhadores que possuem perda auditiva e as consequências na organização, tais assuntos serão abordados metodologicamente como pesquisa bibliográfica. Visando explorar nos resultados o desenvolvimento da inteligência emocional nos deficientes auditivos. A partir das análises da pesquisa, observou-se a importância dos gestores desenvolver e capacitar os funcionários surdos, nesse sentido requintar suas habilidades emocional e físico, no objetivo validar as suas qualidades profissionais e sem questionar suas deficiências como centro de tudo. Desta forma se tornando uma organização realmente inclusiva e socialmente diversa, conseqüentemente a uma probabilidade imensa no aumento de benefícios em relação ao clima da organização, autovalorização, empatia, comunicação em relações interpessoais, Relacionamentos duradouros, diminui riscos de depressão, bem-estar, equilíbrio, satisfação com a vida em modo geral. Por fim, realizando uma boa relação entre os colaboradores e a organização com incentivos positivos, oferecendo ambos o crescimento pessoal e profissional.

Palavra-chave: Inteligência Emocional; Deficiência auditiva; Inclusão Social; Gestão de Recursos Humanos.

ABSTRACT

This work focuses on the development of the emotional intelligence of hearing impaired people in the work environment, with the aim of linking a broad vision and good social-physical interest to the company. Becoming the general objective of the current work is to investigate the understanding of employers regarding hiring, the social involvement of employees with deafness and the impact on promoting actions aimed at developing the emotional capacity of workers who have hearing loss and the consequences on organization, such matters will be approached methodologically as a bibliographical research. Aiming to explore in the results the development of emotional intelligence in the hearing impaired, citing the negative effects of not developing it both in the organizational environment and in individuals who have the condition, not forgetting to mention the positive effects on them. From the analysis of the research, we observed the importance of managers to develop and train deaf employees, in this sense to refine their emotional and physical skills, in order to validate their professional qualities and without questioning their deficiencies as the center of everything. truly inclusive and socially diverse organization, consequently to an immense probability of increased benefits in relation to the organization's climate, self-worth, empathy, communication in interpersonal relationships, lasting relationships, reduced risk of depression, well-being, balance, satisfaction with life in general. Finally, achieving a good relationship between employees and the organization with positive incentives, offering both personal and professional growth.

Keyword: Emotional Intelligence; Hearing deficiency; Social inclusion; Human resource Management.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço à Deus que nos deu força de vontade e coragem para superar esse desafio. Aos nossos familiares e amigos que se fizeram presente com apoio e incentivo nunca nos deixaram perder a esperança, dando a essa jornada uma experiência incrível e uma visão em que ponto queremos chegar. Não esquecemos de agradecer a nossa orientadora Prof. Ana Valéria que durante o processo de produção e elaboração deste trabalho esteve ao nosso lado orientando-nos.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
2. DELINEAMENTO METODOLÓGICO	10
3. RESULTADOS	11
3.1 Inteligência emocional	12
3.1.1 <i>Impactos em pessoas com perda auditiva na esfera institucional</i>	13
3.1.2 <i>A história das pessoas com deficiência auditiva</i>	14
3.1.3 <i>Legislação brasileira e a ineficiência da obrigação legal a inclusão social</i>	14
3.2 Importância da inteligência emocional	16
3.2.1 <i>Gestão de habilidade e o relacionamento com as pessoas de deficiência auditiva no ambiente organizacional</i>	17
3.3 Integração de pessoas com deficiência auditiva no ambiente laboral	18
3.3.1 <i>Como seria realizada essa integração da pessoa com deficiência</i>	18
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
5. REFERENCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, a sociedade avançou no quesito de promover integração dos deficientes auditivos ao mercado de trabalho ao fazer uso dos aparatos legais para tal, porém apenas a questão legal se traduz numa medida insuficiente e ineficaz para uma verdadeira inclusão. Conforme exposto por Amaral (1994, p. 127-136) elencou que a conquista de direitos legais possibilitou a inserção de pessoas com deficiência auditiva no mercado de trabalho. Contudo, é importante ressaltar que as práticas para incluir não está restrito à lei, é necessário que valorize a adoção da língua de sinais e atentar-se as reais demandas, desafios e potencialidades dessas pessoas, fato que é endossado pelo chefe da Divisão de Fiscalização para Inclusão de Pessoas com Deficiência e Combate à Discriminação no Trabalho, Teixeira (2019) que presenciou empresas firmar contratação por obrigação legal mas não propuseram a tornar o ambiente acessível aos deficientes.

Em vista disso, para Felizardo et al (p. 159-176, 2021), a inclusão de deficientes auditivos no ambiente corporativo é crucial nos dias de hoje, bem como a inteligência emocional também exerce papel fundamental nesse contexto, afirmativa é sustentada por Nogueira (2021) no estudo *Papel das emoções na inclusão laboral de pessoas com deficiência* em que trabalhadores portadores de deficiência apresentavam predominantemente sentimentos negativos por parte de seus colegas de trabalho e empregadores, incluindo sentimentos de autodesvalorização, como baixa autoestima, sensação de incapacidade, aumento dos níveis de estresse e dificuldades para manter-se no cargo. Nesse sentido, aprimorar habilidades emocionais poderia ser um fator aliado ao processo.

