

Instituto Olga Kos de Inclusão

**OLGA**  
**PROMOVENDO INCLUSÃO**

## INSTITUTO OLGA KOS DE INCLUSÃO

**Título:** Manual para Aplicação da Escala Cidadã Olga Kos – ECOK

**Data:** 04 de outubro de 2023

**Número de páginas:** 52

**Autores:** Aline Martins Vicentin, Cristiane Makida Dyonisio, Luan Tremante Espósito Pinheiro, Natália Monaco Arena de Castro, Paulo Nakamura e Roberto Gimenez.

**Gênero da obra:** Técnico/Científico

**Obra intelectual:** Inédita

**Cessionário:**

Instituto Olga Kos de Inclusão Cultural

**CNPJ:** 085.745.680/0001-84

Avenida São João, 313 – 11º andar – CEP: 01035-000 – Centro – São Paulo/SP

**Representante Legal:**

Wolf Vel Kos Trambuch

# INSTITUTO OLGA KOS DE INCLUSÃO

DEPARTAMENTO DE PESQUISAS E DESENVOLVIMENTO



ESCALA CIDADÃ OLGA KOS

**ECOK**

3

## MANUAL PARA APLICAÇÃO DA ESCALA CIDADÃ OLGA KOS

VERSÃO 01  
São Paulo - SP  
2023

RESUMO	6
ABSTRACT	6
1. APRESENTAÇÃO	7
1.1. Convenções e Leis	7
1.2. Definições Gerais	7
1.2.1. Diversidade	8
1.2.2. Equidade	8
1.2.3. Inclusão	8
1.2.4. Acessibilidade	8
1.2.5. Barreiras	8
1.2.6. Desenho Universal	9
1.2.7. Comunicação	9
1.2.8. Tecnologia Assistiva	9
2. OBJETIVOS	9
3. MÉTODO	9
3.1. Stakeholders	9
3.2. Instrumento	9
3.2.1. Variável Arquitetônica	10
3.2.1.1. Acessibilidade arquitetônica nas vias de acesso	10
3.2.1.2. Condições ergonômicas adequadas nos locais de trabalho	10
3.2.1.3. Acessibilidade arquitetônica nos sanitários	11
3.2.1.4. Acessibilidade arquitetônica nos refeitórios	11
3.2.2. Variável Atitudinal	11
3.2.2.1. Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares/equipes de trabalho	11
3.2.2.2. Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho	12
3.2.2.3. Comunicação da organização com o seu público-alvo	12
3.2.3. Variável Comunicacional	12
3.2.3.1. Comunicação interpessoal, escrita e virtual adequada à diversidade	12
3.2.4. Variável Metodológica	12
3.2.4.1. Acessibilidade nos procedimentos e métodos utilizados para contratação	12
3.2.4.2. Emprego Apoiado	13
3.2.4.3. Saúde no Trabalho	13
3.2.5. Variável Programática	13
3.2.5.1. Processos personalizados na seleção de colaboradores	13
3.2.5.2. Inovação e manutenção da cultura institucional	14
3.2.5.3. Clima organizacional e autoavaliação	14
3.2.5.4. Parâmetros de equidade no trato com os colaboradores	14
3.2.5.5. Escuta de colaboradores para redefinir rotas	14
3.2.5.6. Mecanismos de reconhecimento dos colaboradores guiados por parâmetros equitativos	14
3.2.5.7. Iniciativas em projetos sociais	14
3.2.5.8. Impacto sobre a comunidade do entorno	15
3.2.5.9. Políticas, programas e setores institucionais que orientam, normatizam e monitoram propostas de inclusão e acessibilidade	15
3.3. Classificação	15
3.4. Procedimentos	17
3.4.1. Coleta de Dados	17
3.4.1.1. Entrevista Semiestruturada	22
3.4.2. Análise de Dados	23
3.4.3. Avaliação	26

3.4.4. Algoritmo	26
3.4.5. Classificação	27
3.4.6. Solicitação	33
3.4.7. Certificação	33
3.4.8. Termos e Condições de uso do Selo Acreditado e demais selos	34
3.4.8.1. Condições de uso do Selo Acreditado (★★★★★)	34
3.4.8.2. Condições de uso dos Selos de 2, 3 e 4 estrelas (★★, ★★★ e ★★★★)	34
3.4.8.3. Termos de uso do Selo	34
3.4.8.4. Canal de Comunicação	35
3.4.9. Recertificação	35
3.5. Benefícios do Selo de Inclusão Olga Kos	35
3.6. Etapas da Avaliação de Conformidade	35
3.6.2. Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação	36
3.6.3. Atribuição de Selos de 2, 3 e 4 estrelas (★★, ★★★ e ★★★★)	36
3.6.4. Canal de Reclamação	36
3.6.5. Avaliação de Recertificação	36
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXO 1	38
ANEXO 2	46
ANEXO 3	47

## RESUMO

A Escala Cidadã Olga Kos corresponde a um instrumento que objetiva mensurar como a inclusão é praticada no mercado. Este instrumento foi constituído a partir de 5 variáveis, 20 indicadores e 37 requisitos, os quais servem ao propósito de sinalizar o quanto uma organização é inclusiva em seus ambientes, processos e documentos, visando contemplar a Diversidade, seja ela por identidade de gênero, idade, deficiência, etnia, religião, nacionalidade, faixa etária, orientação sexual ou qualquer outro fator de exclusão. Valorizando as empresas que reforçam seus valores e dando visibilidade para tais, de maneira a gerar casos de sucesso e exemplo a ser seguido por demais empresas.

## ABSTRACT

Olga Kos Citizen Scale corresponds to an instrument that objectively measures how inclusion is practiced in the market. This instrument was made up of 5 variables, 20 indicators and 37 requirements, which serve the purpose of signaling how inclusive an organization is in its environments, processes and documents, it involves contemplating Diversity, be it by gender identity, age, disability, ethnicity, religion, nationality, age group, sexual orientation or any other exclusion factor. Valuing companies that reinforce their values and giving visibility to them, in order to generate success stories and an example to be followed by other companies.

# 1. APRESENTAÇÃO

O presente instrumento teve como base a concepção de inclusão social cuja abrangência é mais ampla do que aquela almejada por pessoas com deficiência ou mesmo por grupos socialmente marginalizados (RAWL, 2008). Assim, entende-se que ele permeia não somente a participação de diferentes grupos num determinado contexto social ou organização, como também pressupõe uma análise da magnitude em que as interações acontecem. Ele está baseado numa concepção de complexidade, fundamental ao entendimento da sociedade e análise das possibilidades previstas em diferentes tipos de organizações. Para tanto, ele está orientado por três princípios:

## a) Contextualização da Inclusão

Este princípio tem como base a ideia de que a existência ou não de exclusão, e seus respectivos impactos sobre a pessoa com deficiência ou grupos marginalizados é contextual e, por este motivo, depende de uma análise detalhada dos diferentes níveis de uma organização e de uma sociedade. Assim, envolveria desde aspectos físicos, como as barreiras arquitetônicas, passando pela oferta de dispositivos ou instrumentos, pelas atitudes de pares de um grupo social ou colaboradores, atingindo até suas políticas. Em suma, a premissa é que os processos inclusivos dependem de arranjos ou configurações de natureza multifatorial resultando em estados ou percepções de conforto ou segurança por parte de seus membros. Por este motivo, o mapeamento dos múltiplos fatores e de sua forma de interação é salutar para o avanço em políticas de inclusão de qualquer sistema em análise.

## b) Espacialidade da Inclusão

Este princípio destaca a variável espaço como primordial para a avaliação das dimensões da inclusão. Assim, pressupõe-se que as possibilidades de inclusão se tornam maiores na medida em que é assegurado a indivíduos ou grupos transitar e interagir numa variedade de espaços, territórios, e setores de uma sociedade ou organização. Por este motivo, a compreensão da amplitude ou abrangência desta atuação e participação pode ser entendida como fator crucial para a avaliação do nível de inclusão atingido por indivíduo ou grupo social.

## c) Temporalidade da Inclusão

Este princípio tem por premissa a ideia de que a variável tempo é condição fundamental para a avaliação das dimensões da inclusão. O entendimento é o de que os processos inclusivos mais efetivos são resultantes da consolidação de modos de pensar e operar, norteadas por representações sociais e, por este motivo, se materializam em políticas tanto numa sociedade, como no âmbito de uma organização. Desse modo, a análise do quanto uma situação pode ser considerada, esporádica, isolada, pontual ou apresenta traços relativamente duradouros e persistentes podem ser considerados elementos fundamentais à compreensão do nível de inclusão atingido num determinado grupo ou por algum indivíduo.

## 1.1. CONVENÇÕES E LEIS

A Inclusão em organizações é regida pelos princípios e regras contidos na Constituição Federal, conforme o título II dos direitos e garantias fundamentais, capítulo I, dos direitos e deveres individuais e coletivos e artigo 5º: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade” (BRASIL, 1988).

## 1.2. DEFINIÇÕES GERAIS

Para efeitos deste manual, serão apresentadas definições fundamentais para compreensão e atualização de um vocabulário inclusivo:

### 1.2.1. DIVERSIDADE

O conceito de diversidade nas organizações pressupõe a quebra da supremacia de um único estereótipo cultural. Entende-se que há múltiplas culturas na sociedade e todas elas podem ocupar seu lugar em níveis diferentes dentro das organizações. Historicamente, houve ações afirmativas que, por meio de pressão coercitivas externas, impuseram cotas e processos de recrutamento, seleção e treinamento que abarcasse todos os grupos marginalizados. Entretanto, o conceito de gestão da diversidade vai além do acesso, enaltece a valorização interna das organizações expostas em sua visão, missão e valores. Compreendendo como uma vantagem competitiva com inúmeros ganhos comerciais (ALVES e GALEÃO-SILVA, 2004).

Sendo assim, a diversidade nas organizações é caracterizada por múltiplas culturas, pressupõe-se a existência de diálogo intercultural. Em linhas gerais, assume-se que todas as culturas estão em estágio contínuo de evolução e que sofreram múltiplas influências ao longo da história. Desse modo, reconhece-se que as características outrora entendidas como fixas, na verdade são dinâmicas e que evitam o isolamento em conceitos e comparações amparadas em juízo de valor. A diversidade dentro de uma organização pode ocorrer por meio de: Gênero, Idade, Deficiência, Etnia, Religião, Nacionalidade, Orientação sexual, entre outros.

### 1.2.2. EQUIDADE

Significa proporcionar a todas as pessoas igualdade de condição laboral, por meio de respeito às diferenças. Considerar que cada um possui o seu ponto de partida o que pode configurar-se em vantagens ou desvantagens. Comprometer-se com a equidade é enfrentar esses desequilíbrios na força de trabalho. Um equívoco comum é pensar que igualdade e equidade são sinônimos. Igualdade significa tratarmos todos sem diferença, entendendo que todos são capazes de realizar tarefas da mesma forma. Já a equidade seria ajustar a tarefa para que cada indivíduo execute de sua maneira, respeitando seu tempo e condição.

### 1.2.3. INCLUSÃO

O conceito de inclusão que permeia o presente manual tem como base das orientações das Organização das Nações Unidas (2005) que leva em consideração duas conotações para o termo: (1) princípio ou valor, muito atrelado ao respeito e valorização das diversidade e que permeia documentos, ações, programas, projetos e sistemas de uma organização; (2) processo, termos associado às mudanças que efetivamente ocorrem numa organização resultando no acolhimento de grupos marginalizados ou com deficiência, com vistas a garantir sua plena participação, oportunidade de aprendizagem e satisfação (UNESCO, 2005).

### 1.2.4. ACESSIBILIDADE

Definidas pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146/15) (BRASIL, 2015), como:

“Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;”

### 1.2.5. BARREIRAS

Definida pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146/15) (BRASIL, 2015), como:

“Barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em: barreiras urbanísticas (...), barreiras arquitetônicas (...), barreiras nos transportes (...), barreiras nas comunicações e na informação (...), barreiras atitudinais (...), barreiras tecnológicas (...).”



### 1.2.6. DESENHO UNIVERSAL

Definida pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146/15) (BRASIL, 2015), como:

“Desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.”

### 1.2.7. COMUNICAÇÃO

Definida pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146/15) (BRASIL, 2015), como:

“Comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações”.

### 1.2.8. TECNOLOGIA ASSISTIVA

Definida pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146/15) (BRASIL, 2015), como:

“Tecnologia Assistiva: tecnologia assistiva ou ajuda técnica - os produtos, os equipamentos, os dispositivos, os recursos, as metodologias, as estratégias, as práticas e os serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, com vistas à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

## 2. OBJETIVOS

Este manual tem por objetivo estabelecer critérios de aplicação da ECOK, mecanismo pelo qual é possível atribuição de um nível de inclusão, representado pelo Selo de Inclusão Olga Kos. Estes critérios envolvem a padronização de definições, métodos de mensuração e critérios de avaliação que conduzem a ações necessárias à implantação de uma cultura inclusiva em instituições. Os parâmetros técnicos relacionados ao Selo de Inclusão Olga Kos foram estabelecidos e continuarão em constante aprimoramento por uma equipe multidisciplinar pertencente ao Instituto Olga Kos.

## 3. MÉTODO

### 3.1. STAKEHOLDERS

O Selo de Inclusão Olga Kos (SEIOK), como resultado da aplicação da Escala Cidadã Olga Kos (ECOK), prevê a participação de: **a)** organizações do segundo setor, independentemente de seu porte, que tenham a responsabilidade social como valor institucional; **b)** organizações do terceiro setor; **c)** instituições governamentais; **d)** organismos nacionais ou internacionais que atuam na esfera de ações na implantação de políticas públicas.

A ECOK está orientada ao mapeamento de grupos com maior incidência de exclusão social por razões sociohistóricas: pessoas com deficiência, pessoas com transtornos mentais, grupos socialmente vulneráveis, imigrantes, diversidade de etnias, diversidade religiosa, orientação sexual, sexo biológico, identidade de gênero ou discriminação por faixa etária; estado civil; nacionalidade; origem e status socioeconômico; contexto sociocultural; estado de saúde, entre outros.

### 3.2. INSTRUMENTO

O instrumento denominado ECOK é constituído por cinco (5) variáveis, vinte (20) indicadores e trinta e sete (37) requisitos que descrevem como o instrumento deve ser avaliado.

