



**INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DE
LONDRINA - INESUL**

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

AMANDA CRISTINA DE PAULA

LARISSA SOUZA MINUZZI

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS:
O PAPEL DO RH NA GESTÃO DA DIVERSIDADE NAS
ORGANIZAÇÕES**

Londrina

2019

AMANDA CRISTINA DE PAULA

LARISSA SOUZA MINUZZI

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS:
O PAPEL DO RH NA GESTÃO DA DIVERSIDADE NAS
ORGANIZAÇÕES

Artigo apresentado ao curso de
Adminisdtração do Instituto de Ensino
Superior – INESUL como requisito para
obtenção do diploma de Bacharel em
Administração

Orientador: Prof. Caroline Moya

Londrina

2019

RECURSOS HUMANOS: O PAPEL DO RH NA GESTÃO DA DIVERSIDADE DAS ORGANIZAÇÕES.

¹ Amanda Cristina de Paula - Larissa Souza Minuzzi, ² Caroline Moya de Moraes, ³ Antônia Maria Gimenes.

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo geral verificar o papel do RH na gestão da diversidade dentro das organizações, os benefícios que a empresa adquire ao adotar a política da diversidade, o impacto que ela gera dentro da empresa quando é inserido pessoas adversas na mesma. Seu objetivo específico foi através de análise e pesquisas, constatado a importância da disseminação da diversidade nas empresas, a empresa que adota esse método só tende a gerar lucros, melhor convivência entre os colaboradores e seus líderes. Justificativa: A escolha do tema abordado foi para mostrar os principais benefícios que toda empresa adquire ao adotar o tema dentro da mesma não somente para cumprir cotas mas sim, dar oportunidade para pessoas adversas, seja sua opção religiosa, seu gênero, ou portadores de deficiências. A metodologia deste artigo foi de caráter descritivo, qualitativo e com base em pesquisas em livros e referências bibliográficas.

Palavras-chave: Diversidade. Organização. Disseminação.

ABSTRACT

This article aims to verify the role of HR in managing diversity within organizations, the benefits that the company has acquired by adopting the diversity policy, the impact that it generates within the company when it is inserted adverse people in it. Its specific objective was through analysis and research, finding the importance of the spread of diversity in companies, the company that adopts this method only tends to generate profits, better coexistence between employees and their leaders. Rationale: The choice of the theme addressed was to show the main benefits that every company acquired by adopting the theme within it not only to meet quotas but give opportunity to adverse people, be it their religious choice, their gender, or people with disabilities. The methodology of this article was descriptive, qualitative and based on research in books and bibliographical references.

Key-words: Diversity. Organization. Dissemination.

¹ e ² Acadêmicas do curso de administração do Instituto de Ensino Superior de Londrina – Inesul, ³ administradora, mestre em administração, palestrante, consultora e professora universitária, ⁴ Administradora, especialista executiva em gestão de negócios, gestão de recursos humanos e gestão de pessoas, palestrante, professora e coordenadora de cursos superiores técnicos.

INTRODUÇÃO

A diversidade em uma empresa pode ser representada por uma equipe composta por indivíduos distintos que atuam de forma qualitativa no desempenho das atividades cotidianas. Diante da globalização e as recorrentes mudanças cada vez mais rápidas, vivenciamos uma constante diversificação dos indivíduos.

Objeto de estudo desde a década de 50 a diversidade no mercado de trabalho tornou-se um fator muito importante para a composição da força de trabalho e inclusão de indivíduos independentemente de sua cor, raça, etnia, idade, opção sexual, condições físicas e outros.

Além disso, essa questão ainda é pouco estudada em meio acadêmico, e se mostra de forma expressiva como uma tendência no mundo corporativo. Neste sentido, saber gerir pessoas tendo como princípio a inclusão e a diversidade se torna essencial no dia a dia das organizações ao redor do globo.

O objetivo do presente artigo é analisar o papel do setor de recursos humanos na disseminação da diversidade nas empresas, onde de maneira complementar visa identificar as dificuldades de perfis variados na integração de pessoas em uma empresa, verificar se há as cotas existentes para determinados casos e relatar algumas formas de acessibilidade para atender necessidades básicas relacionados a este conceito.