A autora Santos (2013), em colaboração com outras, trouxe no artigo *Deficiência auditiva e mercado de trabalho: uma visão de empregadores da cidade de Uberlândia-MG* uma análise do fato da deficiência auditiva ainda trazer dificuldades no ambiente de trabalho como, questões sociais, sonoras e comunicação, estereótipos, a forma como a sociedade vê tem influência nas formas de relações sociais. Independente da condição, é perfeitamente viável que profissionais deficientes auditivos podem ser altamente qualificados e capazes de contribuir significativamente para o sucesso social e financeiro da empresa tal como noticiado pela F. de São Paulo (PEREIRA, 2021) que mostrou que empresas que priorizam diversidade conseguem acumular uma receita de até 19%, além de favorecer um ambiente de criatividade, satisfação

dos colaboradores e facilidade na resolução de problema. Ao desenvolver a inteligência emocional nos deficientes auditivos, as empresas podem criar um ambiente mais inclusivo e produtivo. Afinal, Goleman já afirmava (1995, p 1-448) que a inteligência emocional é a capacidade de entender e gerenciar as emoções próprias e dos outros, o que pode ajudar a criar um ambiente de trabalho mais colaborativo e empático. E diante dessa problemática, o objetivo geral do atual trabalho é investigar a percepção de empregadores referente à contratação, o envolvimento social dos funcionários com surdez e o impacto na promoção de ações que visem um desenvolvimento da capacidade emocional dos trabalhadores que possuem perda auditiva e as consequências na organização. Portanto, o tema definido tem-se por motivo de querer esclarecer ao leitor com público-alvo, desde curiosos até gestores intencionados de vincular uma visão ampla e bom interesse social-físico à empresa. Com os seguintes objetivos específicos: Preconceito no ambiente corporativo; O impacto na inclusão de pessoas com deficiência auditiva; Benefícios nas relações formais e informais da inclusão social; E espera-se, como resultado dessa pesquisa, conseguir conscientizar socialmente a organização e os funcionários para com os deficientes auditivos.

2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Esta pesquisa será delineada metodologicamente como pesquisa bibliográfica, de acordo com o Gil (2010), é uma pesquisa descritiva com análise crítica de fontes secundárias para a construção do conhecimento, reforçado por fontes como publicações avulsas, revistas, livros, pesquisas, artigos científicos, teses e outros, suportadas em variadas referências. Como também será abordada de forma qualitativa, cujo enfoque é dito por Minayo (2014) como sendo um método que permite compreender fenômenos, experiências e perspectivas de indivíduos visando explorar a complexidade dos fenômenos sociais. Além disso, é através do compilado de pesquisas que foi-se deliberado possíveis estratégias para corrigir a referida questão com seguintes assuntos: Inteligência Emocional; Deficiência Auditiva; Inclusão Social na Organização; Importância de Inteligência Emocional no contexto organizacional; Efeitos no cenário corporativo em aplicar Inteligência Emocional as pessoas com deficiência (PCD's) auditivos; Impactos do desenvolvimento emocional voltado para relações do ambiente organizacional e formulação de hipóteses e problemas, cujos

tópicos serão tratados por meio de síntese dos estudos de literatura bibliográfica, a fim de viabilizar resultados direto e indireto na instituição possibilitando um ambiente de trabalho saudável para pessoas com perda auditiva.

3 RESULTADOS

Diz-se que a Inteligência Emocional não é apenas um traço humano intrínseco, mas uma habilidade no contexto das relações interpessoais e intrapessoais que precisa ser desenvolvida com excelência e segundo ele, pessoas com quem podem alcançar o sucesso mais rapidamente, GOLEMAN (1995). O conceito de inteligência emocional foi criado principalmente por Charles Darwin, no qual ele estudou as maneiras pelas quais as espécies se expressam emocionalmente. No entanto, a definição da inteligência emocional evoluiu como a capacidade de raciocinar sobre emoções, aprimorar pensamentos e desenvolver habilidades precisas de percepção emocional, que incluem adquirir e gerar emoções com proficiência suficiente para auxiliar os processos de pensamento, entender emoções e obter conhecimento emocional, ou seja, é uma informação útil para uma melhor compreensão do meio social.

Importância da Inteligência emocional nas instituições, tarefas são feitas por pessoas e levantam relacionamentos positivos durante a efetuação . Um imenso desafio para profissionais e lideranças que são os responsáveis por conduzir a equipe, legitimando as relações intrapessoais, interpessoais e intergrupais de profissionais com formações, etnias, culturas, valores e anseios diversos, GOLEMAN (1995). O profissional deve amplificar sua capacidade de inspecionar seus impulsos, administrar suas emoções e agir com coerência, sendo inteligente ao direcionar o trabalho, propiciando uma melhoria contínua nos relacionamentos entre os membros da equipe, as partes interessadas e a organização. Portanto a inteligência emocional é captada como um instrumento estratégico, um diferencial competitivo, elaborado e desenvolvido ao longo da vida por oferecer conhecimento a respeito dos sentimentos e das emoções.