São estes os critérios que definem o nível de inclusão identificado em uma organização por variáveis e indicadores, apresentados a seguir:

### **3.2.1. VARIÁVEL ARQUITETÔNICA**

Refere-se à eliminação das barreiras ambientais e físicas nos diferentes ambientes e equipamentos que compõem a organização.

Como resultado, a preocupação da organização com o bem-estar de seus colaboradores influi diretamente nos resultados que o mesmo deriva para a organizações.

O estabelecimento de recursos e ferramentas a partir de um desenho universal reforça a cultura inclusiva da organização. Em situações em que a implementação do desenho universal não é viável, ou ainda, não foi desenvolvida, se torna necessário a identificação das adaptações adequadas, a fim de elaborar proposta que vise sanar tal necessidade, com resultados corretivos e pontuais, além de sua manutenção e aprimoramento. Tais medidas reforçam a cultura da organização de gestão e qualidade de vida de seus colaboradores, assim como sobre as temáticas de Inclusão e Diversidade.

A organização que é signatária do conceito de desenho universal ou que propõe adaptações que sejam funcionais e otimizem o espaço, assume compromisso de respeitar seu quadro de Diversidade de colaboradores, promovendo a Equidade e Inclusão. A presença de qualquer barreira na utilização configura cenário de exclusão de alguns públicos, como: pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência, idosos, dentre outros.

Essa variável está dividida em quatro indicadores, que são:

#### **3.2.1.1. ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA NAS VIAS DE ACESSO**

A acessibilidade arquitetônica nas vias de acesso propõe o rompimento de barreiras arquitetônicas, sendo umas das classes de Barreiras apresentada no Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI N° 13.146/15) (BRASIL, 2015). Neste contexto, objetiva-se identificar se há impedimentos ambientais e/ou físicos que impeçam o acesso dos colaboradores e/ou usuários ao espaço e aos equipamentos relevantes à organização e acesso a mesma. A atenção está focada no trajeto necessário para o acesso à instituição, desde o exterior ao interior, na prática: da via pública para a privada.

A análise deste indicador contribui para efetivar a preocupação e a responsabilidade da empresa em garantir o acesso à sua instituição com conforto e segurança, demonstrando-se não somente respeitosa à legislação, mas também ao discurso de Inclusão para todos os públicos que a faz interessada na aplicação deste Selo. A presença de qualquer impedimento desenha cenário de exclusão de alguns públicos, como: pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência, idosos, famílias com carrinhos de bebê, dentre outros.

A preocupação da instituição, no que diz respeito a este indicador, se caracteriza pela identificação das necessidades não atendidas a partir de seu público, seguida de propostas a serem elaboradas, que podem envolver, como exemplo: rampas de acesso, elevadores, plataformas, espaçamento adequado nos corredores, piso tátil, mapa em braile, entre outros; e por assumir posturas corretivas e preventivas frente à acessibilidade arquitetônica.

#### **3.2.1.2. CONDIÇÕES ERGONÔMICAS ADEQUADAS NOS LOCAIS DE TRABALHO**

As condições ergonômicas adequadas aos locais de trabalho apresentam-se como um recurso mínimo a ser cumprido, considerando que atende às necessidades de segurança e fisiológicas de satisfação no trabalho, propostas por Maslow (1943). Há a proposição de qualidade no uso e permanência do colaborador e/ou usuário com as ferramentas e condições laborais das quais é imposto, a partir do conceito de ergonomia, que propõe mais conforto, segurança, autonomia, funcionalidade e um ambiente de trabalho adequado.

Estes cuidados, quanto à questão ergonômica laboral, podem se expressar a partir de: altura, largura e disposição de mobiliário, como mesas e cadeiras; disposição das estruturas, como espaçamento entre estações de trabalho ou corredores; recursos, como teclados e mouses ergonômicos, entre outros exemplos que vêm ao

encontro com a minimização dos riscos ergonômicos dos colaboradores.

### 3.2.1.3. ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA NOS SANITÁRIOS

A acessibilidade arquitetônica nos sanitários propõe o rompimento de barreiras arquitetônicas, sendo uma das classes de Barreiras apresentada no Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI N° 13.146/15) (BRASIL, 2015). Além de atender às necessidades de segurança e as fisiológicas de satisfação no trabalho (MASLOW, 1943), visto que se refere à permanência no emprego e ao conforto físico, respectivamente. Neste contexto, objetiva-se identificar se há impedimentos ambientais e/ou físicos que impeçam o ingresso, circulação e utilização de qualquer colaborador e/ou usuário aos sanitários e/ou aos equipamentos necessários à higiene e atendimento às necessidades fisiológicas.

Este indicador se caracteriza na identificação das necessidades não atendidas a partir de seu público, seguida de propostas a serem elaboradas, que podem envolver, como exemplo: altura da pia, torneira, privada, barras de suporte, dentre outros.

### 3.2.1.4. ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA NOS REFEITÓRIOS

A acessibilidade arquitetônica nos refeitórios propõe o rompimento de barreiras físicas, sendo uma das classes das Barreiras apresentadas no Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI N° 13.146/15) (BRASIL, 2015). Assim como no indicador “Acessibilidade arquitetônica nos sanitários” atende às necessidades de segurança e fisiológicas de satisfação no trabalho, proposto por Maslow (1943), visto que se refere à permanência no emprego e ao conforto físico, respectivamente. Neste contexto, objetiva-se identificar se há impedimentos ambientais e/ou físicos que impeçam o acesso de qualquer colaborador e/ou usuário aos refeitórios e/ou aos equipamentos necessários à permanência e funcionalidade do espaço. A atenção está vinculada à utilização dos espaços internos da organização, a fim de promover a autonomia, segurança e liberdade ao colaborador.

A organização que se preocupa com a implementação de um desenho universal ou que propõe adaptações que sejam funcionais e otimizem o espaço, demonstra-se preocupada em respeitar seu quadro de Diversidade de colaboradores, promovendo a equidade e Inclusão. A presença de qualquer barreira na utilização configura cenário de exclusão de alguns públicos, como: pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência, idosos, dentre outros. Este indicador se caracteriza pela identificação das necessidades não atendidas a partir de seu público, seguida de propostas a serem elaboradas, que podem envolver, como exemplo: pia, torneira, cadeiras, mesa, disposição do mobiliário, dentre outros.

## 3.2.2. VARIÁVEL ATITUDINAL

A variável Atitudinal refere-se à percepção do outro sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações nas relações pessoais e profissionais dentro da organização. Ela parte do pressuposto de que um clima harmonioso e rotina saudável no trabalho constituem elementos-chave para a inclusão. Assim, a acessibilidade significa um tratamento respeitoso e amistoso, evitando traços de violência simbólica e bullying, e cultivando hábitos de aceitação e a construção de vínculos honestos e empáticos.

### 3.2.2.1. ACESSIBILIDADE ATITUDINAL NO QUE SE REFERE A PARES/EQUIPES DE TRABALHO

A atitude abrange todos os comportamentos que regulam as relações diárias. Ela refere-se ao convívio harmonioso e saudável entre os membros de uma equipe, especificamente no que tange a pares de trabalho no mesmo nível hierárquico.

Inclui-se nesse indicador a possibilidade para o estabelecimento de amizades no ambiente de trabalho, a ausência de confrontos, o bom aproveitamento para crescimento pessoal e profissional em eventuais conflitos, a liberdade na formulação de soluções e a satisfação nos relacionamentos interpessoais dentro e fora do trabalho.

Inclui também a possibilidade de todos se expressarem de modo crítico, sem pré-julgamentos e com igualdade de oportunidade em situações de equipe.

### **3.2.2.2. ACESSIBILIDADE ATITUDINAL NO QUE SE REFERE A RELAÇÕES HIERÁRQUICAS NO TRABALHO**

Semelhante ao indicador anterior desta mesma variável, este indicador refere-se, especificamente, à convivência harmoniosa entre pessoas em diferentes níveis hierárquicos em uma organização. Significa, portanto, uma relação saudável entre colaboradores e gestores, com escuta de ambas as partes e, portanto, configura-se pela existência de oportunidades mútuas de crescimento pessoal e profissional.

### **3.2.2.3. COMUNICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO COM O SEU PÚBLICO-ALVO**

Refere-se à qualidade da comunicação entre a organização e o seu público alvo, prezando pelo diálogo consciente e inclusivo, zelando pelo respeito a diferentes grupos sociais. Isso se evidencia na escolha dos temas, imagens, símbolos e representações sociais difundidas em seus materiais de comunicação.

## **3.2.3. VARIÁVEL COMUNICACIONAL**

Refere-se à eliminação de barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual.

### **3.2.3.1. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL, ESCRITA E VIRTUAL ADEQUADA À DIVERSIDADE**

A preocupação sobre a variável comunicacional permite refletir a complexidade da temática, que inicialmente, seria identificada e avaliada a partir do único indicador “Comunicação interpessoal, escrita e virtual adequada à diversidade”. Ela representa a variável comunicacional, pois está relacionada à eliminação das barreiras na Comunicação. Desta maneira, este indicador seria avaliado a partir da preocupação da empresa em proporcionar um discurso, não somente inclusivo, mas que envolva meios de comunicação que englobam a via oral, a língua de sinais, a escrita visual, a escrita em braile, a tradução a outros idiomas, a acessibilidade digital relacionada à comunicação virtual, entre outros.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI N° 13.146/15) (BRASIL, 2015) postula acerca da responsabilidade de uma organização sobre a acessibilidade comunicacional no que tange à pessoa com deficiência em seu artigo 63: “obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo (...)”. Em parte, a responsabilidade das organizações frente à comunicação no que se refere à Inclusão e Diversidade é garantida a partir de leis estabelecidas, como exemplo, pode-se citar a Lei de Libras presente no Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI N° 13.146/15) (BRASIL, 2015). Contudo, é possível que os seus requisitos não tenham sido completamente implementados pela organização.

## **3.2.4. VARIÁVEL METODOLÓGICA**

Esta variável refere-se à eliminação de barreiras na orientação/instrução presentes em programas de capacitação e treinamento envolvendo os colaboradores de uma organização de acordo com os métodos e técnicas de trabalho.

### **3.2.4.1. ACESSIBILIDADE NOS PROCEDIMENTOS E MÉTODOS UTILIZADOS PARA CONTRATAÇÃO**

Refere-se ao emprego de instrumentos e técnicas acessíveis, bem como atitudes inclusivas, nos processos de recrutamento e seleção de possíveis colaboradores. A instituição inclusiva, portanto, organiza-se para conduzir

um processo de contratação inclusivo desde o anúncio da vaga, até a efetivação do colaborador, norteados por parâmetros inclusivos.

### **3.2.4.2. EMPREGO APOIADO**

Como suporte à contratação de pessoas com deficiência, foi criada a Lei de Cotas para PCD 8213/91 - LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991 (BRASIL, 1991), conhecida como lei de contratação de PCD (Deficientes) nas Empresas. Lei 8213/91, Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência a qual dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências à contratação de pessoas com deficiência. Assim, entende-se que seja fundamental identificar se a organização atende a este requisito legal.

### **3.2.4.3. SAÚDE NO TRABALHO**

Refere-se à preocupação por parte da organização em contribuir para clima harmonioso no ambiente de trabalho, marcado também por espaços de interação social, trocas e descanso para os seus colaboradores. Cumpre ressaltar que o uso destes locais seria feito sobretudo nos intervalos interjornada e momentos de pausa. Fundamentalmente, o conceito que permeia a ideia de saúde no trabalho é o de saúde para além da “ausência de doenças”, que seria identificado por ações de prevenção e recuperação de lesões por esforço repetitivo, mas sim, o de clima favorável ao desempenho e à saúde mental, marcado pela criação de agremiações que estimulem a interação social, a valorização e apreciação do tempo livre pelo grupo de colaboradores.

### **3.2.5. VARIÁVEL PROGRAMÁTICA**

A variável programática de uma organização corresponde ao retrato de sua missão, visão e de seus valores. Ela diz respeito à materialização deste pilar na forma pela qual ela apresenta suas políticas, organiza suas rotinas, elenca suas prioridades, valoriza seus colaboradores, aprecia e avalia projetos, se relaciona com o seu entorno, com os seus clientes e fornecedores.

Cumpre ressaltar que esta corresponde a uma variável que também representa a visão de futuro de uma organização, bem como as suas preocupações com a sociedade e com o meio ambiente. Assim, ela implicaria na forma pela qual ela empenna recursos em direção a temas salutarres como justiça e equidade, passando pela forma pela qual ela acolhe, qualifica e motiva seus colaboradores e agentes (CHUNG et al., 2020).

Entende-se que estes valores e pensamentos da organização concretizar-se-iam em seus documentos e políticas, prioritariamente pautadas em causas associadas ao respeito à diversidade humana, para selecionar, avaliar, qualificar e promover seus pares. Além disso, também apareceriam na forma pela qual ela elabora políticas que visam ampliar e zelar pelo monitoramento e avaliação de processos relacionados ao bem-estar de seus colaboradores e pelo respeito à diversidade e inclusão.

Desse modo, ela corresponderia à eliminação de barreiras presentes nas políticas institucionais, contemplando ações corretivas e preventivas tanto internas quanto externas a uma organização e seria representada a partir dos seguintes indicadores.

#### **3.2.5.1. PROCESSOS PERSONALIZADOS NA SELEÇÃO DE COLABORADORES**

O entendimento é o de que instituições inclusivas e preocupadas com as pessoas envolvem-se com os processos de contratação. Neste caso, não se limitam a processos numéricos e classificatórios, mas se pautam também por mecanismos de retorno aos indivíduos não selecionados (EDMONDSON, 1999; CHUNG et al., 2020).

Instituições consideradas inclusivas prezam pela adoção de parâmetros baseados em critérios de justiça e equidade nos processos de seleção e recrutamento, assegurando possibilidades para que sejam contemplados colaboradores de diferentes etnias, orientações sexuais, e pessoas com deficiência. Para tanto, três ações podem ser realizadas: 1. Acessibilidade na comunicação da vaga; 2. Atitudes inclusivas no processo de contratação; 3. Devolutiva construtiva. Cumpre ressaltar que se trata de uma disposição da empresa que supera as meras



exigências legais, mas que se concretiza nas políticas institucionais e nos protocolos utilizados corriqueiramente (CHUNG et al., 2020; ROMANKI, 2021).