Justifica-se a relevância do presente artigo pela importância da integração de indivíduos de acordo com suas competências e habilidades e a transcendência da empresa de estar preparada para integrar, recepcionar e acompanhar a diversidade.

A metodologia do presente artigo baseia-se no caráter descritivo, qualitativo e se deu através de pesquisas bibliográficas e estudo de caso.

A diversidade de indivíduos dentro de uma organização é um indicador potencial de sucesso, pois a variedade de pessoas, culturas e conhecimento pode gerar o brainstorming agregando valor ao serviço e/ou produto

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Definida como qualidade daquilo que é diverso, a diversidade dentro de uma empresa pode ser amplamente representada pela composição do quadro de colaboradores que possuem características distintas e pertencem a grupos culturais diversos.

Ainda é comum durante um processo seletivo, que pessoas passem por situações adversas durante as etapas, devido as suas características pessoais como a condição socioeconômica ou o peso, por exemplo.

Surgimento da diversidade

O avanço da globalização econômica promoveu alterações na cultura e na comunicação, que com o avanço tecnológico passaram a ter relações e comunicações cada vez mais próximas, apresentando como desafio atender a um público e/ou mercado diversificado.

Com esse novo desafio a demanda para atrair, compreender, atender e inovar passou a ter a necessidade de ter representantes no time para que o entendimento e comunicação fosse mais viável. Esse fator político espalhou-se e houve a introdução de modelos de processos estrangeiros, desconsiderando algumas especificidades culturais do país local. Com o tempo, o setor de recursos humanos foi se adaptando para incluir as culturas diversas.

Diversidade

É um substantivo feminino que caracteriza tudo que é diverso, que tem multiplicidade. Diversidade é a reunião de tudo aquilo que apresenta múltiplos aspectos e que se diferenciam entre si. Fleury (2000) define diversidade como o resultado da interação entre indivíduos com diferentes identidades e que convivem no mesmo sistema social. “O tema diversidade cultural pode ser estudada sob diferentes perspectivas: no nível da sociedade, no nível organizacional e no nível do grupo ou indivíduo” (FLEURY, 2000). Especificamente, este trabalho estudou a diversidade no nível organizacional.

Diversidades nas organizações

Fleury, (2000) explica que a gestão da diversidade foi uma reação das organizações frente à diversificação crescente da força de trabalho e às necessidades de competitividade. O conceito de diversidade dentro das organizações é explicado por Thomas (1991, apud NKOMO E COX JR, 1999, p. 334), de forma abrangente: Estende-se à idade, história pessoal e corporativa, formação educacional, função e personalidade. Inclui estilo de vida, preferência sexual, origem geográfica, tempo de serviço na organização, status de privilégio ou de não privilégio e administração ou não administração.

A diversidade é definida no dicionário (Michaelis – 2019) como qualidade daquilo que é diverso, e dentro de uma empresa pode ser amplamente representado pela composição do quadro de colaboradores que possuem características distintas e pertencem a grupos culturais diversos. Ela abrange aspectos como gênero, origem, etnia, estado civil, religião, idade, características físicas, opção sexual, cor, aspectos políticos e culturais, entre outros.

Falar neste quesito, é falar em inclusão. Embora o termo inclusão seja usado em muitos contextos, de forma geral diz respeito a inserção social de indivíduos que já passaram por situações incomuns devido as suas características pessoais como a condição socioeconômica ou o peso, por exemplo.

No mundo empresarial há um número bastante diverso de pessoas, porém, nem sempre as organizações trabalham de forma inclusiva, ou mesmo, atua de maneira a explorar a diversidade como sendo benéfica para a sua própria atividade em meio às mudanças.

Verifica-se que a aplicação de leis que exigem uma cota mínima de inserção de portadores de deficiências físicas, é muitas vezes seguida a risca, pois é fator gerador de multas para as empresas. Neste sentido, as contratações ocorrem muitas vezes de maneira a atender à legislação sobre o assunto, onde as organizações muitas vezes apenas atendem ao que legalmente é estipulado, e nem sempre a empresa possui a acessibilidade adequada para recepcionar e atender as necessidades do PCD.

Diante dos fatores expostos, passa-se a entender que a promoção da diversidade requer iniciativa, e uma boa gestão para que o recrutamento e inclusão de perfis com competências que se diferem um dos outros sejam efetuados e exista toda uma estrutura para recepcionar a todos.