Marchesi (1996), a surdez se traduz na perda da percepção dos sons em maior ou menor escala. Existem vários tipos de pessoas com deficiência auditiva onde são classificadas de acordo com o grau de sua perda auditiva, que vai desde a leve até a surdez profunda. A pessoa com deficiência auditiva deve ser aluno do ensino regular, inserido na modalidade educação especial. Conforme expresso nos artigos 58 e 59

da LDB 9.394/96, esta modalidade busca atender os educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, inserindo-os nas salas de aula regulares, buscando garantir a inclusão dos mesmos, através de currículos, métodos e técnicas que atendam às suas necessidades (BRASIL, 1996).

A palavra integração, quando usada em relação à organização social em seus delineamentos mais amplos, se refere ao grau de contato existente entre os grupos sociais dentro da sociedade. Quando os grupos se mantêm em harmonia dentro de uma estrutura central e podem trabalhar em conjunto e comunicar-se entre si em ambos os sentidos, estão presentes os aspectos essenciais para a integração, KOLASA (1978).

3.1 Inteligência emocional.

A inteligência emocional é conceituada não como uma mera particularidade intrínseca ao ser humano, como também uma habilidade no âmbito interpessoal e intrapessoal a ser desenvolvida até a excelência e, segundo ele, quem as tem, alcança o sucesso mais rapidamente, GOLEMAN (1995). Primordialmente, o conceito da Inteligência Emocional foi desenvolvido por Charles Darwin no livro "*The Expression of the Emotions in Man and Animals*" ("A Expressão das Emoções no Homem e nos Animais") em que foi estudado formas que as espécies se expressavam emocionalmente.

Posteriormente, a concepção do que seria a "Inteligência Emocional" foi formulada por Peter Salovey e John Mayer Mayer em 1990. Ambos trabalharam em um artigo teórico, cujo documento foi o estopim mundial por uma investigação referente à inteligência emocional. (Salovey & Mayer, 1990). Com base no proposto estudo por Salovey e Mayer, foi também definido Inteligência Emocional (IE) como sendo:

A capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. 1997, p.15 apud BUENO; PRIMI, (2003).

No entanto, depois de prosseguir com a pesquisa, sua definição de EI evoluiu para a capacidade de raciocinar sobre as emoções, aprimorando pensamentos e desenvolvendo habilidades precisas de percepção emocional. Cujas evoluções inclui ser capacitado o suficiente para acessar e gerar emoções para auxiliar o processo de pensamento, compreensão das emoções e a obtenção do conhecimento emocional, ou seja, as emoções são vistas como informações úteis para melhor entender o ambiente social.

3.1.1 Impactos em pessoas com perda auditiva na esfera institucional.

Casassus (2009) já entendia educação emocional como um fator essencial para transformação pessoal, o que também entende-se que ao você se abrir para o processo de reeducação emocional, a auto desvalorização que o profissional deficiente poderia ter de si próprio por consequência do preconceito e estereótipos fabricados pela sociedade de forma naturalizada podem ser eliminados pois sabe-se que o sucesso profissional não depende apenas de competências técnicas, também é sobre autoconfiança, autonomia e facilidade interpessoal, Arandiga (2009). A identidade de um ser é expressa por respostas a informações externas de natureza visual, comportamental e social, portanto em um ambiente de trabalho é possível criar meios de interação, onde as emoções sejam motor da ação, autonomia e senso de competência, os quais seriam essenciais para o trabalhador com deficiência sair da vulnerabilidade e afirmar-se enquanto cidadão, (DANTAS *et al*, 2016) .Essas emoções provocam impulsos que demonstram o entorno o qual está inserido e a partir disso, as decisões serão tomadas, o que reforça a importância das competências emocionais.

Tem sido observado que empresas que procuram gerenciar e entender profundamente emoções no meio profissional geram resultados de ótimo desempenho e maiores taxas de retorno em comparativo com empresas que as ignoram, comprovado pela Global Empathy Index que encontrou correlação de 80% em departamentos de maior empatia e alto desempenho, PARMAR (2016). Estudiosos usaram meta-análises para esclarecer impactos da inteligência emocional nas organizações e encontraram conexão no uso das habilidades emocionais com os resultados de desempenho, (GONG *et al*, 2019), resiliência (SARRIONANDIA *et al*,

2018), satisfação no trabalho (MIAO et al, 2017), rotatividade (LU et al, 2016) e outros comportamentos que experimentaram mudanças positivas.

3.1.2 A história das pessoas com deficiência auditiva.

A deficiência auditiva é uma privação sensorial cujo sintoma comum é uma resposta anormal a estímulos sonoros (GAGLIARDI, 1986). A surdez caracteriza-se por três graus de perda: leve, severa e profunda, o que acarreta diferentes formas de percepção que o deficiente tem sobre o som. Essa perda é avaliada por meio da intensidade do som em cada orelha, com uso de unidade de medida sonora chamada decibéis (dB) com uso de instrumento que é o audiômetro (UNIFESP, 2020).

Sendo essas medidas classificadas do seguinte formato de referência de perda auditiva de (LLOYD e KAPLAN), (SISTEMA DE CONSELHO FEDERAL E REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA, 2013). Média tonal de ≤ 25 db audição normal, 26-40 db leve ,41-55 db moderado ,56-70 db moderadamente severo, 71-90 db severo , ≥ 91 db profundo .