### **3.2.5.2. INOVAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CULTURA INSTITUCIONAL**

Instituições que valorizam a inclusão asseguram condições de inovação do seu quadro, ampliando as possibilidades para ingresso de novos colaboradores. Contudo, é fundamental que um grupo relativamente grande de colaboradores ou atores seja mantido, com vistas a assegurar a perpetuação da cultura e dos pilares inclusivos da organização. Desse modo, entende-se que a avaliação do turn over constituiria um indicador importante para esta variável (HARQUAIL; COX, 1993; CHUNG et al., 2020).

### **3.2.5.3. CLIMA ORGANIZACIONAL E AUTOAVALIAÇÃO**

O pensamento inclusivo se materializa também por meio da preocupação de uma organização com o ambiente existente entre os diferentes colaboradores. Climas amistosos e de respeito contribuem sensivelmente para uma ambiência harmoniosa, saudável e produtiva. Assim, entende-se que as instituições inclusivas apresentam mecanismos para a avaliação do clima organizacional. Além disso, partem do entendimento de que os processos avaliativos devem ser amplos e, portanto, que não emanem apenas do corpo diretivo, mas que apresentam inúmeros trajetos, incluindo avaliações por subordinados (BISPO, 2006).

### **3.2.5.4. PARÂMETROS DE EQUIDADE NO TRATO COM OS COLABORADORES**

Instituições inclusivas zelam para assegurar representatividade de diferentes grupos entre seus quadros de funcionários. A valorização da diversidade pode ser identificada diante do acompanhamento da presença de colaboradores oriundos de diferentes grupos sociais, gêneros e de diferentes etnias (ROMANKI, 2021).

### **3.2.5.5. ESCUTA DE COLABORADORES PARA REDEFINIR ROTAS**

Quando as instituições são norteadas por valores inclusivos, reconhecidamente, são utilizados processos de escuta de seus colaboradores. Fundamentalmente, são convidados a participar, bem como, identificam-se a existência de processos decisórios frente ao acolhimento das opiniões (HOWSON, 2021).

### **3.2.5.6. MECANISMOS DE RECONHECIMENTO DOS COLABORADORES GUIADOS POR PARÂMETROS EQUITATIVOS**

Instituições inclusivas zelam por oferecer condições equitativas nos processos de promoção dos colaboradores. Ou seja, ter mecanismos de parâmetros individuais de reconhecimento e promoção dos colaboradores que levam em consideração o empenho de recursos com vistas a realizar processos que sejam signatários de preceitos de equidade e justiça (CHUNG et al., 2020).

### **3.2.5.7. INICIATIVAS EM PROJETOS SOCIAIS**

Instituições com valores inclusivos preocupam-se com o combate à desigualdade e exclusão social. Além disso, estão sintonizadas com temas associados à conservação do meio ambiente. Esta visão de futuro concretiza-se por meio da sua participação em projetos com apelo social. Cumpre destacar que esta participação não estaria apenas associada à participação em leis de incentivo, ao esporte ou cultura, mas ao seu efetivo engajamento e participação em fóruns e debates sobre estes temas.

### 3.2.5.8. IMPACTO SOBRE A COMUNIDADE DO ENTORNO

Reconhecidamente as políticas são percebidas somente no âmbito das organizações, mas apresentam desdobramentos para o seu contexto físico e social. Desse modo, a identificação dos efetivos impactos de contribuições das organizações junto ao seu entorno pode ser considerada para avaliar a cultura institucional. A presença de espaços mantidos, fóruns organizados, núcleos criados, oferta de serviços em prol da redução da desigualdade e respeito à diversidade são estratégias importantes para averiguar a existência de pensamento inclusivo numa organização.

### 3.2.5.9. POLÍTICAS, PROGRAMAS E SETORES INSTITUCIONAIS QUE ORIENTAM, NORMATIZAM E MONITORAM PROPOSTAS DE INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE

Organizações Inclusivas devem apresentar programas ou efetivas políticas de inclusão e acessibilidade e isto deve ser percebido por meio de comissões permanentes de gestão de risco aos processos inclusivos. Estas comissões assumiriam o papel de elaborar políticas, promover programas de formação das pessoas e monitorar os processos inclusivos das organizações apontando adequações nos rumos da instituição.

## 3.3. CLASSIFICAÇÃO

O SEIOK, que será atribuído aos interessados, corresponde ao resultado de um processo de avaliação que diferencia organizações quanto a implementação de políticas e adoção de ações inclusivas dentro de níveis pré-estabelecidos, definidos neste processo na chamada Escala Cidadã Olga Kos (ECOK). A ECOK é um instrumento que permite identificar, monitorar e avaliar ações de inclusão e de acessibilidade nas instituições, ou seja, a efetividade de políticas inclusivas e a possibilidade de utilização e fruição segura e autônoma de espaços físicos em equipamentos públicos ou privados, tudo em conformidade com a Lei 13.146 de 06/07/2015 – a chamada Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), tendo como base a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo.

Do ponto de vista teórico, a ECOK está embasada no paradigma social de direitos humanos, em consonância, assim, com marcos normativos e regulatórios fundamentais nacionais e internacionais, tais quais o Decreto 6.949, de 25/08/19, onde o Estado brasileiro promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinado em Nova York em 30 de março de 2007 (BRASIL, 2009).

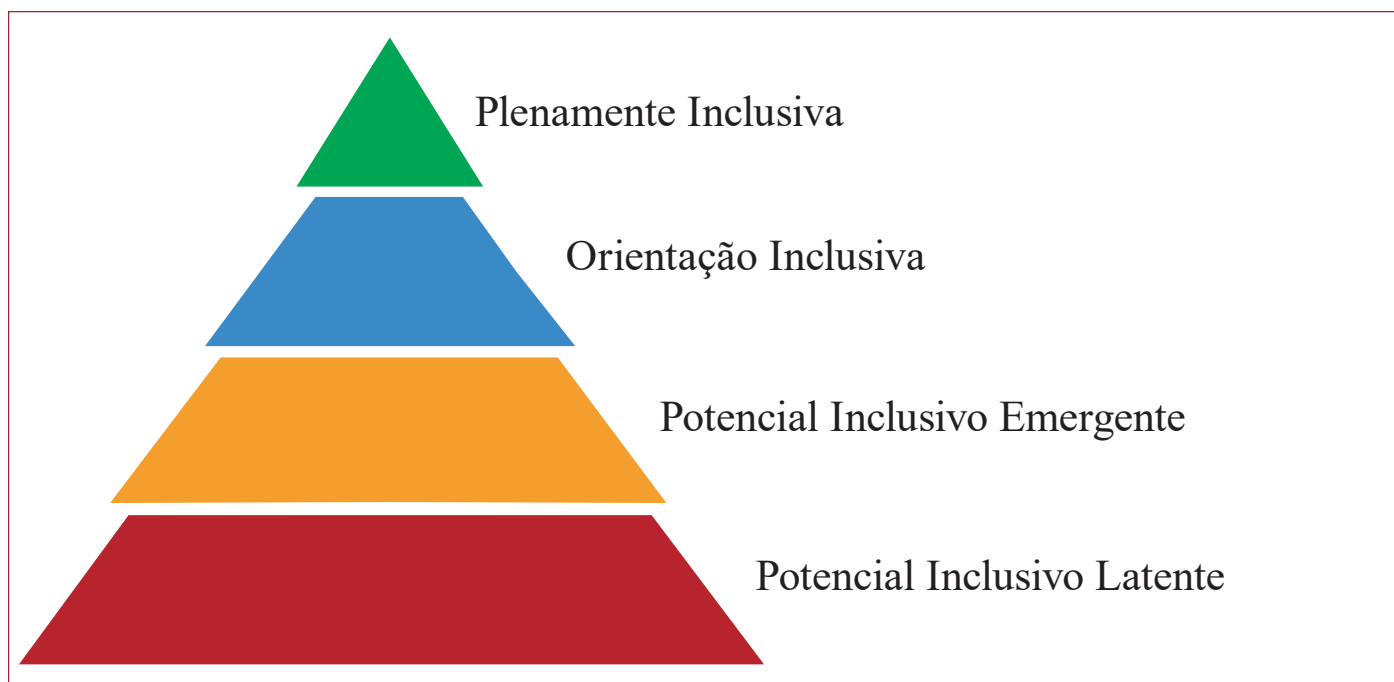
Assim, o processo de certificação de uma organização para a obtenção do SEIOK pretende fornecer referências claras e objetivas para que as organizações sejam reconhecidas como socialmente responsáveis no aspecto da inclusão, de acordo com seus respectivos desempenhos relacionados ao tema e medidos a partir de indicadores específicos, capazes de mensurar fatores estruturais, organizacionais e culturais.

Será atribuído o SEIOK às organizações que solicitarem a obtenção do selo diretamente ao IOK ou solicitarem a certificação junto a um órgão credenciado pelo IOK para realizar a auditoria de conformidade. Com base nos resultados obtidos durante o processo de avaliação, um nível da ECOK será definido conforme os critérios e valores de referência definidos abaixo.

Os níveis de inclusão estabelecidos pelo SEIOK variam de I a IV, sendo que nível I corresponde a uma condição de baixa inclusão e IV de inclusão plena.

Os indicadores serão mensurados, compilados e analisados, gerando uma escala numérica de 0 a 1, passível de serem classificados entre as classes pré-definidas, sendo elas:  $ECOK < 0,25$  - Potencial Inclusivo Latente;  $0,25 \leq ECOK < 0,5$  - Potencial Inclusivo Emergente;  $0,5 \leq ECOK < 0,75$  - Orientação Inclusiva; e,  $0,75 \leq ECOK$  - Plenamente Inclusiva, assim como representado a seguir (Figura 1).

Figura 1: Níveis atribuídos à ECOK para atribuição do Selo de Inclusão Olga Kos.



Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2021.

#### Nível I – Potencial inclusivo latente (★★)

Neste nível, a proposta encontra-se em fase inicial, pode existir a percepção e a necessidade da mudança, mas não há indícios de cultura e/ou ações inclusivas. Neste nível, a instituição não reconhece as suas próprias barreiras.

#### Nível II - Potencial Inclusivo Emergente (★★★)

Neste nível, existem propósitos, valores e objetivos inclusivos reconhecidos e em fase inicial de implementação. A Legislação e normas relacionadas à inclusão estão identificadas, mas não são colocadas em práticas intervenções pautadas nestes dados, ou seja, não há um planejamento ou processos bem definidos para a organização. Não se identifica uma política organizacional inclusiva ou a mesma encontra-se em fase de implantação. As ações em prol da inclusão ainda são isoladas e não estão articuladas com os problemas identificados na organização.

#### Nível III - Orientação Inclusiva (★★★★)

Neste nível, são identificadas Políticas e ações inclusivas que são aceitas e executadas por grande parte da organização. Contudo, elas podem atingir alguns setores em detrimento de outros ou mesmo atenderem parcialmente aos requisitos propostos. Existem evidências concretas de envolvimento e empenho da Alta Direção no processo. O ambiente segue normas de acessibilidade e os processos estão documentados e controlados.

#### Nível IV - Plenamente Inclusiva (★★★★★)

Neste nível, as políticas e ações inclusivas estão consolidadas, implementadas e monitoradas e são parte de um ciclo de melhoria contínua. Existem evidências de que o ambiente organizacional é percebido como inclusivo, boas práticas são registradas e comunicadas internamente e externamente. Existem evidências concretas dos impactos da implantação das políticas e se torna evidente que não se tratam de ações pontuais, mas de uma profunda articulação e sistematização.



### 3.4. PROCEDIMENTOS

#### 3.4.1. COLETA DE DADOS

A coleta de dados será realizada a partir dos requisitos estabelecidos para atingir pontuação para aquele indicador, sendo apresentado seu meio de verificação, apresentados na figura a seguir:

Figura 2: Apresentação dos indicadores, requisitos e meios de verificação para as variáveis Arquitetônica, Atitudinal, Comunicacional, Metodológica e Programática.

	Indicadores	Requisitos	Verificação
Arquitetônica	1.1.1 Acessibilidade arquitetônica nas vias de acesso.	Dispõe de condições de acessibilidade adaptados à ABNT NBR 9050 no que se refere às vias de acesso.	Verificação a partir de observação, relatos de usuários, ou ainda a partir de relatórios de adequação à norma.
	1.1.2 Condições ergonômicas adequadas nos locais de trabalho.	Disponibiliza mobiliário adaptável seguindo NR17 e ABNT NBR 9050.	Verificação a partir de observação, relatos de usuários dos mobiliários, ou ainda a partir de relatórios de adequação à norma.
		Dispõe de equipamentos de proteção individual para o exercício da função em quantidade e qualidade seguindo Lei n.º 6.514/77 da CLT.	Verificação a partir de observação da utilização dos equipamentos, registros de retirada de equipamentos individualizada e/ou relatos de usuários dos mesmos.
	1.1.3 Acessibilidade arquitetônica nos sanitários.	Dispõe de condições de acessibilidade adaptados à ABNT NBR 9050 no que se refere aos sanitários.	Verificação a partir de observação, relatos de usuários, ou ainda a partir de relatórios de adequação à norma.
	1.1.4 Acessibilidade arquitetônica nos refeitórios.	Dispõe de condições de acessibilidade adaptados à ABNT NBR 9050 no que se refere aos refeitórios.	Verificação a partir de observação, relatos de usuários, ou ainda a partir de relatórios de adequação à norma.
Atitudinal	2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares/equipes de trabalho.	Apresenta clima harmonioso entre colaboradores, sem uso de linguagem desrespeitosa e/ou violência simbólica.	Verificação a partir de Entrevista Semiestruturada * I.
	2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho.	Apresenta clima harmonioso, possibilitando trocas e crescimento mútuo entre gestores e colaboradores.	Verificação a partir de Entrevista Semiestruturada * II.