No âmbito organizacional, constata-se que as contratações podem apresentar vantagens para ambas as partes, estabelecendo uma parceria mútua, em que consigam perceber que empresa e colaborador estão agregando e recebendo valor, levando em consideração a não distinção de culturas e respeitando as decisões.

Gestão da diversidade nas Organizações

De acordo com Fleury, (2000), a gestão da diversidade foi um desdobramento do aumento da diversificação da mão de obra e da busca por maiores vantagens competitivas. Aquino Alves e Galeão Silva, (2004) ratificam esse conceito, ao afirmar que gerenciar a diversidade empresarial, ou seja, buscar, através de práticas empresariais, a formação de equipes compostas por membros com distintas experiências e habilidades, é uma estratégia organizacional voltada para a busca de vantagem e diferenciação no mercado. Coutinho (2006) também relaciona a gestão da diversidade cultural à esta busca:

As empresas brasileiras vêm buscando implementar políticas que tragam resultados positivos e maiores retornos a seus acionistas. Muitas dessas empresas buscam cada vez mais utilizar sua força de trabalho como diferencial competitivo, não somente para justificar uma empresa que seja socialmente responsável ou que tenha políticas compensatórias, o que pode ser identificado como diferencial no mercado, mas também trabalhando com a diferença cultural de seus colaboradores como uma vantagem competitiva significativa. Nesse espírito está colocada uma das novas tendências no mercado que é a Gestão da Diversidade Cultural. Em termos conceituais, "(...) entende-se por gestão da diversidade a adoção de medidas administrativas que garantam que os atributos pessoais, ou de grupo, sejam considerados recursos para melhorar o desempenho da organização (THOMAS, 1990 apud AQUINO ALVES E GALEÃO SILVA, 2004)".

A Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991, popularmente conhecida como a Lei de Cotas, determina que todas as empresas que têm um quadro de profissionais composto por mais de 100 colaboradores contratem de 2 a 5% de pessoas com deficiência física ou mental.

Entretanto, uma organização preocupada em trabalhar os conceitos da diversidade e se beneficiar com as ideias inovadoras de uma equipe com experiências distintas podem revelar, não devem esquecer de outros perfis que se encaixam nesse contexto: Idosos; negros; mulheres; refugiados; pessoas em situação de vulnerabilidade social; ex-presidiários; homossexuais; transexuais.

Esses outros perfis não existem nenhuma lei que obrigue as organizações a realizar contratações. No entanto, quem está disposto a se comprometer com as questões relacionadas a igualdade social deve promover um espaço e oportunidade para essas pessoas no mercado de trabalho.

Promoção e importância

A preocupação constante de gestores comprometidos com o desenvolvimento de talentos, vai de encontro com a formação de uma equipe de trabalho com características distintas, onde a partir dela pode-se obter maior potencial para inovação e competitividade. A forma como esses profissionais serão recrutados e a preparação de ambientes para atender a demanda de perfis jovens, peculiares serão decisivos para formação, aprendizado e resultados que os mesmos possam apresentar no ambiente empresarial.

Fatores impulsionados pela internet, como as redes sociais, dão cada vez mais espaço para expressão e para a luta da representatividade em empresas, mostrando que a diversidade nas organizações é uma necessidade global e sem fronteiras para envolver todos os aspectos multiculturais e promover um ambiente organizacional diverso.

Estabelecer um ambiente diverso, não quer dizer contratar indivíduos aleatórios para o cumprimento da lei. É preciso ter um planejamento de inclusão, analisar os perfis de acordo com o rendimento esperado para obter inovação, produtividade, qualidade e sucesso. Tais componentes dizem respeito a busca pela evolução e dinamismo organizacional, afim de integrar visões e trajetórias

diversas, não com o objetivo de praticar assistencialismo, caridade ou construção da imagem de uma empresa politicamente correta. Mas, sim, a adaptação da empresa frente aos novos tempos.

A disseminação da diversidade dentro da organização é crucial para que as organizações assegurem uma equipe preparada e estratégica para o crescimento e inovação. Capaz de promover ambientes de trabalho saudáveis e trocas de experiências profissionais, aumento da produtividade e competitividade, valor ao produto/serviço, visões de ângulos e aspectos distintos. Uma visão simples que vai além da responsabilidade social e visa engajamento da organização.