Primordialmente, os deficientes não eram demonizados, pelo contrário, eram considerado seres superiores bastante respeitados e temidos pela sociedade pois, além de ser visto como intermediário entre deuses e faraós, também gozavam de forma irrestrita de seus direitos, podiam participar dos ofícios de faraós, nobres, artesãos, agricultores, sacerdotes. Até vir a época da Grécia Antiga e Império Romano, período marcado pelo culto excessivo à perfeição dos corpos que eram utilizados para guerrear. Quando romanos ou gregos nasciam com “deformidade”, os filhos eram jogados à margem da sorte e, se caso sobrevivessem, ficavam à mercê de abusos físicos, psicológicos e no circo, eram obrigados a servir a si próprio como entretenimento para as classes mais abastadas, (SANTOS & SILVA, 2015)

Após séculos de desumanização, em indivíduos ditos “inferiores” por contribuição da religião, supersticiosidade e médico-patológica, PESSOTI (1984). As influências supracitadas são consideradas tão intensa ao ponto de ser possível enxergar as barreiras socioeconômicas fomentadas por elas.

3.1.3 Legislação brasileira e a ineficiência da obrigação legal a inclusão social.

A contemporaneidade brasileira, finalmente, assegura constitucionalmente a eles seus respectivos direitos humanos como qualquer outra pessoa sem deficiência tem por direito. (BRASIL, 2015) incluindo também as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas que foi, por ela, constituídas critérios dos mecanismos de acessibilidade que devem ser promovidos. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Assim como existem variações de deficiência visual, física e mental, isso inclui a auditiva que é quantificada com base nos limites auditivos conferidos ao Art. 70, do decreto nº. 5.296/04. Mencionado artigo veio para alterar os já preestabelecidos pois o mérito da inclusão de deficientes auditivos seria prejudicial em caso de usar o texto legal em sua literalidade, inferindo uma classificação errônea da perda auditiva em indivíduos que não eram, em sua totalidade, deficientes auditivos. Portanto, a reformulação do decreto constituiu uma liminar auditiva caso ultrapasse 25 dB, sendo uma surdez leve, menos que isso, enquadra-se como padrão de normalidade. BRASIL (2004).

Mesmo que existam dispositivos legais com respectivas normas, leis e outros, ela é insuficiente no que diz respeito à eficiência da sua proposta, pois as instituições organizacionais ainda encaram de forma indesejada e/ou preconceituosa perante a contratação de deficientes. E por isso, as empresas se limitam a formalizar contratos com deficientes que têm menor limitação possível, neste caso, a deficiência auditiva. Conforme corroborados por meios estatísticos do Censo de 2022 que: "Em termos de formalização, as pessoas com deficiência auditiva apresentaram o melhor indicador (40,4%), ao passo que o pior foi identificado para as pessoas com mais de uma deficiência (27,3%)."

E mais agravante, segundo o mesmo levantamento, existem 24,5 milhões de brasileiros portadores de algum tipo de deficiência sendo dos 9 milhões em idade para trabalhar, apenas 1 milhão (11,1%) que exercem atividade remunerada e os 200 mil (2,2%) são registrados formalmente. (IBGE, 2022).

As empresas não têm interesse em pessoas com surdez profunda. Não há intérprete de libras em reuniões e comunicações dentro das empresas. Então fica difícil, no meu caso, acompanhar o que está sendo discutido. Infelizmente, parece que sou deixada de lado. TAWIL, (2021)

Não bastando usar uma deficiência em detrimento de outras classificações para uma maior facilidade organizacional, ainda é usado critérios de graus da perda auditiva em proveito pessoal, simplificando grosso modo, a surdez auditiva leve é a preferência pois embora sendo uma deficiência deliberada pela legislação trabalhista, ela é, em termos de relações sociais e comunicações interpessoais, a mais próxima da audição dos ouvintes. O fato está em consonância com a reportagem, na qual foi elaborada uma pesquisa pela InfoJobs, empresa que desenvolve recrutamentos e seleção, no tocante a deficientes. E na observação, foi feita uma entrevista com Bruna Alves Martins, uma deficiente auditiva, com base em experiência própria.

3.2 Importância da inteligência emocional.

Primordialmente, a importância da inteligência emocional é essencial para o desenvolvimento do indivíduo, Segundo Fisher e Shapiro (2005) em seu conceito citam que as emoções positivas motivam os funcionários a fazer mais e aumentam a sua eficácia. As emoções positivas definidas pelo mesmo autor são: a excitação, a alegria, o divertimento, o entusiasmo, a animação, a jovialidade, a delícia, o encantamento, o orgulho, a gratificação, a felicidade, o júbilo, o deleite, a satisfação, o êxtase, o alívio, o conforto, o contentamento, a descontração, a paciência, a tranquilidade, a calma, a esperança, o espanto e a imaginação.

Mas Barreto (2003) também menciona que a amizade com os colegas fortalece os “bons encontros”, origina laços afetivos ligados ao sentimento de “pertença” e orgulho, levando à formação de “uma família institucional” onde será visível a valorização de uma ética individual e coletiva. Devido a essa “amizade familiar” nas empresas, os funcionários mostram uma melhoria de aprendizagem comportamental, e destacando interações no contexto social de maior valor e empática.