	<b>Indicadores</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Verificação</b>
<b>Atitudinal</b>	2.1.3 Comunicação da organização com o seu público-alvo.	Apresenta comunicação atual, inclusiva e adequada a diversidade de grupos que compõe a nossa sociedade.	Verificação a partir de mídias e veículos de comunicação utilizados pela organização.
<b>Comunicacional</b>	3.1.1 Comunicação interpessoal, escrita e virtual adequada a diversidade.	Apresenta comunicação acessível, sem barreiras, e sem expressões discriminatórias em seu conteúdo.	Verificação a partir de análise de conteúdo em emails e demais meios de comunicação utilizados pela organização.
<b>Metodológico</b>	4.1.1 Acessibilidade nos procedimentos e métodos utilizados para contratação.	Disponibiliza estatuto que contemple valores inclusivos, aplicando-os aos processos de contratação, e utiliza de escalas para avaliar o grau de satisfação de colaboradores com o processo de contratação.	Verificação a partir da análise documental (estatuto que descreva métodos inclusivos utilizados) e escala likert (para avaliar o grau de acolhimento por recém contratados).
	4.1.2 Emprego apoiado.	Oferece acompanhamento contínuo dos novos colaboradores da empresa e/ou colaboradores recém promovidos.	Verificação de documento, relatório ou outro registro de mentoria e/ou acompanhamento do colaborador, ou ainda a partir de relatos dos mesmos.
		Oferece suporte para gestão de carreira.	Verificação de documento, relatório ou outro registro de mentoria e/ou acompanhamento do colaborador que comprovem uma gestão de carreira personalizada.
	4.1.3 Saúde no Trabalho.	Oferece práticas integrativas nas rotinas diárias e espaços para pausas durante a jornada de trabalho.	Regulamentos que instituem o uso de práticas integrativas e visita in loco para avaliar a disponibilidade de espaço para pausas.
<b>Programática</b>	5.1.1 Processos personalizados na seleção de colaboradores.	Disponibiliza intérprete de Libras quando necessário durante todo o processo de recrutamento e seleção.	Verificação a partir de comprovante de pagamento de intérprete de libras de processos anteriores. Na ausência de interessados que necessitem do recurso, verificar se a oferta da vaga incluiu pessoas com deficiência auditiva (LinkedIn, e-mail e/ou site).

	Indicadores	Requisitos	Verificação
Programática	5.1.1 Processos personalizados na seleção de colaboradores.	Disponibiliza ferramenta de audiodescrição nas plataformas digitais para recrutamento e seleção.	Verificação a partir de plataformas digitais (LinkedIn, e-mail e/ou site) e demais meios de comunicação escrita relevantes para a vaga.
		Utiliza terminologia inclusiva em seu recrutamento e seleção.	Verificação a partir de plataformas digitais (LinkedIn, e-mail e/ou site) e demais meios de comunicação escrita relevantes para a vaga.
		Oferece devolutiva personalizada independente da admissão ou não do participante no processo de recrutamento e seleção.	Verificação a partir de e-mail com devolutiva e/ou plataforma de recrutamento e seleção.
		Utiliza documento de referência e/ou de orientação voltado para o recrutamento e seleção, especificando o que são atitudes inclusivas e equitativas, e o que são discriminatórias.	Verificação a partir de documentos e/ou regimento interno.
Programática	5.1.2. Inovação e manutenção da cultura institucional.	Apresenta registros de ingresso e saída de seus colaboradores.	Verificação de documento para o controle de ingresso e saída de colaboradores.
		Levanta informações de turnover como subsídio à gestão.	Verificação de registros que indiquem a sistematização de utilização do turnover por parte da gestão.
		Apresenta documentos que formalizem a missão, visão e seus valores.	Verificação de documentos orientadores da Instituição com a sua missão, visão e valores.
		Divulga publicamente informações da missão, visão e valores da Instituição.	Verificação a partir de plataformas digitais e outras mídias.

	<b>Indicadores</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Verificação</b>
<b>Programática</b>	5.1.3 Clima organizacional e autoavaliação.	Apresenta ferramenta para a avaliação e acompanhamento do clima organizacional.	Verificação a partir de protocolo(s) e/ou instrumento(s) que formalizem a avaliação do clima organizacional.
		Apresenta e aplica instrumentos voltados para a autoavaliação e avaliação por pares e subordinados.	Verificação de instrumentos utilizados para a autoavaliação, avaliação por pares e subordinados.
		Disponibiliza publicamente dados sobre o clima organizacional.	Verificação a partir de canais, banners, pôsteres, e-mails, plataformas digitais e outros canais das formas de disponibilização pública de dados sobre o clima organizacional.
		Disponibiliza publicamente dados sobre a autoavaliação e avaliação por pares e subordinados.	Verificação a partir de canais, banners, pôsteres, e-mails, plataformas digitais e outros canais das formas de disponibilização pública de dados sobre a autoavaliação, avaliação por pares e clima organizacional.
	5.1.4 Parâmetros de Equidade no trato com os colaboradores.	Apresenta critérios para o preenchimento de cargos na organização.	Verificação a partir de documentos orientadores da política de contratação da Instituição que indiquem a existência de critérios equitativos envolvendo gênero, orientação e etnia.
	5.1.5. Escuta de colaboradores para redefinir rotas.	Disponibiliza canais de escuta aos seus colaboradores.	Verificação a partir de canais de escuta para os colaboradores (e-mail, pesquisa de opinião, caixa de sugestão).
Implementação de ações na organização a partir das perspectivas e apreciação do seu corpo de colaboradores.		Verificação a partir de entrevista semi-estruturada com os colaboradores/ Escala Likert aplicada junto aos colaboradores * III.	

	Indicadores	Requisitos	Verificação
<b>Programática</b>	5.1.6. Mecanismos de reconhecimento dos colaboradores guiados por parâmetros equitativos	Apresenta documentos orientadores que amparam processos de concessão de benefícios e oportunidades de promoção que reflitam parâmetros equitativos.	Verificação a partir de documentos que indiquem a existência de políticas elaboradas pela gestão e que descrevam parâmetros ou critérios de equidade para a concessão de benefícios e promoção de funcionários (ex: códigos, portarias, programas formalizados).
		Torna públicos os critérios empregados na oferta de benefícios, auxílios e processos de promoção.	Verificação a partir de canais (plataformas digitais, redes sociais, e-mails) para publicar critérios empregados para a oferta de auxílios e benefícios aos seus colaboradores.
	5.1.7. Iniciativas vinculadas a projetos sociais.	Participa de projetos como Lei de Incentivo ao Esporte e Lei de Incentivo à Cultura.	Verificação de documentos comprobatórios sobre a participação em Leis de Incentivo ao Esporte ou Cultura.
		Participa de projetos concedendo recursos humanos, físicos e financeiros, caracterizados por responsabilidade social, independente de incentivos fiscais envolvidos.	Verificação de documentos comprobatórios (fotos, sites, projetos, publicações) que comprovem o envolvimento da organização em projetos de responsabilidade social/Comprovação de destino de recursos/auxílios destinados a projetos de responsabilidade social.
	5.1.8. Impacto sobre a comunidade do entorno.	Desenvolve ações de conservação do meio ambiente sobre o seu entorno.	Verificação por meio de documentos comprobatórios (fotos, sites, projetos, publicações) que comprovem o envolvimento da organização em projetos de conservação do meio ambiente no seu entorno.
		Desenvolve ações de combate à desigualdade social junto ao seu entorno.	Verificação por meio de documentos comprobatórios (fotos, sites, projetos, publicações) que comprovem o envolvimento da organização em projetos de combate à desigualdade social no seu entorno.

	<b>Indicadores</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Verificação</b>
<b>Programática</b>	5.1.9. Políticas, programas e setores institucionais que orientem, normatizem e monitorem propostas de inclusão e acessibilidade.	Apresenta comissões designadas para zelar e acompanhar propostas inclusivas na organização.	Verificação a partir da formalização por meio de documentos comprobatórios de Comissões ou equipes designada para zelar, avaliar e monitorar riscos aos processos inclusivos.
		Apresenta documentos institucionais que comprovem registros, avaliações e acompanhamento dos riscos à inclusão.	Verificação de registros de comissões que acompanhem e monitorem riscos à inclusão.

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2021.

### 3.4.1.1. ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Deverá ser aplicada Entrevista Semiestruturada, conforme Anexo 1 deste manual, em número de colaboradores aleatoriamente amostrados conforme Figura 3.

Figura 3: Número de funcionários da instituição determinam o número de entrevistas a serem aplicadas.

<b>NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS</b>		
	<b>Até</b>	<b>Número de entrevistas</b>
1	5	2
6	10	3
11	15	5
16	25	8
26	45	14
46	65	20
66	85	26
86	125	38
126<		30%*

(\*) deverá ser adotado arredondamento do resultado para o número inteiro superior.

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2023.

Todos estes colaboradores selecionados deverão autorizar inicialmente a utilização destas informações para as pesquisas do Instituto Olga Kos, através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, Anexo 2 deste Manual, sendo esta conduzida de forma individual e anônima.

O Organismo de Avaliação da Conformidade deverá inserir todas as respostas obtidas dos colaboradores selecionados na “PLANILHA DE RESULTADOS DAS ENTREVISTAS”, conforme Anexo 3, de maneira a permitir analisar a conformidade dos respectivos indicadores.

O Organismo de Avaliação da Conformidade deverá disponibilizar todas as Entrevistas Semiestruturadas ao Instituto Olga Kos juntamente com a formalização do resultado deste processo.

### 3.4.2. ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados será realizada a partir da determinação da periodicidade, tipo de avaliação, atribuição de pesos para a contabilização dos requisitos de análise para as variáveis, indicadores e requisitos. Sob uma ótica quantitativa, para a facilitação de nomenclatura e análise dos resultados, as variáveis serão representadas pela letra “V” sucedidas dos seus números sucessivos, sendo que há 5 variáveis, sendo as mesmas representadas por V1, V2, V3, V4 e V5, respectivamente. Esta lógica de análise se estende aos indicadores, representados pela letra “I” e variando de I1 a I20, contemplando 20 indicadores; assim como aos requisitos, sendo que os 37 requisitos envolvem a nomenclatura de R1 a R37, identificado pela letra “R”, sendo assim:

“V” = Variável (n=5). Ex.: V1, V2, ..., V5.

“I” = Indicador (n=20). Ex.: I1, I2, ..., I20.

“R” = Requisito (n=37). Ex.: R1, R2, ..., R37.

Partindo do macro, a Escala Cidadã Olga Kos (ECOK) é composta pelas variáveis, sendo:

$$ECOK = V1 + V2 + V3 + V4 + V5$$

E a determinação da composição de cada uma dessas variáveis envolve seus respectivos indicadores, sendo que a composição de uma variável é resultante do somatório dos seus respectivos indicadores, sendo assim:

$$V1 = I1 + I2 + I3 + I4$$

$$V2 = I5 + I6 + I7$$

$$V3 = I8$$

$$V4 = I9 + I10 + I11$$

$$V5 = I12 + I13 + I14 + I15 + I16 + I17 + I18 + I19 + I20$$

De uma visão macro para micro, os indicadores podem estar representados por um ou mais requisitos, compondo 37 requisitos no geral, sendo assim: I1 = R1; I2 = R2 + R3; I3 = R4; I4 = R5; I5 = R6; I6 = R7; I7 = R8; I9 = R10; I10 = R11 + R12; I11 = R13; I12 = R14 + R15 + R16 + R17 + R18; I13 = R19 + R20 + R21 + R22; I14 = R23 + R24 + R25 + R26; I15 = R27; I16 = R28 + R29; I17 = R30 + R31; I18 = R32 + R33; I19 = R34 + R35; e, I20 = R36 + R37.

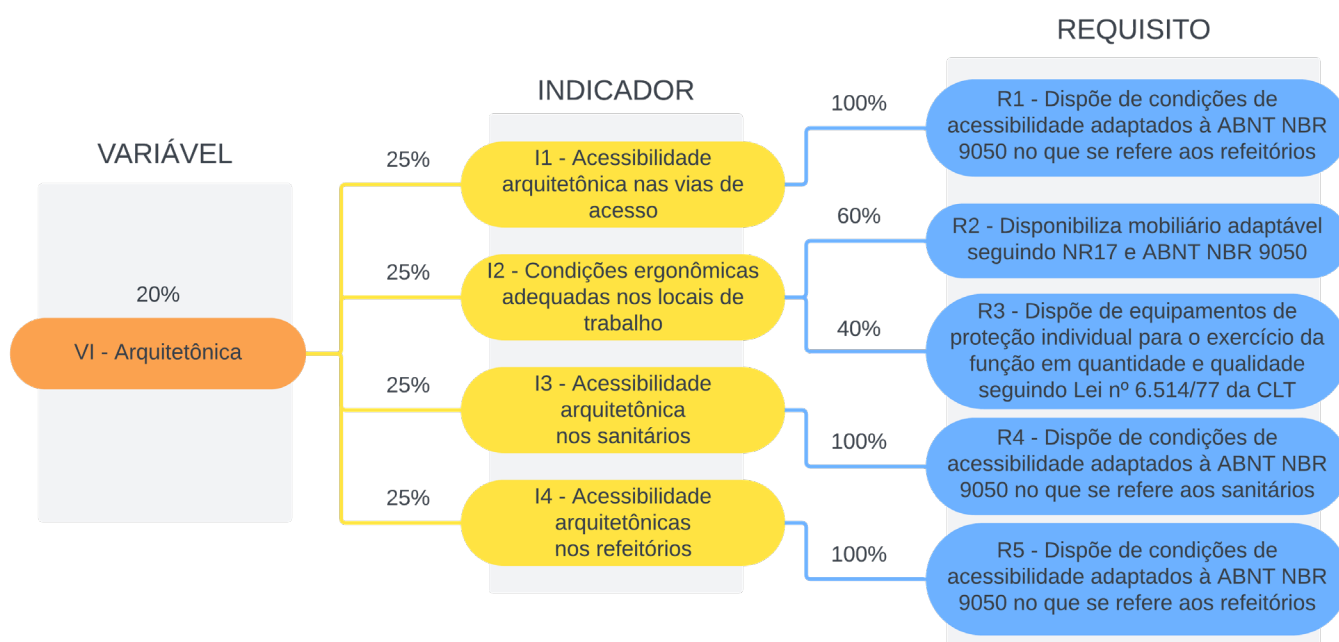
Desta maneira, a partir de avaliação teórica das variáveis, indicadores e requisitos, considerando sua complexidade nas diferentes temáticas e abordagens corporativas, foi atribuído um “peso” para cada um dos requisitos, totalizando o valor de 1,00 que representaria a nota máxima da ECOK. Para o estabelecimento destes pesos para as variáveis, indicadores e requisitos, foram denominados: “P1” = Peso 1, “P2” = Peso 2, e “P3” = Peso 3. O peso 1 refere-se aos requisitos, ou seja, o quanto ele representa do indicador, quando o valor for 1, ele representa 100%, quando 0,5, 50%; 0,2, 20%; e assim por diante. O peso 2 refere-se aos indicadores, ou seja, o quanto ele representa da variável, sendo que o somatório dos pesos 2 dos indicadores de uma mesma variável devem corresponder a 100% da mesma. O peso 3, refere-se à variável, ou seja, o quanto ela representa para à ECOK.