Programas de recursos humanos para disseminar a diversidade

Ações voltadas para a preparação de líderes da empresa para acolhimento dos colaboradores, contendo implantação, manutenção e acompanhamento, de acordo como segue abaixo:

Políticas da empresa alinhadas a diversidade e apoio as estratégias, afim de que todos estejam em sintonia com o planejamento da equipe de recursos humanos.

Cursos básicos de libras on-line e outros voltados a melhor comunicação e disseminação da ideia entre os colaboradores.

Eleger um responsável para o marketing e monitoramento dos relacionamentos e programas implementados.

Estabelecer monitoramento de promoções, cargos, índice de turnover, avaliações de desempenho, ciclo de permanência e feedback.

Estar atento a diversificação das contratações divulgando as vagas em grupos orientandos pela pluralidade.

Manter uma comunicação e compartilhamento das informações e metas desse programa.

Exigir que os principais líderes possuam a certificação nos cursos de adaptação e acessibilidade desenvolvidos.

Fornecer ambientes adequados como cadeiras e mesas especiais para anões, bem como pé de apoio, rampas de acesso para cadeirantes, banheiros adaptados, vagas de estacionamento preferências entre outros.

Definir regras inclusivas na captação de novos colaboradores, analisando o currículo e as competências expostas e deixando de lado perguntas sobre a idade e ou orientação sexual.

Fornecer treinamentos com temas distintos, mostrando que os valores da empresa estão alinhados com a diversidade de talentos.

Criar leis de anticorrupção e penalidades em casos de ações discriminatórias que não estejam de acordo com as condutas da empresa. Kenoby (2019)

Benefícios em implantar a diversidade na organização

- O Gestor de RH ao adotar uma política de diversidade, a tendência é que o ambiente de trabalho se torne mais cooperativo, estimulante e acolhedor. O resultado é de uma equipe de colaboradores mais motivados e engajados na realização de suas atividades, e uma melhoria significativa na qualidade de vida, um fato muito importante para que todos trabalhem melhor, produzindo mais e de maneira mais eficiente.
- Gerenciar conflitos internos é uma importante tarefa do RH, isso porque nas organizações em que há uma cultura de respeito à diversidade, os conflitos internos tendem a ser bem menos ocorridos. Ao implementar uma política que estimule o respeito entre as diferenças, é comum que as equipes fiquem mais tolerantes, lidando melhor com as distinções entre os indivíduos. Assim se tem um ambiente em que opiniões divergentes são vistas como estímulo para cooperação e bom senso, e passem longe de desentendimentos e outros atritos.
- Colaboradores que se sentem acolhidos em seu local de trabalho, dificilmente irão procurar outros lugares mais agradáveis. Muitas vezes, a exclusão passa despercebida pelos gestores. Colaboradores que abandonam seus postos de trabalho, por não suportarem uma segregação nítida entre os colegas, dificilmente revelam que esse é o real motivo do pedido de desligamento. Esse é um processo bastante delicado. Dessa forma, as entrevistas quando a demissão é

solicitada podem ser uma boa opção para que a empresa esteja ciente desses problemas.

- Quando os colaboradores têm mais liberdade para exporem suas origens e cultura em suas atividades, trazem mais autenticidade, originalidade e genuinidade nas produções. Um ambiente diversificado contribui para que novas ideias circulem livremente entre os membros de um determinado departamento, proporcionando engajamento e criatividade aos projetos.
- Cumprir com o papel social sempre traz benefícios para a imagem de uma organização. Respeitar e estimular a diversidade é fazer exatamente isso: assumir uma postura responsável perante a sociedade. Quando os colaboradores convivem e aprendem sobre a diversidade dentro do seu ambiente de trabalho, a tendência é que difundam esses conceitos no meio em que vivem, fora do local de trabalho. Ao levar essa ideia para outros espaços, reproduzem comportamentos de tolerância e assumem um papel de exemplo positivo diante de outras pessoas.
- Quando as pessoas são expostas a situações e condições diferentes, isso cria um ambiente propício para a abertura a novos hábitos são adquiridos com a exposição a novas culturas, e do confronto de ideias surgem os melhores projetos e soluções. Com isso, são abertas novas áreas propensas à inovação em toda a empresa.
- A rotatividade tende a diminuir quando o clima organizacional está mais harmonioso. Isso acontece porque os colaboradores passam a reconhecer na empresa um local de crescimento, tanto pessoal quanto profissional.
- Esse é um ótimo diferencial para as empresas, já que uma grande quantidade de desligamentos gera altos custos com treinamento de novos colaboradores e encargos com as demissões, isso sem falar nos gastos com novos processos seletivos. Kenoby (2019)