Encaminhando-se de casos cotidianos, de acordo com Goleman (1995) mostra como a incapacidade de lidar com as próprias emoções pode minar a experiência escolar, acabar com carreiras promissoras e destruir vidas. O fracasso e a vitória não são determinados por algum tipo de loteria genética, muitos dos circuitos cerebrais da mente humana são maleáveis e podem ser trabalhados. Utilizando exemplos marcantes, Goleman descreve as cinco habilidades-chaves da inteligência emocional e mostra como elas determinam nosso êxito nos relacionamentos e no trabalho, e até nosso bem-estar físico.

3.2.1 Gestão de habilidade e o relacionamento com as pessoas de deficiência auditiva no ambiente organizacional.

Ao decorrer do tema citado é importante abordar as seguintes informações sobre a deficiência auditiva, um estudo composto por Santos *et al*, 2013 *apud* (FIALHO *et al* 2017) foi reconhecido que as empresas, na maioria das vezes, contrataram pessoas surdas para o cumprimento da legislação e não no sentimento da inclusão social por questões próprias .

Desta forma, buscar e fazer o diferencial no ambiente organizacional e social é um grande desafio para as instituições. Não é diferente para as pessoas com deficiência, pois esses sujeitos são a indicação que os seres humanos são diferentes, e que diferença não é sinônimo negativo, pelo contrário as adversidades conjuntamente com as dificuldades procuram atitudes mais tolerantes para que o respeito e a igualdade permaneçam diante aos padrões do corpo social LARA (2008). Após todas essas observações, o recrutador deve avaliar as competências profissionais do candidato, tornando a deficiência como uma característica e não uma habilidade no ato da admissão OLIVEIRA (2013).

De modo que, relacionamento interpessoal vem com intuito da inclusão qualitativa das conformidades, oferecendo aprendizagem às demais situações existentes, dando prioridade no desenvolvimento do ser humano, entregando características no mercado de trabalho e dirigindo-se à adaptação aos profissionais de gestão de pessoas e a corporação. Assim, a acessibilidade e a inclusão social estão integradas, pois ao pensar em acessibilidade é necessário analisar não somente o aspecto físico e/ou estrutural dos ambientes e a qual necessita estar interligado com inclusão social para obter um resultado satisfatório (SANTOS; GUSMÃO, 2013).

Artigo 37. Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação competitiva, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, na qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho. ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (2013).

O estudo de Santos *et al* (2013) também analisou como obstáculos para a inserção profissional do surdo as barreiras na comunicação, seja no processo de contratação ou mesmo no ambiente de trabalho, considerando colegas de trabalho e supervisores,

incluindo a utilização de espaços públicos e eventos da empresa. Além desses aspectos, um obstáculo significativo é a falta de conhecimentos sobre as potencialidades das pessoas com deficiência auditiva (PCD), cuja visão predominante nas empresas é centrada na incapacidade, nas marcas da deficiência (LORENZO; SILVA, 2017; LORENZO; SILVA, 2020)

Desse modo, sabendo que de início há uma visão ineficaz dos superiores, que não produz o efeito desejado e sem informações, preparo técnico e psicológico, que afeta diretamente no crescimento da instituição e os funcionários se sentem largados ,sem motivação. Justamente uns dos desenvolvimentos de habilidades, são acessibilidade e recursos de tecnologia assistiva no intuito de fortalecer essa falta, priorizando o conforto e segurança do funcionário.

3.3 Integração de pessoas com deficiência auditiva no ambiente laboral.

O processo de interação de forma mais humanizada sem que haja separações de pessoas com ou sem deficiência é uma das maiores dificuldades no mercado de trabalho, muitas organizações só realizam contratações cumprindo as exigências da Lei de Cotas (art. 93 da Lei nº 8.213/91). Desta maneira muitas instituições prestam suporte de forma precária ou quase inexistente afetando tanto o bem-estar como o rendimento do colaborador PcD, mesmo com o aumento de contratações após fiscalizações de empresas em 2018 com base em dados do Ministério da Economia, cerca de 46,9 mil foram realizadas em 2018. Além da contratação, devem seguir auxiliando os colaboradores com suporte de acessibilidade e um sistema de integração no ambiente e ao clima organizacional. Para uma boa relação entres os colaboradores com e sem deficiência, a organização deveria executar atividades com fins educativos e instrutivos para os colaboradores agirem de forma correta de se comunicar com um colaborador com deficiência auditiva, seja com a ajuda de um intérprete de libras ou até investindo em cursos de libras.

3.3.1 Como seria realizada essa integração da pessoa com deficiência.

Apesar dos avanços na sociedade e no mercado de trabalho, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE 2019, pelo menos 45 milhões de brasileiros, ou seja, 20% da população do país tem algum tipo de deficiência. Desta

forma as organizações devem se preparar e elaborar uma entrevista acessível e um manual de inclusão para a empresa e conduzir um processo seletivo adequado até a integração total deste colaborador.

Na realização de entrevista um candidato com deficiência auditiva precisaremos de um intérprete de libras para participar da seleção e das etapas seguintes. Para se ter uma maior presença de PcDs no mercado de trabalho e certificar que a empresa é realmente inclusiva o RH precisa agir de forma estratégica e pontual. XAVIER (2019).