Como exemplo, tem-se a variável arquitetônica - V1 que corresponde a 20% do valor da ECOK, que se divide em quatro indicadores, I1 (25%), I2 (25%), I3 (25%) e I4 (25%) com requisitos para cada indicador, R1 (100%), R2 (60%), R2 (40%), R4 (100%) e R5 (100%), como apresenta a figura abaixo. As porcentagens apresentadas incidem sobre a distribuição de peso da variável sobre à ECOK, dos indicadores sobre a variável, dos requisitos



sobre o indicador, respectivamente.

Figura 4: Exemplificação da composição percentual dos pesos para cada indicador e requisito da variável Arquitetônica.



Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2021.

A análise e atribuição de pesos relativos de forma segregada para as variáveis, indicadores e requisitos permitiu a geração e derivação do peso global (PG) a ser atribuído a cada um dos requisitos, a partir da multiplicação dos pesos 1, 2 e 3.

$$PG = P1 \times P2 \times P3$$

Mais informações a respeito da atribuição de pesos 1, 2 e 3 e peso global estão apresentadas a seguir, sendo que a periodicidade prevista de avaliação é de 1 ano.

Figura 5: Apresentação de valores de pesos 1, 2, 3 e Peso Global para as variáveis (V) de 1 a 5, com os respectivos indicadores (I) e requisitos (R).

VARIÁVEL	INDICADOR	REQUISITO	PERIODICIDADE	AVALIAÇÃO	PESO	PESO	PESO	PESO GLOBAL
					1	2	3	
V1	I1	R1	1 ano	Externo	1	0,25	0,2	0,05
	I2	R2	1 ano	Externo	0,6	0,25		0,03
		R3	1 ano	Externo	0,4			0,02
	I3	R4	1 ano	Externo	1	0,25		0,05
	I4	R5	1 ano	Externo	1	0,25		0,05



VARIÁVEL	INDICADOR	REQUISITO	PERIODICIDADE	AVALIAÇÃO	PESO	PESO	PESO	PESO GLOBAL
					1	2	3	
V2	I5	R6	1 ano	Externo	1	0,35	0,2	0,07
	I6	R7	1 ano	Externo	1	0,35		0,07
	I7	R8	1 ano	Externo	1	0,3		0,06
V3	I8	R9	1 ano	Externo	1	1	0,2	0,2
V4	I9	R10	1 ano	Externo	1	0,25	0,2	0,05
	I10	R11	1 ano	Externo	0,5	0,5		0,05
		R12	1 ano	Externo	0,5			0,05
	I11	R13	1 ano	Externo	1	0,25		0,05
V5	I12	R14	1 ano	Externo	0,15	0,15	0,2	0,0045
		R15	1 ano	Externo	0,15			0,0045
		R16	1 ano	Externo	0,2			0,006
		R17	1 ano	Externo	0,25			0,0075
		R18	1 ano	Externo	0,25			0,0075
	I13	R19	1 ano	Externo	0,2	0,1		0,004
		R20	1 ano	Externo	0,4			0,008
		R21	1 ano	Externo	0,2			0,004
		R22	1 ano	Externo	0,2			0,004
	I14	R23	1 ano	Externo	0,3	0,15		0,009
		R24	1 ano	Externo	0,3			0,009
		R25	1 ano	Externo	0,2			0,006
		R26	1 ano	Externo	0,2			0,006
	I15	R27	1 ano	Externo	1	0,1		0,02
	I16	R28	1 ano	Externo	0,5	0,15		0,015
		R29	1 ano	Externo	0,5			0,015
	I17	R30	1 ano	Externo	0,6	0,15		0,018
		R31	1 ano	Externo	0,4			0,012
	I18	R32	1 ano	Externo	0,5	0,11		0,01
		R33	1 ano	Externo	0,5			0,01
I19	R34	1 ano	Externo	0,5	0,5	0,005		
	R35	1 ano	Externo	0,5		0,005		
I20	R36	1 ano	Externo	0,5	0,5	0,005		
	R37	1 ano	Externo	0,5		0,005		
								1

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2021.

### 3.4.3. AVALIAÇÃO

A avaliação a qual a organização de interesse se submeterá envolverá uma resposta binária a cada um dos requisitos, sendo eles: sim ou não, derivando às pontuações de 1 e 0, respectivamente. Tais pontuações são necessárias para a aplicação do algoritmo, assim como, identificação da classe da ECOK da qual a organização se enquadra.

Figura 6: Representação visual de análise binária, a partir de respostas “Sim” e “Não, e respectiva atribuição de pontuação.

SIM	NÃO	PONTUAÇÃO
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2021.

### 3.4.4. ALGORITMO

Após avaliação, e atribuição das pontuações, será aplicado o seguinte algoritmo:

$$ECOK = \sum PG_{Rn} \times X_{Rn}$$

Ou seja, o valor resultante da ECOK deriva do somatório dos pesos globais (PG) de cada requisito multiplicado pela pontuação (X) atribuída à cada requisito, resulta no valor de pontuação final da ECOK, sendo “n” o número de elementos que envolvem à equação, no caso, os requisitos, sendo n=37.

### 3.4.5. CLASSIFICAÇÃO

Figura 7: Interpretação das classificações para cada uma das variáveis e seus indicadores de acordo com o nível de inclusão resultante da aplicação da Escala Cidadã Olga Kos (ECOK).

		Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
Arquitetônica	1.1.1 Acessibilidade arquitetônica nas vias de acesso.	Oferece acesso efetivo para ingresso à empresa com manutenção da acessibilidade arquitetônica das vias de acesso com constante aprimoramento e/ou abordagem preventiva.	Identifica e desenvolve adaptações corretivas e pontuais para remoção das barreiras arquitetônicas nas vias de acesso que impedem e/ou dificultam o acesso.	Identifica as barreiras arquitetônicas nas vias de acesso que impedem e/ou dificultam o acesso, com iniciativas em desenvolvimento, atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica as barreiras arquitetônicas nas vias de acesso e não elabora propostas de remoção dessas barreiras.
	1.1.2 Condições ergonômicas adequadas nos locais de trabalho.	Oferece condições ergonômicas efetivas e adequadas para realização do exercício com constante aprimoramento e abordagem preventiva.	Identifica e desenvolve adaptações corretivas e pontuais para oferecer condições ergonômicas adequadas para a realização do exercício, porém ainda não sistematizado.	Identifica as necessidades de desenho universal e/ou adaptações adequadas para a realização do exercício, com iniciativas em desenvolvimento, atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica necessidades de desenho universal e/ou adaptações, e não elabora propostas de adequações ergonômicas laborais.
	1.1.3 Acessibilidade arquitetônica nos sanitários.	Oferece acesso efetivo para ingresso, circulação e utilização dos sanitários com manutenção da acessibilidade arquitetônica com constante aprimoramento e/ou abordagem preventiva.	Identifica e desenvolve adaptações corretivas e pontuais para ingresso, circulação e utilização nos sanitários para remoção das barreiras arquitetônicas que impedem e/ou dificultam o acesso, porém ainda não sistematizado.	Identifica as barreiras arquitetônicas para ingresso, circulação e utilização nos sanitários que impedem e/ou dificultam o acesso, com iniciativas em desenvolvimento, atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica as barreiras arquitetônicas impostas no ingresso, circulação e utilização dos sanitários e não elabora propostas para atendimento de necessidades.

	Indicadores	Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
Arquitetônica	1.1.4 Acessibilidade arquitetônica nos refeitórios.	Oferece acesso efetivo para ingresso, circulação e utilização dos refeitórios com manutenção da acessibilidade arquitetônica com constante aprimoramento e/ou abordagem preventiva.	Identifica e desenvolve adaptações corretivas e pontuais para ingresso, circulação e utilização nos refeitórios para remoção das barreiras arquitetônicas que impedem e/ou dificultam o acesso, porém ainda não sistematizado.	Identifica as barreiras arquitetônicas para ingresso, circulação e utilização nos refeitórios que impedem e/ou dificultam o acesso, com iniciativas em desenvolvimento, atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica as barreiras arquitetônicas impostas no ingresso, circulação e utilização dos refeitórios e não elabora propostas para atendimento de necessidades.
	2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares/equipes de trabalho.	A organização possui um programa efetivo para aprimoramento da comunicação e prevenção à violência, com periodicidade e método pré-definido.	A organização identifica e desenvolve atividades corretivas e pontuais para conscientização a respeito de questões que envolvem a violência no ambiente de trabalho.	A organização identifica casos de violência e possui uma base de dados e/ou ouvidoria para esses casos, mas não desenvolve programas para mudar a sua cultura no que tange à má comunicação.	Não identifica casos de má comunicação e/ou violência e não possui ferramentas instituídas para registrar os ocorridos.
Atitudinal	2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho.	As relações são harmônicas e saudáveis, com oportunidades de diálogo franco e crescimento mútuo, independentemente de níveis hierárquicos. Neste nível, não há atitudes diferenciadas pelo nível hierárquico, todas as pessoas se tratam com o mesmo respeito e reciprocidade, e há ações internas para monitoramento	Há reconhecimento de prejuízos na qualidade de vida dos colaboradores e, portanto, nos processos de trabalho, advindos de atitudes em que há violência implícita, e há o desenvolvimento de ações de modo corretivo, pautadas em eventos específicos, para aprimorar a comunicação interna, tal como workshops sobre	Há reconhecimento de prejuízos nos processos de trabalho devido a atitudes discriminatórias e com certo grau de violência, endossadas pelas posições hierárquicas, no entanto não há programas ou políticas internas para transformar essa situação.	As relações são marcadas por traços hierárquicos e dependem de um alto grau de diferenciação no tratamento entre as pessoas, para que os processos ocorram de modo eficiente.

	Indicadores	Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
Aritudinal		e manutenção interna desse clima organizacional, prevenindo eventuais ocorrências.	comunicação não violenta e palestras.		
	2.1.3 Comunicação da organização com o seu público-alvo.	A comunicação organizacional é inclusiva em seus meios de comunicação, zelando pela acessibilidade e respeito, desenvolvendo meios de acompanhar e prevenir eventuais comunicações não inclusivas / discriminatórias.	A organização busca corrigir eventuais atitudes não inclusivas em seus materiais de comunicação, e, mesmo de modo parcial, atende a necessidades do público sem fazer distinções ou discriminações.	A organização desenvolve conteúdos específicos para determinados grupos sociais, mas não desenvolve conteúdos acessíveis para qualquer grupo social, e não desenvolve meios de verificar a satisfação do público sobre a comunicação utilizada.	A comunicação da organização mostra-se ineficiente e/ou preconceituosa para com determinados grupos sociais, por falta de acessibilidade e linguagem atual e inclusiva e/ou abordagem a temas associados a preconceitos estruturais nas sociedades.
Comunicacional	3.1.1 Comunicação interpessoal, escrita e virtual adequada à diversidade.	Estabelece comunicação efetiva pelas vias oral, escrita e virtual para manutenção da acessibilidade comunicacional com constante aprimoramento e/ou abordagem preventiva.	Identifica e desenvolve adaptações corretivas e pontuais para remoção das barreiras comunicacionais nas vias oral, escrita e/ou virtual que impedem e/ou dificultam a inclusão.	Identifica as barreiras comunicacionais, sendo estas orais, escritas e/ou virtuais, que impedem e/ou dificultam a inclusão, com iniciativas em desenvolvimento, atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica as barreiras comunicacionais, sendo estas orais, escritas e/ou virtuais e não elabora propostas para remoção dessas barreiras.
Metodológico	4.1.1 Acessibilidade nos procedimentos e métodos utilizados para contratação.	A empresa/organização apresenta um programa ou cartilha de métodos inclusivos que são utilizados para a contratação de pessoas sob qualquer tipo de diversidade.	Apresenta métodos e programas, mas não cumpre na totalidade, mas busca a perenidade e qualidade do programa.	A organização tem conhecimento de métodos inclusivos e acessíveis mas não aplica.	A empresa/organização não dispõe de métodos e procedimentos para contratação de pessoas no espectro da diversidade.

	Indicadores	Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
Metodológico	4.1.2 Emprego apoiado.	A empresa/organização tem a metodologia que visa à inclusão no mercado competitivo de trabalho de pessoas em situação de deficiência/diversidade mais significativa.	A empresa/organização apresenta que tem o programa para contratação de pessoas em situação de diversidade, mas não apresenta uma metodologia de suporte a essas pessoas.	Identifica muitas dificuldades e compreensões no que diz respeito à contratação de pessoas em situação de diversidade, mas tem interesse em implantar uma metodologia para contratação.	A empresa/organização não dispõe de métodos e procedimentos para contratação de pessoas no espectro da diversidade.
	4.1.3 Saúde no trabalho.	A empresa/organização tem práticas integrativas nas rotinas diárias e oferece espaços para pausas durante a jornada de trabalho, dispõe de um sistema de avaliação para elas e apresenta evidências de seus impactos junto aos seus colaboradores.	A empresa/organização apresenta que tem práticas integrativas nas rotinas diárias e oferece espaços para pausas durante a jornada de trabalho, porém não dispõe de um sistema de avaliação para apresentar evidências de seus impactos junto aos seus colaboradores.	Identifica dificuldades no que diz respeito à implementação de práticas integrativas nas rotinas diárias e na oferta de espaços para pausas durante a jornada de trabalho, porém não dispõe de um sistema de avaliação para apresentar evidências de seus impactos junto aos seus colaboradores.	A empresa/organização não têm evidências da implementação de práticas integrativas nas rotinas diárias ou de oferta de espaços para pausas durante a jornada de trabalho.
Programática	5.1.1 Processos personalizados na seleção de colaboradores.	Oferece processos personalizados na seleção de colaboradores de modo efetivo e sistematizado, com abordagem preventiva e método consolidado.	Identifica e desenvolve processos personalizados na seleção de colaboradores de modo pontual e/ou corretivo, porém o processo não é sistematizado.	Identifica a necessidade de processos personalizados na seleção de colaboradores, com iniciativas em desenvolvimento atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica processos personalizados na seleção de colaboradores e não elabora proposta de implementação de processos inclusivos no recrutamento e seleção.



