



# NORMA CRESE 2014

Sistema de Gestão da Qualidade Humana e da Responsabilidade Social

CONSEJO LATINOAMERICANO  
de CALIDAD HUMANA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL, A.C.





Todos os direitos de reprodução reservados. Salvo disposição em contrário, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada de qualquer modo, seja através de meios eletrônicos ou mecânicos, fotocópias ou microfimes.

O nome e logotipo CRESE Certificado de Responsabilidade Social Empresarial é uma marca registrada com número de registro 1100619, título concedido pelo Instituto Mexicano de Propriedade Industrial. O nome CRESE, Certificado de Responsabilidade Social Empresarial encontra-se em processo de registro no dia 15 de agosto de 2014, ao fólho 0103907. O nome Norma CRESE é uma marca registrada com título de registro 1418389 na Cidade do México.

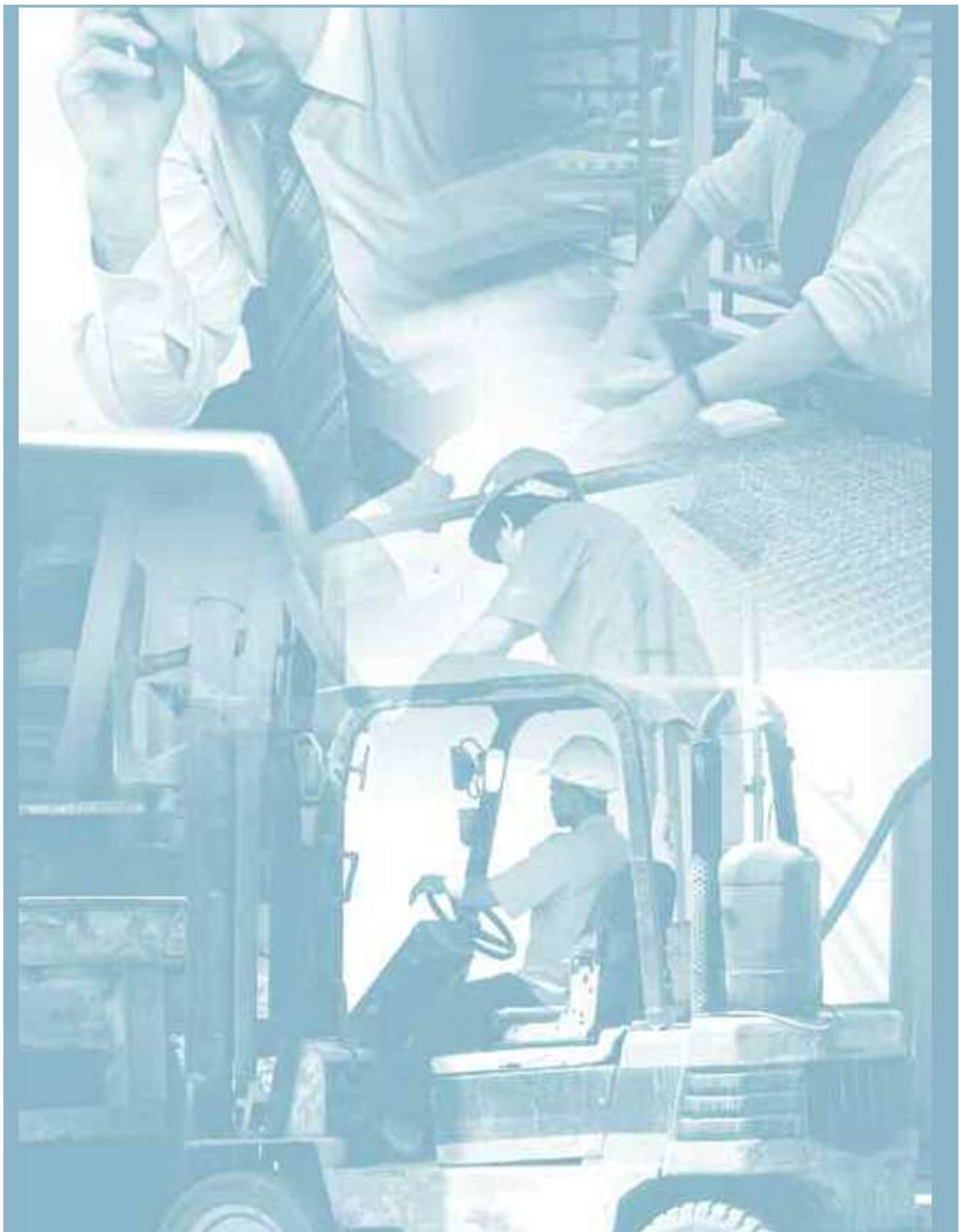
Paseo San Isidro 268, Piso 1, salas 2 e 3, Barrio Santiaguito, Metep ec, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos.

Telefones: 52 722 385 1242  
E-mail: [info@crese.org](mailto:info@crese.org)  
Site: <http://www.crese.org>  
Impresso no México.