Antes de pensar no processo de recrutamento, o setor de RH pode avaliar as condições de acessibilidade da empresa, nisso é considerado tanto as físicas e tecnológicas quanto as humanas, por assim dizer.

Para sermos mais inclusivos devemos acima de tudo respeitar o ser humano, não importando suas condições físicas e psicológicas. Existem diversas maneiras no nosso dia a dia de sermos mais inclusivos, tanto como cidadãos quanto para as organizações, assim podendo divulgar para as pessoas com deficiência programa de inclusão junto aos colaboradores também com o uso da tecnologia. SEDPcD/Governo de São Paulo (2018).

Uma maneira bem mais pratica para essa inclusão seria o cuidado em algumas atitudes do cotidiano como uma simples conversa, como é mostrado na cartilha do de inclusão elaborada pelo Centro de Tecnologia e Informação da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEDPcD).

“Quando quiser falar com uma pessoa surda, e ela não estiver prestando atenção, acene para ela ou toque em seu braço levemente.

Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras. Mas não exagere: use a sua velocidade normal – a não ser que a própria pessoa peça que você fale mais devagar. Fale de frente e diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela. A boca deve estar bem visível. Evite também gesticular ou segurar algo em frente à boca, isso dificulta a leitura labial.

Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual, se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.

Muitas pessoas surdas desenvolvem a habilidade da fala por meio do processo de oralização, mas nem sempre ela tem uma boa dicção. Geralmente, as pessoas surdas não se incomodam de repetir para que sejam entendidas.

Se precisar, comunique-se por meio da escrita. Outra boa medida é aprender o alfabeto manual para facilitar a comunicação.

Fique ligado! É errado dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam os sons da fala, mas existem muitas pessoas surdas que são oralizadas. Muitas fazem a leitura labial, porém outras não”. CTI/ SEDPCD, Governo de São Paulo (2018).

Para ter mais igualdade e inclusão precisamos antes mesmo de contratar pessoas com deficiência auditiva e aí entra o departamento de recursos humanos (RH) que tem maior responsabilidade sobre as aplicações das normas, pois é o setor responsável pelas contratações dos funcionários estabelecendo assim as condutas internas, promoções etc.

O setor de RH precisa seguir as leis, regras, padrões, princípios e procedimentos para garantir que as organizações cumpram todas as leis aplicáveis para que não haja multas e processos.

Além do desafio da inclusão, as organizações apenas contratam unicamente o percentual obrigatório por lei, as empresas não estão preparadas para receber de forma adequada os profissionais PcDs,

As dificuldades são inúmeras quando as pessoas se incluem no mercado de trabalho.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito dessa pesquisa é despertar interesse por uma visão sistêmica e bons interesses sociais as empresas. Destacando a importância da conscientização social no ambiente organizacional por meio da inteligência emocional para com os deficientes auditivos, viabilizando a motivação, autonomia e senso de competência, os quais seriam essenciais para o trabalhador com deficiência sair da vulnerabilidade, gerando bons resultados positivos tais como melhor comunicação interpessoal, autoconhecimento, relacionamentos saudáveis, melhor resolução de conflitos e um maior favorecimento ao desenvolvimento profissional próprio e coletivo.

A inteligência emocional desempenha um papel fulcral no mundo empresarial e quando bem desenvolvida, torna-se um poderoso recurso. Ao gerenciar emoções em vez de suprimi-las, o profissional compreende sua capacidade, melhora o desempenho no trabalho, fortalece a autoestima, desenvolve resiliência e responde melhor perante situações conflituosas, (DANTAS *et al*, 2016). Diante disto, o profissional com perda auditiva pode destacar-se e mostrar à sociedade de que sua

identidade vai além de sua condição de saúde, pois ele é, antes de tudo, um ser humano com necessidades específicas. Ciente disso, cada indivíduo com deficiência têm o potencial de alcançar diferentes posições de maneiras distintas.

No entanto, isso só é possível se o meio social em que estão inseridos for consciente de suas ideias preconcebidas que estão impregnadas na sociedade e em si a fim de que possam melhorar nesse quesito. Sendo assim, por meio da inclusão das pessoas com deficiência ao ambiente laboral gera uma diversidade possibilitando uma visão mais socialmente diversa colabora desde as mudanças na cultura como na visibilidade social no mercado de trabalho atual deixando o preconceito e mitos sobre as competências desses colaboradores assim gerando avanços na comunicação e nas atividades realizadas no ambiente corporativo.

Devido a inexistência de profissionais qualificados para incluir pessoas com surdez e oferecer adaptação adequada e desenvolvê-los, infelizmente a realidade é outra, as principais barreiras de comunicação, principalmente a falta de fluência em língua de sinais por parte dos empregadores e colegas de trabalho pode dificultar a comunicação efetiva com profissionais surdos. Isso pode criar barreiras na troca de informações, no trabalho em equipe e no desenvolvimento de relacionamentos profissionais. OLIVEIRA (2013) A falta de conscientização e compreensão: Muitas empresas e empregadores não estão cientes das habilidades e competências dos profissionais surdos, bem como das adaptações e suportes que podem ser fornecidos para promover sua inclusão no ambiente de trabalho. Isso resulta em preconceitos e estereótipos negativos, que podem impedir a contratação de profissionais surdos qualificados.