Indicadores	Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
5.1.2. Inovação e manutenção da cultura institucional.	Promove a inovação e manutenção da cultura institucional a partir da utilização de dados de turnover para gerir a cultura institucional, com constante aprimoramento e abordagem preventiva.	Utiliza os dados de turnover para gerir a cultura institucional, por meio de ações pontuais e/ou corretivas, porém o processo não é sistematizado.	Identifica a necessidade de inovação e manutenção da cultura institucional atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz, sendo que os dados de turnover não são utilizados para o desenvolvimento de iniciativas.	Não identifica utilização das informações de turnover para a tomada de decisões sobre a contratação e manutenção do quadro de colaboradores.
5.1.3 Clima organizacional e autoavaliação.	Dispõe de um sistema de autoavaliação e clima organizacional eficaz, bem como faz uso de suas informações a partir de abordagem preventiva.	A instituição dispõe de mecanismos para a autoavaliação ou clima organizacional, de modo pontual e/ou corretivo, porém o processo não é sistematizado.	Identifica e desenvolve sistemas de autoavaliação e pesquisa de clima organizacional, com iniciativas em desenvolvimento, atendendo parcialmente e/ou de forma ineficaz.	Não identifica sistemas de autoavaliação e pesquisa de clima organizacional e/ou não elabora proposta de implementação dessa natureza.
5.1.4 Parâmetros de Equidade no trato com os colaboradores.	Há evidências de que a instituição apresenta parâmetros equitários na ocupação dos postos no que diz respeito a gênero, grupo social e etnia.	A instituição dispõe de alguns critérios em relação a equidade, porém ainda não consegue colocá-los em prática em termos absolutos.	A instituição está em fase de implantação de um sistema de equidade no trato com os trabalhadores.	A instituição apresenta a intenção de implantar um sistema de trato com os seus colaboradores norteado por pressupostos de equidade.
5.1.5 Escuta de colaboradores para redefinir rotas.	Há evidências da existência de programa sistematizado de escuta permanente dos colaboradores e existem evidências de que há influências de diferentes grupos na tomada de decisão.	Há indícios de mecanismos de escuta de colaboradores, contudo ainda não fica muito claro o seu respectivo impacto nas rotas da organização.	A instituição está em fase de implantação de um sistema de escuta dos colaboradores como forma de orientar as rotas da organização.	A instituição apresenta a intenção de implantar um sistema de escuta dos seus colaboradores.

Indicadores	Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
<p>5.1.6. Mecanismos de reconhecimento dos colaboradores guiados por parâmetros equitativos</p>	<p>Há evidências de que a organização se apoia em mecanismos de equidade e justiça para avaliar o mérito de seus colaboradores nos processos de premiação e promoção.</p>	<p>Há indícios da existência de concepções de justiça para amparar processos de premiação e promoção dos colaboradores.</p>	<p>A instituição está implantando um sistema de premiação e promoção norteado por princípios de equidade e justiça.</p>	<p>A instituição apresenta a intenção de implantar um sistema de reconhecimento e meritocracia norteado por princípios de equidade e justiça.</p>
<p>5.1.7 Iniciativas vinculadas a projetos sociais.</p>	<p>Há evidências de que a organização apresenta iniciativas voltadas para a diminuição da desigualdade social e respeito ao meio ambiente para além de utilização de meios de isenção fiscal e recursos de leis de incentivo. Há evidências de que exista uma história nessa participação.</p>	<p>A organização destina parte de sua carga tributária para investimento em projetos de Lei de Incentivo e ações sociais.</p>	<p>A instituição está implantando políticas associadas ao incentivo de projetos voltados para a redução da desigualdade e respeito ao meio ambiente.</p>	<p>A instituição apresenta a intenção de implantar uma política voltada para o combate à desigualdade social e o respeito ao meio ambiente.</p>
<p>5.1.8 Impacto sobre a comunidade do entorno.</p>	<p>Há evidências de que a organização desenvolveu projetos e há mecanismos efetivos para a identificação dos resultados obtidos por meio da intervenção.</p>	<p>A instituição apresenta um certo relacionamento com seu entorno, porém ainda não existem resultados efetivos fruto dessa ação.</p>	<p>A instituição está implantando uma política de relacionamento visando impactar positivamente o seu entorno.</p>	<p>A instituição apresenta a intenção de implantar um programa para se relacionar e impactar o seu entorno.</p>



	Indicadores	Plenamente Inclusiva	Orientação Inclusiva	Potencial Inclusivo Emergente	Potencial Inclusivo Latente
Programática	5.1.9 Políticas, programas e setores institucionais que orientem, normatizem e monitorem propostas de inclusão e acessibilidade.	Há evidências da existência, funcionamento e efetividade de comissões voltadas para a gestão de risco à inclusão, bem como para a elaboração de programas de formação e para o monitoramento de ações inclusivas por parte da organização.	A instituição apresenta comissões ou setores responsáveis pela elaboração, formação e acompanhamento do risco à inclusão, contudo ainda não estão devidamente esclarecidas suas efetivas contribuições no âmbito decisório e seus respectivos impactos à organização.	A instituição está implantando um sistema, uma política ou programa para elaborar, informar e monitorar o risco à inclusão na organização.	A instituição tem a intenção de implementar uma política ou programa voltado para promover e acompanhar os riscos à inclusão.

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2021.

### 3.4.6. SOLICITAÇÃO

O primeiro passo é solicitar a certificação junto a um Organismo certificador acreditado pelo INMETRO para realizar a auditoria de conformidade. Realizado o processo de auditoria e avaliação, a organização receberá um selo atestando o seu nível de inclusão conforme a classificação.

### 3.4.7. CERTIFICAÇÃO

O processo de avaliação de acreditação foi realizado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17065 e demais requisitos aplicáveis. No que tange à organização, é necessário que esta demonstre e garanta que os seus processos e políticas estejam em conformidade com a norma da Escala Cidadã Olga Kos (ECOK), mediante a aplicação do instrumento.

A partir da aplicação da ECOK, as organizações que atingirem nível de Plenamente Inclusiva serão representadas por 5 estrelas (★★★★★) e receberão a certificação acreditada pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro. As demais instituições, que pontuarem entre os níveis Potencial Inclusivo Latente, Potencial Inclusivo Emergente e Orientação Inclusiva, representado por duas (★★), três (★★★) e quatro (★★★★) estrelas, respectivamente, receberão um selo de acordo com o nível ao qual forem classificadas com diagnóstico com os principais requisitos e indicadores emergentes que possibilitem a reorientação dos rumos da organização em direção a políticas e ações inclusivas.

Os Selos de Inclusão Olga Kos (SEIOK) dependerão da classificação que a instituição terá frente à avaliação da Escala Cidadã Olga Kos, podendo ser Potencial Inclusivo Latente (★★), Potencial Inclusivo Emergente (★★★★) e Orientação Inclusiva (★★★★★); e o Selo de Inclusão Olga Kos certificado pelo INMETRO será única e exclusivamente atribuído à instituição que for classificada como Plenamente Inclusiva (★★★★★), correspondente à certificação acreditada. O resultado satisfatório assegurado pelo enquadramento levará a organização à concessão da certificação acreditada bem como ao direito do uso do SEIOK.

### 3.4.8. TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SELO ACREDITADO E DEMAIS SELOS

O Organismo de Avaliação da Conformidade Acreditado pela CGCRE deverá formalizar à Organização Solicitante e ao Instituto Olga Kos o resultado da avaliação realizada. Após esta informação divulgada, o Instituto Olga Kos irá conduzir os trâmites para a concessão de Uso dos Selos, Acreditados (contido no Certificado de Conformidade) ou para os Selos denominados Adjacentes de 2, 3 ou 4 estrelas, diretamente com a Organização Solicitante, mediante o pagamento de valor\* referente à emissão do respectivo selo, orientações adjacentes e taxa de Uso de Marca do Instituto Olga Kos, a qual será cobrada por este, independente do resultado obtido (2, 3, 4 ou 5 estrelas).

É de responsabilidade do Organismo de Avaliação da Conformidade documentar formalmente à Organização Solicitante os custos inerentes ao processo de Avaliação da Escala Cidadã Olga Kos – ECOK.

\*O valor atualizado da taxa deverá ser informado à Organização Solicitante pelo Organismo Certificador, sob consulta e de acordo com o valor cobrado pelo Instituto Olga Kos no momento da solicitação do serviço. Essas informações deverão constar nos termos do contrato de prestação de serviço de auditoria firmado entre o Organismo Certificador e a Organização Solicitante.”

#### 3.4.8.1. CONDIÇÕES DE USO DO SELO ACREDITADO (★★★★★)

As instituições que receberem o SEIOK - certificação acreditada pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro - poderão fazer uso do mesmo durante o período de vigência do Selo, correspondente ao período de 1 (um) ano para: consolidação da marca, apresentação aos Stakeholders; apresentação ao seu corpo de colaboradores, conselheiros, investidores; aquisição de recursos oriundos do setor público e privado; tornar-se elegível à composição de grupos de empresas que desfrutem de reconhecimentos associado à sua história e trabalho em prol da inclusão e combate à desigualdade social.

A instituição que for classificada como Plenamente Inclusiva deverá, ao final de um ano corrido, solicitar a atribuição da certificação acreditada e encerramento da vigência do selo, divulgação ser cessada, a menos que haja recertificação imediata.

#### 3.4.8.2. CONDIÇÕES DE USO DOS SELOS DE 2, 3 E 4 ESTRELAS (★★, ★★★ E ★★★★★)

Todas as instituições que participarem da aplicação da Escala Cidadã Olga Kos serão reconhecidas a partir de atribuição de Selo respectivo ao desempenho à avaliação e certificado, sendo exclusivo o Selo Acreditado àquelas que obtiverem nível de Plenamente Inclusiva e representado pelas 5 estrelas (★★★★★), receberão selos adjacentes que corresponderão aos níveis Potencial Inclusivo Latente, Potencial Inclusivo Emergente e Orientação Inclusiva, representado por duas (★★), três (★★★) e quatro (★★★★) estrelas, respectivamente, à depender de sua classificação. A divulgação deste reconhecimento poderá ser feita a partir dos canais de comunicação oficiais da empresa durante o período de 1 (um) ano.

As demais instituições que se submeterem à Escala Cidadã Olga Kos e não atingirem pontuação equivalente ao nível IV na escala cidadã, não terão certificação acreditada pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro. Para fins de divulgação do processo de avaliação, os participantes poderão divulgar suas potencialidades. Porém, internamente, prezar-se-á pela transparência, a partir da divulgação integral dos resultados para todos os colaboradores, a fim de assegurar melhoria contínua de seus regulamentos e processos internos.

#### 3.4.8.3. TERMOS DE USO DO SELO

A atribuição do Selo não garante que a organização apresente, durante vigência do SEIOK, conduta exímia, assim como o Instituto Olga Kos não se responsabiliza pelo não cumprimento das normas propostas, assim como não se responsabiliza de forma alguma pelo conteúdo ou serviços fornecidos nos sites desses terceiros.

As organizações que receberem o selo poderão não serem recertificadas mediante as seguintes condições:

comprovação de ações discriminatórias e/ou não inclusivas, como: racismo, homofobia, descumprimento da lei de cotas, ações identificadas por ampliação da desigualdade social ou mesmo por ampliação da degradação do meio ambiente. Caberá aos Organismos Certificadores a averiguação de histórico da organização pleiteante. Vale ressaltar ainda que o SEIOK não será concedido mediante a emissão e apresentação de documentos inverídicos, dados fraudados, comprovação de corrupção junto a agentes públicos e privados.

#### **3.4.8.4. CANAL DE COMUNICAÇÃO**

Por meio de um canal de comunicação organizado (e-mail) pelo Instituto Olga Kos (seiok@institutoolgakos.org.br) será possível avaliar se as instituições continuam cumprindo os requisitos definidos pela ECOK. Este canal estará aberto a todos os colaboradores das instituições participantes, e por meio deste, poderão elogiar, criticar ou mesmo denunciar, caso a instituição que recebeu o selo não esteja em consonância com os valores que orientam a Escala Cidadã Olga Kos. Cada colaborador receberá um manual acessível que descreve as entregas previstas em termos de políticas institucionais inclusivas.

Os Organismos de Avaliação da Conformidade Acreditados pela CGREC deverão comunicar imediatamente ao Instituto Olga Kos quaisquer alterações na situação da Organização Solicitante após Avaliação realizada e no decorrer de sua validade. Da mesma forma, o Instituto Olga Kos irá comunicar formalmente quaisquer informações recebidas que possam afetar a confiança do processo Certificado ao Organismo de Avaliação da Conformidade responsável pelo mesmo para a tomada de ações pertinentes.

#### **3.4.9. RECERTIFICAÇÃO**

A Recertificação do SEIOK não é automática e é de responsabilidade da organização detentora do mesmo. Portanto, caberá a esta organização contatar a agência certificadora para a realização de novo processo de avaliação. Os Organismos de Avaliação da Conformidade Acreditados pela CGREC deverão comunicar imediatamente ao Instituto Olga Kos quaisquer alterações na situação da Organização Solicitante após Avaliação realizada e no decorrer de sua validade. Da mesma forma, o Instituto Olga Kos irá comunicar formalmente quaisquer informações recebidas que possam afetar a confiança do processo Certificado ao Organismo de Avaliação da Conformidade responsável pelo mesmo para a tomada de ações pertinentes.