Erros dentro da organização referente a diversidade que devem ser evitados

- Ignorar o treinamento dos colaboradores - A inclusão na organização só será concluída se todos os colaboradores da empresa estiverem alinhados e engajados com a causa. Quando o ambiente é hostil e não recebe bem o que é considerado “diferente”, as chances de os esforços serem perdidos são maiores, além de gerar uma forte frustração por parte de todos os que acreditaram que seriam acolhidos pela instituição. Porém, é fundamental desenvolver políticas que englobe treinamento e desenvolvimento dos colaboradores a fim de que todos estejam mais preparados para receber os novos colegas, que trazem com eles alguma diversidade evidente.
- Não ter uma boa comunicação - A comunicação dentro da organização deve ser fundamental com o objetivo de colocar e explicar da melhor forma as informações que precisam ser transmitidas. Essas precisam chegar de forma clara para todo o público de relacionamento do negócio. Quando a comunicação é falha, mal direcionada ou simplesmente não existe, isso pode prejudicar a imagem da organização causando transtornos. Como exemplo, temos mal-entendidos que podem ocorrer internamente, ou até mesmo passar a impressão equivocada dos processos de inclusão e diversidade na empresa para o público externo.
- Não monitorar as Ações - A falta de monitoramento faz com que os processos se percam, prejudicando o futuro das políticas de diversidade na empresa. Assim, um eficiente monitoramento é essencial e deve integrar as ações da empresa. Kenoby (2019)

Coleta de Dados.

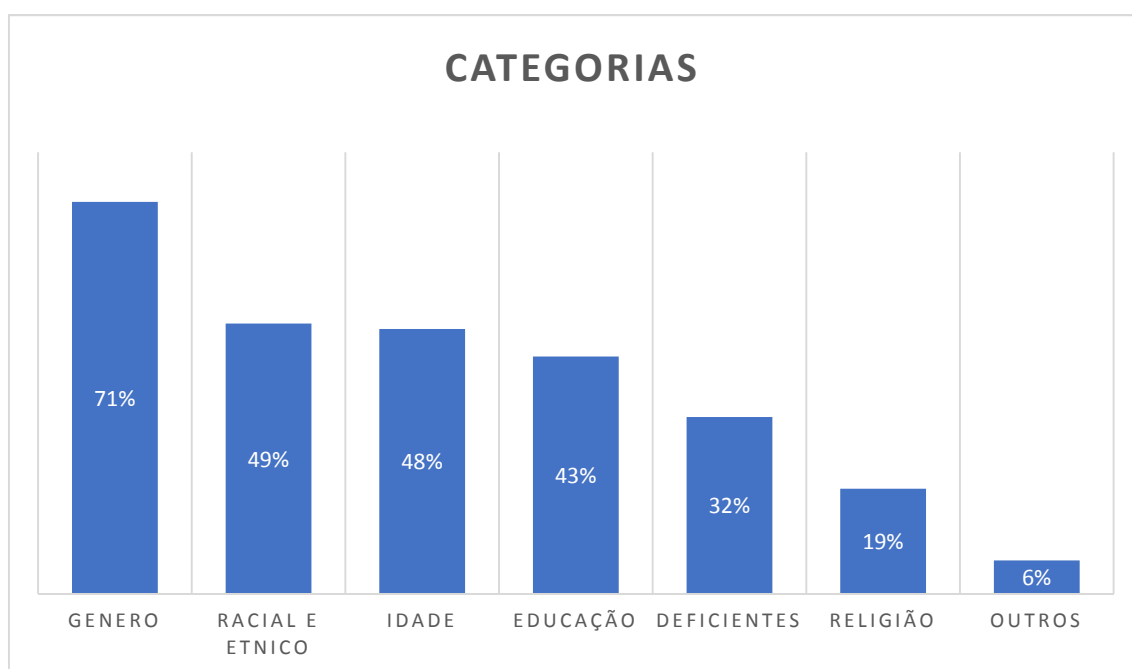
Marconi e Lakatos (2001) explicam que a técnica corresponde à parte prática da coleta de dados. Este trabalho, portanto, utilizou a documentação indireta para a coleta de dados, com pesquisa bibliográfica (MARCONI E LAKATOS, 2001).