REFERÊNCIAS

AMARAL, L. **Mercado de trabalho e deficiência. Revista brasileira de educação especial**, v. 1, n. 02, p. 127-136, 1994. Disponível em: <<http://educa.fcc.org.br/pdf/rbee/v01n02/v01n02a12.pdf>> Acesso em: 22/05/23.

ARANDIGA, A. **La inteligência emocional de los padres y de los hijos**. 2009. Madrid: Ediciones Pirámide. Disponível em: <<https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/6570/1/INTELIG%C3%8ANCIA%20EMOCIONAL%20E%20COMUNICA%C3%87%C3%83O%20INTERPESSOAL%20DAS%20PESSOAS%20COM%20DEFICI%C3%8ANCIA%20INSERIDAS%20NO%20MERCADO%20DE%20TRABALHO.pdf>> Acesso em: 01/05/2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, p. 162. 2015. Disponível em: <http://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA_NBR-9050.pdf> Acesso em: 28/02/2023.

BARBOSA, **Rafaella Ferreira Rodrigues; CARÍCIO, Márcia Rique**. **As emoções na educação para as crianças com deficiência auditiva**. Disponível em: <http://www.editorarealize.com.br/index.php/artigo/visualizar/35929>.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Brasília, DF: Disponível em: <[hp://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm#art127](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm#art127) >. Acesso em 28/02/2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm#art4ii> Acesso em: 05/03/2023.

BUENO, J. PRIMI, R. **Inteligência Emocional: Um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. Psicologia: Reflexão e Crítica, Universidade São Francisco**, 16(2), p.279-291, 2003. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/prc/a/VCjpTtYnLxGBX7BVtrDvkzs/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 12/02/2023.

CARTILHA-CTI. **A Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho** **Informações úteis para Gestores 2018**. Disponível em:

<<https://www.cti.org.br/site/wp-content/uploads/2019/02/CARTILHA-CTI-2018-Gestor.pdf>>. Acesso em: 19/05/2023.

CASASSUS, J. **Fundamentos da educação emocional**. UNESCO, Liber Editora, Brasília, 2009.

CASTILHO, F. M. **A expressão das emoções no homem e nos animais, de Charles Darwin: algumas considerações**. *Filosofia e História da Biologia*, [S. l.], v. 16, n. 2, p. 173-207, 2021. DOI: 10.11606/issn.2178-6224v16i2p173-207. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/fhb/article/view/fhb-v16-n2-02>. Acesso em: 22/02/2023.

COSTA, M apud PALÚ, L. **O Deficiente Auditivo**. São Carlos. EDU FSCar, 1994.

DANTAS, T. RABELO, F. MARINHO, F. **Educação Emocional: Um novo paradigma para inclusão e o empoderamento de pessoas com deficiência**. Universidade Federal da Paraíba, 2016.

FELIZARDO, P. RONCHI, F. ROBAINA, G. PAIVA, E. **Inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e impacto no clima organizacional (CO)**. *Revista da FAE*, [S. l.], v. 1, p. 159–176, 2016. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/412>> Acesso em: 16/03/2023.

FIALHO, C. *et al.* **Inclusão de pessoas com deficiência no ambiente organizacional: Responsabilidade social ou obrigação legal**. *Revista de Carreiras e Pessoas*, v. 7, n. 3, 2017. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/32725>> Acesso em: 6/02/2023.

FISHER, R & SHAPIRO, D. **Como usar as emoções para negociar**. Lisboa: Lua de Papel. 2008. Gestão e Organização.

GAGLIARDI, C. & BARRELLA, F. F. (1986). **Uso da informática na educação do deficiente auditivo: um modelo metodológico**. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), *Anais da XVI Reunião Anual de Psicologia* (pp. 120-123). Ribeirão Preto: SBP

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. p 1-448. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. **O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas**. Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva. 372 p. 2012.

GONG, Z. CHEN, Y. WANG, Y. **The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital**. *Front Psychol.* Vol. 10. 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>> Acesso em: 22 /05/ 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pessoas com deficiência e as desigualdades sociais no Brasil**. Rio de Janeiro. IBGE. 2022. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101964_informativo.pdf Acesso em: 01/03/2023

KOLASA, Blair J. **Ciência do comportamento na administração** Rio de Janeiro, 1978.

KURLKANI & VALKI (2010). **DON'T ASK, DON'T TELL: TWO VIEWS ON HUMAN RESOURCES PRACTICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES**. *IIMB Management Review.* 22(4), 137-146.

LIMA-COSTA, F. *et al.* **Condições de saúde, capacidade funcional, uso de serviços de saúde e gastos com medicamentos da população idosa brasileira: um estudo descritivo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 19, p. 735-743, 2003. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csp/v19n3/15877.pdf> Acesso em: 02/06/2023.

LORENZO, S. & SILVA. N. **Contratação de Pessoas com Deficiência nas Empresas na Perspectiva dos Profissionais de Recursos Humanos**. *Rev. bras. educ. espec.* 23 (3). 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbee/a/6wFvTLyWvZCC9y9CZDGQpqb/?lang=pt>> Acesso em: 05/06/2023.