### **3.5. BENEFÍCIOS DO SELO DE INCLUSÃO OLGA KOS**

Podem ser elencados os seguintes benefícios do Selo, quais sejam:

- Promover o comprometimento, prioritariamente com a responsabilidade social;
- Contribuir a partir de um método gerencial para assegurar a melhoria contínua do desenvolvimento da empresa ou organização com relação à inclusão de pessoas nas mais distintas diversidades;
- Diminuir controles e avaliações por parte dos stakeholders;
- Fazer frente à concorrência;
- Melhorar a imagem da organização e de seus produtos ou atividades junto aos seus clientes;
- Assegurar que o produto, serviço ou sistema atendam às normas;

### **3.6. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE**

#### **3.6.1. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO**

A solicitação do Selo poderá ser feita por organizações que desejem associar a sua marca às práticas de inclusão e acolhimento da diversidade em seu ambiente de trabalho, por meio de parâmetros padronizados e reconhecidos, propostos pela Escala Cidadã Olga Kos. Esta solicitação deverá ser feita à(s) certificadora(s) reconhecida(s) para atribuição do Selo de Inclusão Olga Kos, após acesso à plataforma (site Olga Kos) e conhecimento das dimensões e variáveis avaliadas por meio da Escala Cidadã Olga Kos. Espera-se que a empresa tenha conhecimento do

conteúdo a ser avaliado em seu espaço de trabalho antes de se submeter à avaliação.

### 3.6.2. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO E DA CONFORMIDADE DA DOCUMENTAÇÃO

A Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação é realizada pelas certificadoras, sendo realizada uma análise quanto à pertinência da solicitação e avaliação da conformidade da documentação encaminhada pela instituição interessada.

A Instituição interessada e solicitante da avaliação deve anexar os documentos listados abaixo e enviar junto a “Solicitação de Avaliação da Conformidade” ao Órgão de Acreditação - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) - devidamente preenchida: contrato social ou outro instrumento de constituição que comprove sua condição, assim como, para micro e pequena empresa – MPE, documentação que comprove esta classificação, e dados de: NOME/RAZÃO SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO, CNPJ DA ORGANIZAÇÕES, ENDEREÇO DA ORGANIZAÇÃO (LOGRADOURO, Nº, COMPLEMENTO, BAIRRO), CEP, MUNICÍPIO, UF, Nº FILIAIS, PORTE DA ORGANIZAÇÃO ( ) PEQUENO ( ) MÉDIO ( ) GRANDE, Nº DE FUNCIONÁRIOS, NOME/CONTATO DO RESPONSÁVEL, TELEFONE, E-MAIL, CPF, ENDEREÇO (LOGRADOURO, Nº, COMPLEMENTO, BAIRRO), CEP, MUNICÍPIO, UF, TELEFONE DE CONTATO RESPONSÁVEL, E-MAIL DO RESPONSÁVEL, SETOR, CARGO.

Caso seja(m) identificada(s) não conformidade(s) na documentação recebida, esta deve ser formalmente devolvida a instituição interessada, visando evidenciar a correção da(s) mesma(s) para nova análise.

### 3.6.3. ATRIBUIÇÃO DE SELOS DE 2, 3 E 4 ESTRELAS (★★, ★★★ E ★★★★)

As empresas que passarem por processo de avaliação e que não atingirem pontuação suficiente ao grau de excelência exigido para a obtenção do selo acreditado, correspondente à classificação Plenamente Inclusiva e representado pelas 5 estrelas (★★★★★), receberão selos adjacentes que corresponderão aos níveis Potencial Inclusivo Latente, Potencial Inclusivo Emergente e Orientação Inclusiva, representado por duas (★★), três (★★★) e quatro (★★★★) estrelas, respectivamente, à depender de sua classificação.

Os referidos selos (não acreditados) serão reconhecidos via certificado com as seguintes informações: “Selo de Inclusão Olga Kos (número de estrelas) de reconhecimento atribuído à Instituição (nome da instituição) pelo seu papel desempenhando nos processos de inclusão”. O documento será atribuído e assinado pelo presidente do Instituto Olga Kos e deverá apresentar o logo localizado no canto superior direito num tamanho correspondente a 10% de uma folha de papel A4.

As empresas que atingirem pontuação suficiente para a obtenção do selo acreditado receberão um certificado intitulado “Selo de Inclusão OLGA KOS (número de estrelas) acreditado pelo INMETRO de reconhecimento atribuído à Instituição (nome da instituição) pelo seu papel desempenhando nos processos de inclusão”. O certificado será assinado pelo presidente do Instituto Olga Kos, bem como, deverá apresentar o logo do referido Instituto em tamanho equivalente a 10% do papel A4 e ser localizado no canto superior direito do documento.

### 3.6.4. CANAL DE RECLAMAÇÃO

O Instituto Olga Kos dispõe de canal de atendimento específico para possíveis denúncias, reclamações e dúvidas associadas ao selo. Este canal de atendimento configura-se pelo e-mail [seiok@institutoolgakos.org.br](mailto:seiok@institutoolgakos.org.br). Cumpre ressaltar que em caso de denúncia sobre mal uso do selo, bem como, inconformidade das ações da organização com o status do selo, notificar-se-á ao Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que reavaliará a recertificação da Organização em caso de solicitação de renovação da certificação.

### 3.6.5. AVALIAÇÃO DE RECERTIFICAÇÃO

A recertificação ocorrerá anualmente, sem prazo determinado, mediante solicitação da empresa que já possui o selo. Estima-se que o processo seja rigorosamente feito para garantir a qualidade da avaliação.

## 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Mario Aquino; GALEÃO-SILVA, Luis Guilherme. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, v. 44, p. 20-29, 2004.
- BISPO, C.A.P. (2006). Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. *Produção*, 16(2). 258-273.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, 1991.
- BRASIL, 2015, Lei n. 13.146, de 6 de jul. de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, 2015.
- BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a convenção internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência e seu protocolo facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, 2009.
- CHUNG, Beth G. et al. Work group inclusion: Test of a scale and model. *Group & Organization Management*, v. 45, n. 1, p. 75-102, 2020.
- EDMONDSON, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350–383. DOI: 10.2307/2666999
- HARQUAIL, C. V., & Cox, T. C. (1993). Organizational culture and acculturation. In T. Cox, Jr., (Ed.) *Cultural diversity in organizations. Theory, research & practice* (pp. 161–176). San Francisco: Berret-Koehler Publishers.
- HOWSON, C. (2021). To make real progress on D&I: move past vanity metrics. *Harvard Business Review*, online, may, 2021.
- MASLOW, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (4), 370-96.
- RAWAL, N. (2008). Social inclusion andj exclusion. *Dhaulagiri: Journal of Sociology and Antropology*, v.2, p. 161-180.
- ROMANKI et al. (2021) How to measure inclusion in the workplace. *Harvard Business Review*, online, may, 2021.
- UNESCO. 2005. *Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All*. Paris: UNESCO. Available at [http://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/Guidelines\\_for\\_Inclusion\\_UNESCO\\_2006.pdf](http://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/Guidelines_for_Inclusion_UNESCO_2006.pdf) (accessed January 2019).



## ANEXO 1 - ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

### ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

#### ORIENTAÇÕES

Deverá considerar todas as participações voluntárias, desde que contemple representantes de cada área, setor, departamento ou coordenadoria, considerando seus respectivos níveis hierárquicos.

Para participarem da composição da amostra, os voluntários deverão assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que explicita a ausência de qualquer forma de penalidade em razão da não participação bem como sigilo absoluto nos dados e preservação da identidade do respondente.

A informação é sigilosa no que tange a resposta pessoal de cada participante, no entanto, o acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo Instituto Olga Kos, pela certificadora responsável ou consultoria responsável a fim de obter as informações necessárias para responder aos indicadores 2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares/equipes de trabalho, 2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho, e 5.1.5. Escuta de colaboradores para redefinir rotas. As informações socioeconômicas não vão compor resultado aos indicadores, porém garantirão a representatividade na amostra e validação dos dados, assim como na análise de respondentes e número de funcionários (porcentagem de representatividade da amostra).

A entrevista semiestruturada terá três seções, em resposta aos três indicadores em questão, totalizando 17 perguntas. As respostas seguirão escala likert de 1 a 4, no qual 1 corresponde a “Discordo” e 4 “Concordo plenamente”, sendo o resultado derivado da análise destas respostas em relação ao total, cujo atendimento ao requisito se dá pelo cumprimento de pelo menos 75% do indicador. O procedimento para derivação dos resultados das entrevistas inclui realizar a tabulação dos dados coletados e construção de base de dados de respostas das entrevistas, estando disponível em “PLANILHA DE RESULTADOS DAS ENTREVISTAS” - Anexo 3.

A aplicação do formulário pode ser realizada por meio físico (entrevista semiestruturada em folha impressa) e/ou meio digital (via formulário com anonimização do respondente). Um modelo de aplicação da entrevista semiestruturada estará disponível como ferramenta complementar às coletas de dados, devendo o responsável pela coleta (certificadora, consultoria ou responsável de instituição interessada em autoavaliar-se) solicitar pelo e-mail [seiok@institutoolgakos.org.br](mailto:seiok@institutoolgakos.org.br) o compartilhamento da ferramenta complementar via Google Formulários em formato editável, garantindo que o aplicador possa coletar as respostas. O Instituto Olga Kos não se responsabiliza por alterações realizadas nas perguntas e/ou configurações do mesmo. Não é permitida a coleta de e-mail na disponibilização do questionário e/ou mais de uma resposta pelo mesmo usuário.

#### INFORMAÇÕES

Qual é o seu cargo?

Sua resposta

---

Qual é a sua idade?

Sua resposta

---

Qual é a sua data de nascimento?

Sua resposta

---

Qual é o pronome adequado para você? \*

- Masculino (Ele / Dele)
- Feminino (Ela / Dela)
- Neutro (ile / dile; elu / delu)
- Prefiro não responder

Qual sua cor ou raça? \*

- Branca
- Preta
- Amarela
- Parda
- Indígena
- Prefiro não responder

Qual a sua faixa salarial? \*

- Até R\$3000,00 reais
- De R\$3.000,00 a R\$5.000,00 reais
- De R\$5.000,00 a R\$10.000,00 reais
- De R\$10.000,00 a R\$15.000,00 reais
- Acima de R\$15.000,00 reais
- Prefiro não responder
- Outro: \_\_\_\_\_

Qual é sua identidade de gênero? \*

- Cisgênero - se identifica com o gênero que nasceu
- Transgênero - não se identifica com o gênero que nasceu
- Prefiro não responder

Qual sua orientação sexual? \*

- Heterossexual - pessoa que sente atração por pessoas do gênero considerado oposto ao seu
- Homossexual - pessoa que sente atração por pessoas do mesmo gênero
- Bissexual - pessoa que sente atração por dois ou mais gêneros
- Assexual - pessoa que experimenta pouca ou nenhuma atração sexual
- Pansexual - pessoa que sente atração por pessoas de todos os gêneros
- Prefiro não responder



Possui alguma deficiência, transtorno ou síndrome? \*

- Não
- Sim
- Prefiro não responder

Caso tenha respondido "sim" na resposta anterior, indicar qual.

Sua resposta

---

### 2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares/equipes de trabalho.

Referente ao seu ambiente de trabalho, indique o grau de concordância nas afirmações abaixo:

1. Vivencio um clima harmonioso e de respeito entre os pares de trabalho. \*

- |          |                       |                       |                       |                       |                     |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |                     |
| Discordo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo plenamente |

2. A linguagem e os termos utilizados na comunicação para e entre as pessoas são respeitosos e valorizam a diversidade. \*

- |          |                       |                       |                       |                       |                     |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
|          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |                     |
| Discordo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Concordo plenamente |

3. Há espaço para compartilhamento de ideias com respeito aos pensamentos divergentes. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

4. A relação com meus pares me motiva ao trabalho. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

5. Eu me considero incluído pela minha equipe de trabalho. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

6. Tenho colega(s) que se preocupam comigo dentro da organização. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

## 2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho.

Referente ao seu ambiente de trabalho, indique o grau de concordância nas afirmações abaixo:

1. Sou respeitado e ouvido pelos gestores de departamento. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

2. A relação com os gestores de departamento me motiva ao trabalho \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

3. As minhas opiniões são levadas em consideração nas decisões institucionais. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

4. Há um diálogo franco e respeitoso quando converso com a minha gestão a respeito da minha atuação e/ou carreira. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

5. Sinto-me valorizado e com oportunidades por parte de meus gestores. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

6. Tenho gestor(es) que se preocupa(m) comigo dentro da organização. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

44

### 5.1.5. Relacionamento inclusivo com o público alvo da empresa (atitude e comunicação adequada)

*Referente ao seu ambiente de trabalho, indique o grau de concordância nas afirmações abaixo:*

1. No meu ambiente de trabalho, reconheço documentos orientadores sobre a convivência e respeito às pessoas. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

2. Na organização, os documentos elaborados para normatizar as relações entre as pessoas são amplamente divulgados e conhecidos pelos colaboradores. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

3. A organização avalia as relações interpessoais no ambiente de trabalho por meio de pesquisas que são aplicadas periodicamente e compartilhadas entre os colaboradores. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

4. A organização promove dinâmicas para a integração e escuta de seus colaboradores e sua participação nos processos decisórios. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

5. Valorizo e faço parte da melhoria das relações entre as pessoas e contribuo com a comunicação inclusiva e acessível. \*

	1	2	3	4	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

## ANEXO 2 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Entrevistado

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e/ou participar de uma entrevista semiestruturada da Escala Cidadã Olga Kos.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pela empresa com a finalidade de atender aos objetivos da pesquisa.