Pesquisa Bibliográfica – De acordo com Gil (1991), a pesquisa bibliográfica é feita a partir de material já elaborado. Geralmente, são feitas a partir de informações encontradas em livros e artigos científicos. Este trabalho coletou dados em livros, artigos e em revistas eletrônicas. As revistas, de acordo com Gil (1991), constituem uma das mais importantes fontes bibliográficas e possuem matérias mais profundas e mais bem elaboradas, em comparação às matérias de jornal.

- Empresas que investem e acreditam na diversidade de gênero entre seus colaboradores faturam 15% a mais que as demais companhias.
- Empresas que investem e acreditam na diversidade de raças entre seus colaboradores faturam 35% a mais que as demais companhias.

Análise dos Resultados

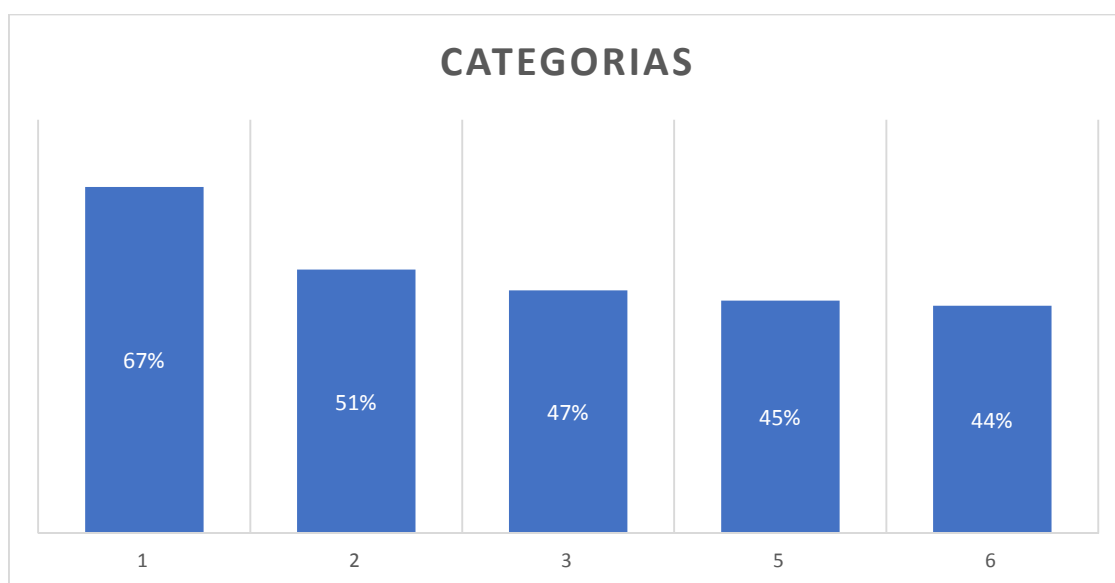
Quadro 1: Representa onde as empresas mais investem na diversidade, e mostram seus esforços. - Pesquisa Global Recruiting Trends 2018, do LinkedIn. EXAME (2019)



Fonte: Pesquisa Global Recruiting Trends 2018, do LinkedIn.

Quadro 2: Representa como as empresas apoiam a diversidade. - Pesquisa Global Recruiting Triends 2018, do LinkedIn. EXAME (2019)

- 67%. Adotam um ambiente que respeita as diferentes opiniões;
- 51%. Encorajam as pessoas a serem elas mesmas;
- 47%. Tem líderes que reconhecem a importância da diversidade;
- 45%. Incluem a diversidade na missão e nos valores;
- 44%. Enfatizam a diversidade na liderança;



Fonte: Pesquisa Global Recruiting Triends 2018, do LinkedIn.