LU, A. GURSOY D. & NEALE N. **Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees**. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2016. Vol. 28. No 4, pp 737-761. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360>> Acesso em: 21/05/2023.

MARAVALHAS, I. **Práticas de Integração de pessoas no trabalho: Um estudo de caso**. *Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos*. 2021. Superior de Contabilidade e Administração do Porto. Disponível em: <https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/17750/1/In%C3%AAs_Maravalhas_MGSRH_2020.pdf> Acesso em: 05/05/2023.

MARCHESI, Alvaro. (1996). **Comunicação, linguagem e pensamento**. Em César Call; Jesus Palácios & Álvaro Marchesi. (Orgs.), Desenvolvimento Psicológico e Educação (pp. 200-216).

MEACHAM *et al.* **HRM practices that support the employment and social inclusion of workers with an intellectual disability**. 2017. *Personnel Review*, vol. 46 No. 8, pp. 1475-1492. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/PR-05-2016-0105>> Acesso em 06/05/2023 <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2010.08.001>.

MIAO, C. HUMPREY, R. QIAN, S. **A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes**. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Dezembro, 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/joop.12167>> Acesso em: 22/05/2023.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. Hucitec, 2010.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Contratação de pessoas com deficiência bate recorde após fiscalização do trabalho**. Brasília, DF: Governo do Brasil, 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2019/02/contratacao-de-pessoas-com-deficiencia-bate-recorde-apos-fiscalizacao-do-trabalho>> Acesso em: 14/03/2023.

NOGUEIRA & SOUSA. **O papel das emoções na inclusão laboral de pessoas com deficiência**. *New Trends in Qualitative Research*, 9, 129–134. 2021. Disponível em: <https://iconline.ipleria.pt/handle/10400.8/6556> Acesso em: 16/03/2023.

PALÚ, L. **Manual de orientação de práticas interventivas no contexto educacional para professores do ensino fundamental**. Programa de Desenvolvimento Educacional - PDE. 2008. Mandirituba. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/1121-2.pdf>> Acesso em: 30/05/2023.

PARMAR, B. **The Most Empathetic Companies**. 2016. *Harvard Business Review*. Dezembro, 2016. Disponível em: <https://hbr-org.translate.goog/2016/12/the-most-and-least-empathetic-companies-2016?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR&_x_tr_pto=sc> Acesso em: 21/05/2023.

PEREIRA, A. **Empresas que têm equipes diversas inovam e faturam mais**. São Paulo: Folha da Manhã S.A., 26 out. 2021. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mpme/2021/10/empresas-que-tem-equipes-diversas-inovam-e-faturam-mais.shtml>> Acesso em: 28/03/2023.

PESSOTI, I. **Deficiência mental: da superstição à ciência**. São Paulo: T. A. Queiroz: Editora da Universidade de São Paulo 1984.

REDONDO M. C. F & CARVALHO, J. M. **Deficiência Auditiva: Implicações no Processo de Aprendizagem**. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Especial. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/deficienciaauditiva.pdf>> Acesso em: 17/03/2023.

SANTOS, N. & SILVA, I; **A Importância da Inclusão do Deficiente Auditivo na Cultura da Organização. Vol. 4**. Gestão Estratégica de Pessoas. São Paulo. 2015. Disponível em: <https://revistas.brazcubas.br/index.php/dialogos/article/view/80/103> Acesso em: 05/03/2023.

SANTOS, T. VIEIRA, L. FARIA, C. **Deficiência auditiva e mercado de trabalho: uma visão de empregadores da cidade de Uberlândia-MG**. *Psicol. teor. prat.*, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 92-103, ago. 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872013000200007> Acesso em: 12/04/2023.

SARRIONANDIA, A. DÍAZ, E. LASARTE, O. **Resilience as a Mediator of Emotional Intelligence and Perceived Stress: A Cross Country Study**. *Frontiers in psychology*. Vol. 8. Dezembro, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02653>> Acesso em: 22/05/2023.

SISTEMA DE CONSELHO FEDERAL E REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA. **Manual de procedimentos em audiometria tonal limiar, logaudiometria e medidas de imitância acústica**. 2013. Disponível em: <<http://www.fonoaudiologia.org.br/publicacoes/Manual%20de%20Audiologia.pdf>> Acesso em 03/05/2023.

TAWIL, M. **78% dos profissionais com deficiência já foram desacreditados por líderes e recrutadores**. ÉPOCA NEGÓCIOS. São Paulo. 28/Setembro/2021. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/colunas/Futuro-do-trabalho/noticia/2021/09/78-dos-profissionais-com-deficiencia-ja-foram-desacreditados-por-lideres-e-recrutadores.html>> Acesso em: 05/03/2023.

UNIFESP - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO. **Deficiência auditiva/Surdez**. 2020. Disponível em: <<https://acessibilidade.unifesp.br/recursos/deficiencia-auditiva-surdez#:~:text=Pessoa%20com%20defici%C3%Aancia%20auditiva%20%C3%A9,2.000Hz%20e%203.000Hz%E2%80%9D.>>> Acesso em: 30/05/2023.

XAVIER, Luciana. **Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**, 2019. Disponível em: <<https://blog.cestanobre.com.br/inclusao-de-pessoas-com-deficiencia-no-mercado-de-trabalho/>>. Acesso em: 17/05/2023.