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista semiestruturada, a partir de resposta ao Formulário intitulado “Entrevista semiestruturada”. Fui ainda informado(a) de que posso me retirar desse(a) estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos. Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  
(Cidade) (Dia) (Mês) (Ano)

-----  
Nome do Colaborador

-----  
Nome do Responsável pelo formulário

-----  
Assinatura do Colaborador

-----  
Assinatura do Responsável pelo formulário

## ANEXO 3 - PLANILHA DE RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

### RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

#### ORIENTAÇÕES

Para a derivação dos resultados das entrevistas, será necessário realizar a tabulação dos dados coletados e construção de base de dados de respostas das entrevistas. Para isso, disponibilizou-se a Planilha de Resultados das Entrevistas, um documento em formato Excel, para contribuir para a tabulação de resultados obtidos das entrevistas. O documento está organizado em quatro (4) abas, sendo elas:

- **INFORMAÇÕES:**

Nesta aba, os dados da instituição devem ser preenchidos a partir dos títulos e formatos sinalizados, sendo: NOME/RAZÃO SOCIAL (formato texto), CNPJ (formato numérico), ENDEREÇO (formato texto), SEGMENTO (formato texto), PORTE (formato texto - pequeno, médio ou grande), NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS (formato numérico), NÚMERO DE RESPONDENTES (formato numérico), sendo por fim a PORCENTAGEM AMOSTRAL (formato percentual) calculada automaticamente, por fórmula pré formatada:

$$\text{PORCENTAGEM AMOSTRAL(\%)} = \frac{\text{NÚMERO DE RESPONDENTES}}{\text{NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS}}$$

Figura 1: Cabeçalho com dados da instituição a serem preenchidos na aba de “Informações”.AMOSTRAL (formato percentual) calculada automaticamente, por fórmula pré formatada:

DADOS DA INSTITUIÇÃO	
NOME / RAZÃO SOCIAL	
CNPJ	
ENDEREÇO	
SEGMENTO	
PORTE	
NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	
NÚMERO DE RESPONDENTES	
PORCENTAGEM AMOSTRAL	=C9 / C8

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2023.

Nesta mesma aba, é possível conferir a “Figura 3: Número de funcionários da instituição determinam o número de entrevistas a serem aplicadas” do item 3.4.1.1., com apresentação dos intervalos numéricos de funcionários determinantes para os números de entrevistas. Devendo ser adotado arredondamento do resultado para o número inteiro superior.



## • RESPOSTAS ENTREVISTAS

Nesta aba, deverá ser constituída a base de dados das respostas dos três (3) indicadores da entrevista semiestruturada. O indicador 2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares/equipes de trabalho contém 6 perguntas (P1, P2, P3, P4, P5 e P6), 2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho contém 6 perguntas (P1, P2, P3, P4, P5 e P6) e o indicador 5.1.5. Escuta de colaboradores para redefinir rotas contém 5 perguntas (P1, P2, P3, P4 e P5), totalizando 17 perguntas.

Figura 2: Aba de “Respostas Entrevistas” com as 17 perguntas dos três indicadores contemplados.

RESPOSTAS																	
INDICADORES	2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares / equipes de trabalho.						2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho.						5.1.5 Escuta de colaboradores para redefinir rotas.				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5
ÍNDIVIDUO 1																	
ÍNDIVIDUO 2																	
ÍNDIVIDUO 3																	
ÍNDIVIDUO 4																	
ÍNDIVIDUO 5																	

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2023.

As respostas seguem escala likert de 1 a 4, no qual 1 corresponde a “Discordo” e 4 “Concordo plenamente”, devendo os resultados serem preenchidos de acordo com o número do Indivíduo e respostas às perguntas. O número de linhas deve ser ajustado para o número de respondentes da entrevista em questão, podendo as linhas serem adicionadas e/ou removidas de acordo com a personalização necessária da ferramenta.

As análises de média são necessárias para o preenchimento de aba conseguinte e derivação de resultados, sendo os valores de mínimo e máximo complementares à análise. Para o cálculo da média deve-se somar todas as respostas obtidas por pergunta e dividir pelo número de respondentes ou a partir da fórmula “=MÉDIA” com respectiva seleção de células das respostas.

$$MÉDIA P(n) = \frac{\Sigma \text{RESPOSTAS DA } P(n)}{\text{NÚMERO DE RESPONDENTES}}$$

Figura 3: Análise de dados (média, mínimo e máximo) Aba de “Respostas Entrevistas” com as 17 perguntas dos três indicadores contemplados.

MÉDIA	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0	#DIV /0
MÍNIMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁXIMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2023.

Exemplo, no caso de entrevista aplicada para cinquenta (50) participantes, o número de linhas a serem adicionadas deve ser correspondentes à 50, devendo a última linha em sua célula B54 ser correspondente ao “Indivíduo 50”. O cálculo da média será correspondente ao somatório de todas as respostas presentes entre C5 a C54, dividido por 50. Sendo que pela fórmula da ferramenta, corresponderia a “=MÉDIA(C5:C54)”. A média das respostas deverá ser realizada para todas as dezessete perguntas de maneira individualizada.

Figura 4: Análise de dados (média, mínimo e máximo) com apresentação de fórmulas para cada célula.

<b>MÉDIA</b>	=média (c5:C54)	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média	= média
<b>MÍNIMO</b>	=mín(c5:c54)	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín	= mín
<b>MÁXIMO</b>	=máx(c5:c54)	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx	= máx

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2023.

## ● RESULTADOS ENTREVISTAS

Nesta aba, os resultados das entrevistas serão gerados, no caso de todas as fórmulas serem aplicadas corretamente. Na coluna “MÉDIA RESPOSTAS”, os resultados da Média das respostas da aba “RESPOSTAS ENTREVISTAS” devem estar transpostos. O “DESEMPENHO” para os indicadores 2.1.1. e 2.1.2. será quantificado pela fórmula de “DESEMPENHO A” e para o indicador 5.1.5. pela fórmula de “DESEMPENHO B”:

$$\text{DESEMPENHO(A)} = \frac{\text{MÉDIA RESPOSTAS}}{\text{Resposta máxima (4)}} * \frac{\text{PESO GLOBAL (PG)}}{\text{Número de perguntas por indicador (6)}}$$

$$\text{DESEMPENHO(B)} = \frac{\text{MÉDIA RESPOSTAS}}{\text{Resposta máxima (4)}} * \frac{\text{PESO GLOBAL (PG)}}{\text{Número de perguntas por indicador (5)}}$$

Como produto final das entrevistas semiestruturadas, tem-se a “ANÁLISE”, sendo o somatório de todos os desempenhos do indicador, fazendo-o pontuar quando o resultados da ANÁLISE for maior ou igual a 75% do peso do indicador. Formatação condicional está adequada à célula, no qual o não cumprimento de valor mínimo incide em estilo de formatação em cor vermelha e o cumprimento em cor verde.

Figura 5: Aba “Resultados Entrevistas” com informações dos indicadores, peso global, pergunta, média de respostas, desempenho e análise final, com a apresentação de fórmulas pré definidas.

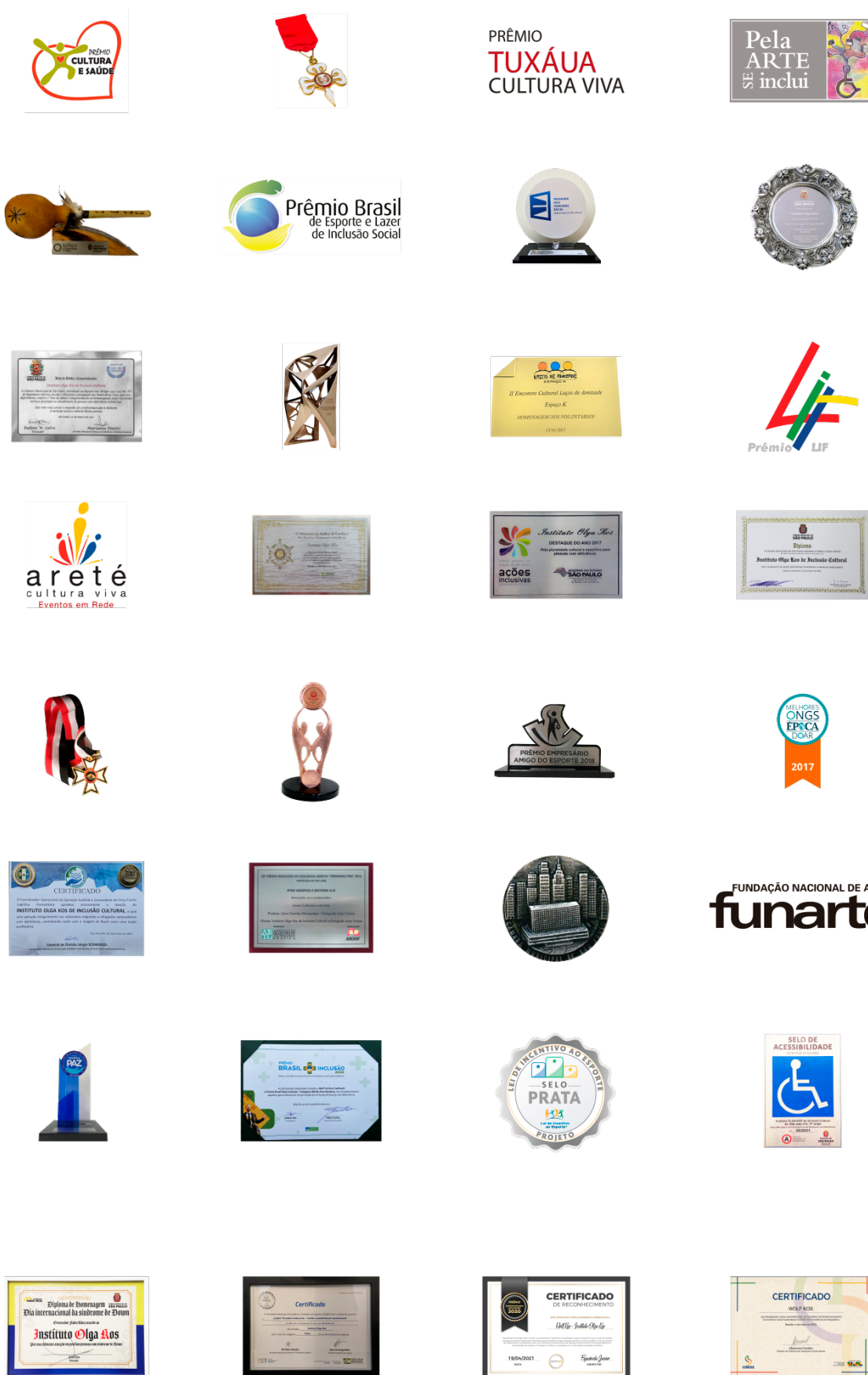
INDICADOR	PESO GLOBAL (PG)	PERGUNTA	MÉDIA RESPOSTAS	DESEMPENHO	ANÁLISE
2.1.1 Acessibilidade atitudinal no que se refere a pares / equipes de trabalho.	0,07	P1	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!C55	=(((E3/4)*CS3)/6)	= SOMA (F3:F8)
		P2	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!D55	=(((E4/4)*CS3)/6)	
		P3	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!E55	=(((E5/4)*CS3)/6)	
		P4	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!F55	=(((E6/4)*CS3)/6)	
		P5	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!G55	=(((E7/4)*CS3)/6)	
		P6	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!H55	=(((E8/4)*CS3)/6)	
2.1.2 Acessibilidade atitudinal no que se refere a relações hierárquicas no trabalho.	0,07	P1	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!H55	=(((E9/4)*CS3)/6)	= SOMA (F9:F14)
		P2	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!J55	=(((E10/4)*CS3)/6)	
		P3	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!K55	=(((E11/4)*CS3)/6)	
		P4	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!L55	=(((E12/4)*CS3)/6)	
		P5	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!M55	=(((E13/4)*CS3)/6)	
		P6	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!N55	=(((E14/4)*CS3)/6)	
5.1.5 Escuta de colaboradores para redefinir rotas.	0,015	P1	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!O55	=(((E15/4)*CS3)/6)	= SOMA (F15:F20)
		P2	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!P55	=(((E16/4)*CS3)/6)	
		P3	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!Q55	=(((E17/4)*CS3)/6)	
		P4	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!R55	=(((E18/4)*CS3)/6)	
		P5	=’RESPOSTAS ENTREVISTAS’!S55	=(((E19/4)*CS3)/6)	

Fonte: Departamento de Pesquisas e Desenvolvimento do Olga, 2023.

## ● SOCIODEMOGRÁFICO

Nesta aba, as informações sociodemográficas devem ser colocadas de acordo com o preenchimento dos dados dos entrevistados. No caso da utilização da ferramenta complementar via Google Formulários, o responsável pode compilar as respostas a partir de tabela vinculada à aplicação do formulário, em que os resultados podem ser copiados e colados para a aba de “SOCIODEMOGRÁFICO”.

A base de dados constituída por estas informações será utilizada única e exclusivamente pelo Departamento de Pesquisas do Instituto Olga Kos (IOK) e não vai compor resultado aos indicadores. As informações socioeconômicas serão utilizadas para analisar a diversidade da amostra coletada, garantindo representatividade na amostra e validação dos dados, assim como na análise de respondentes e número de funcionários (% de representatividade da amostra).



Prêmio Cultura e Saúde – Ordem do Mérito Cultural – Prêmio Tuxáua Cultura Viva 2010 – Prêmio Brasil Esporte e Lazer de Inclusão Social – Pela Arte se Inclui – Prêmio LIF 2013 – Prêmio Areté – Salva de Prata – Voto de Júbilo – Medalha Anchieta – Prêmio ABCA 2015 – II Encontro Cultural – Laços de Amizade Espaço K – Prêmio Chico Xavier – Prêmio Selo de Qualidade – Prêmio Melhores ONGs ÉPOCA Doar – Prêmio Destaque do Ano 2017 – Prêmio Movimento Você e a Paz – Colar de Honra ao Mérito Legislativo – Prêmio Empresário Amigo do Esporte – Prêmio Brasil Mais Inclusão 2020/2021/2022 – Prêmio Brasileiro de Excelência Gráfica IPSIS – Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade 2020/2021/2022 – Prêmio Funarte Respirarte – Prêmio Empreendedores e Inovadores – 2020 – Selo de Acessibilidade Arquitetônica – Diploma de Homenagem ao Dia Internacional da Síndrome de Down – Selo da Lei de Incentivo ao Esporte – Programa Selo Igualdade Racial – Ordem do Mérito Princesa Isabel – O Selo LIE (Lei de Incentivo ao Esporte)



PROMOVENDO INCLUSÃO

**ABRACE ESTA CAUSA!**



/institutoolgakos



@institutoolgakos



/institutoolgakos



@inst\_olgakos



Instituto Olga Kos



/photos/instolgakos



[www.institutoolgakos.org.br](http://www.institutoolgakos.org.br)

Av. São João, 313 - 11º andar - Centro, São Paulo - SP, 01035-905

Telefone: (11) 3081.9300