CONCLUSÃO

Concluimos que a diversidade está crescendo na medida em que a globalização e a informatização avançam, formando novos grupos e culturas cada vez mais distintas. O mercado de trabalho tem que estar preparado para atender a essa diversidade e por isso a importância do papel do setor de recursos humanos na disseminação dessa ideia se torna imprescindível para que as organizações possuam infraestrutura, programas internos, gestão e acompanhamento da demanda de colaboradores, de forma que seja possível integrar os mesmos qualitativamente.

As vantagens de possuir uma empresa em que possuam equipes cada vez menos singulares em termos de competências são muitas, e visivelmente pode fazer a diferença nos resultados que a empresa busca sendo um indicador de grande fator competitivo. Sendo assim entendemos que além de realizar o

recrutamento de pessoas portadoras de deficiência física, por exemplo, apenas por que a Lei determina ou para passar uma imagem de empresa inclusiva, todos os outros grupos aos quais não possuem cotas devem ter oportunidades de contratação, levando em conta suas habilidades e não sua aparência ou opção sexual.

Atualmente vemos que grandes empresas possuem espaços adaptados e recursos suficientes para fornecer programas internos de integração de deficientes, mas não possuem colaboradores com tais características, ou temos ainda aqueles casos em que efetuam a contratação, mas não possuem os recursos necessários, causando transtornos no ambiente de trabalho. Diante desses fatores se torna notável que as empresas ainda devem evoluir muito para conseguir atender a demanda ao qual a população possui com qualidade, e estar aptos para desenvolver talentos distintos.

A gestão da diversidade de pessoas, tem um papel fundamental na formação de uma cultura cada vez mais aberta e menos preconceituosa, contribuindo para que as empresas desenvolvam cada vez mais o seu potencial e ainda contribuam para uma sociedade mais inclusiva, agregando valores.

A diversidade é importante para disseminação da conscientização daquilo que vivenciamos no dia-a-dia entendendo que cada pessoa é importante, e que independentemente da particularidade pessoal, cada indivíduo pode agregar de alguma forma, e o papel do setor de recursos humanos empresarial é efetivar essa ideia de forma que o ambiente de trabalho possa valorizar e usar diversas habilidades diferentes.

REFERÊNCIAS

AQUINO ALVES, M.; GALEÃO-SILVA, L. G. **A crítica da gestão da diversidade nas organizações**. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 44, n. 3, p. 20 - 29, jul/set 2004.

COUTINHO, L. R. S. **Diversidade nas Organizações Brasileiras - Um exercício de crítica do conceito e da prática através da desconstrução**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas). Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração e Economia, IBMEC, Rio de Janeiro, 2006.

FLEURY, M. T. L. **Gerenciando a diversidade cultural: experiência de empresas brasileiras**. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul/set 2000.

GIL, Carlos A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2001.

THOMAS, R. R. **Beyond race and gender: unleashing the power of your total work force by managing diversity**. New York: Amacom, 1991. Citado por NKOMO, S. M.; COX Jr., T. **Diversidade e identidade nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1999.

Disponível em <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/diversidade/> (© 2019 Editora Melhoramentos Ltda.), acessado em 10/11/19.

Disponível em <https://gennegociosegestao.com.br/diversidade-nas-organizacoes-importancia/>

Disponível em <https://www.google.com/amp/www.kenoby.com/blog/diversidade-nas-organizacoes-como-promover-e-qual-a-sua-importancia/amp/>

Disponível em <https://blog.woli.com.br/diversidade-nas-organizacoes-e-o-papel-do-rh/>

Disponível em <http://www.kenoby.com/blog/diversidade-nas-organizacoes-como-promover-e-qual-a-sua-importancia/>

Disponível em <https://exame.abril.com.br/negocios/como-criar-empresas-realmente-diversas-novo-desafio-do-rh>

Pesquisa Diversity Matters Mc Kinsey – 2015 (Apresentação feita no Simpósio de Inteligência em Mídias Sociais promovido pelo IBPAD em 03 de fevereiro de 2017.) Disponível em <https://www.slideshare.net/soraiaherrador/mesa-de-debate-dados-para-conhecer-melhor-a-diversidade>