**Conteúdo**

Conteúdo	3
Prefácio	<a href="http://www.crese.org/norma/prologo.pdf">www.crese.org/norma/prologo.pdf</a>
Considerações Preliminares	5
Introdução	5
Organizações para garantir a continuidade e renovação da Norma CRESE 2014	7
Objetivo	8
Aspectos legais	8
Estrutura da Norma CRESE 2014	8
Os 5 Cs da Norma CRESE	10
Princípios (Nível 1 da estrutura da Norma)	12
Pré-requisitos (Nível 2 da estrutura da Norma)	14
Os sete tópicos da Norma CRESE 2014 (Nível 3 da estrutura da Norma)	16
Critérios de avaliação (Nível 4 da estrutura da Norma)	16
Processo que comprova o valor do Certificado	19
Certificação	20
Compatibilidade com outros Sistemas ou normas	21
Continuidade	22
Requisitos da Norma CRESE 2014	23
Glossário da Norma CRESE 2014	43
ANEXO 1	
Auditoria Trabalhista e de Direitos Humanos	46
ANEXO 2	
Painel de indicadores propostos por requisito	48
ANEXO 3	
Tabelas para avaliar o nível de desenvolvimento de sua empresa ou organização	53





## Considerações Preliminares

Desde seu início, no ano de 2006, o *Grupo de Enfoque*, que hoje é o Conselho Consultivo do *Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social, A.C.* (Conselho Latino-Americano de Qualidade Humana e Responsabilidade Social) colocou duas condições para apoiar o desenvolvimento da Norma CRESE: 1) Que não existisse nenhum outro sistema igual e, caso houvesse algum parecido, deveria ser promovido, e 2) Que realmente ajudasse as empresas e organizações a melhorarem, de modo que deveria ser uma Norma com um alto grau de exigência.

O apoio do *Grupo de Enfoque* foi fundamental para colocar à prova a primeira versão da Norma, e desde então existiram três revisões com o apoio de vários conselhos consultivos (ver Organizações para garantir a continuidade e renovação da Norma, página 7) que resultaram nesta Norma CRESE, que é um meio eficaz para que as empresas e organizações gerem valor e transcendam, tornando-se cada dia mais humanizantes e, portanto, mais bem sucedidas.

## Introdução

É imprescindível que esta Norma, dedicada à promoção da Qualidade Humana e a Responsabilidade Social, resgate tudo o que consideramos ser indispensável para construir o bem-estar organizacional e, de modo mais amplo, que beneficie toda a sociedade, respeitando a dignidade das pessoas e promovendo o desenvolvimento humano integral, solidariamente com os grupos de interesse<sup>1</sup> das empresas e organizações envolvidas.

---

<sup>1</sup> Os grupos de interesse podem ser os seguintes: funcionários, familiares dos funcionários, clientes, usuários do serviço, alunos em caso de instituições educacionais, fornecedores, sócios, acionistas, comunidade, governos e meio ambiente.

## 6 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Norma **CRESE** 2014 possui uma base científica-filosófica que é condizente com a doutrina social<sup>2</sup> que está aberta à verdade, não importa qual seja sua origem, e é seu veículo de transmissão, tanto na vida real quanto na nova sociedade<sup>3</sup>. Essa é a garantia de que a Norma tem em sua base a experiência, a razão e o senso comum, e está isenta de toda e qualquer ideologia, ao mesmo tempo em que é respaldada por uma implementação exitosa.

Os princípios da Norma CRESE 2014 são universais e respeitam profundamente a dignidade humana, dignidade esta que está baseada principalmente em sua natureza inteligente ou racional, livre, social e espiritual, e que claramente exige o respeito aos direitos humanos formalmente reconhecidos nos 30 artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada em 10 de dezembro de 1948, nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho e presente em muitas das Constituições Políticas de países ao redor do mundo.

Sem dúvida, eficiência e produtividade são benefícios de se ter empresas e organizações mais humanizantes. Essas são as consequências de se investir no desenvolvimento humano integral e solidário das pessoas, que é onde encontramos a dedicação ao trabalho, criatividade, compromisso e geração de valor para todos os grupos de interesse envolvidos.

---

<sup>2</sup> Como interpretada pelo Magistério da Igreja Católica, cuja síntese pode ser encontrada no volume intitulado "Compêndio da Doutrina Social da Igreja".

<sup>3</sup> Conforme o Conselho Pontifício para a Justiça e Paz, *Compêndio da doutrina social da Igreja*, nº 76.

<sup>4</sup> A dignidade de uma pessoa está ancorada principalmente em sua natureza inteligente ou racional, livre, social e espiritual".

"Tudo tem ou um preço ou uma dignidade; o que tem um preço pode ser substituído por outra coisa como equivalente; no entanto, o que está acima de qualquer preço e, portanto, não admite um equivalente, possui dignidade" (Kant).

Por outro lado, a promoção da corresponsabilidade e da participação como expressões da subsidiariedade (um dos quatro princípios da Norma CRESE 2014) é necessária para o sucesso das empresas e organizações.

Ser produtivo e promover o desenvolvimento humano integral e solidário sempre irá gerar uma tensão saudável e necessária para não deixar de lado nem as exigências por produtividade nem a questão antropológica.

É necessário, por assim dizer, “ampliar os horizontes” entre a necessidade de ser rentável e a importância de se ter empresas e organizações melhores<sup>5</sup> e “permitir ser beneficiado por essa tensão”.

## Organizações para garantir a continuidade e renovação da Norma CRESE 2014

A assembleia geral do *Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social, A.C.* (Conselho Latino-Americano de Qualidade Humana e Responsabilidade Social) conta com o apoio das seguintes comissões para garantir a melhoria contínua da Norma CRESE:

- Comitê para a continuidade e renovação da Norma CRESE 2014;
- Conselho Assessor de Auditoria;
- O *Grupo de Enfoque*, composto por empresários que implementaram a Norma CRESE em suas empresas;
- Conselho assessor de consultores da *Empresa Responsable AC* e Órgãos Afiliados;
- Observatório de RSE.

Um dos principais objetivos desta estrutura formal de gestão é garantir que a Norma CRESE seja mantida em um processo de continuidade e renovação: por um lado, em continuidade com sua principal inspiração, que são os princípios éticos e, por outro lado, com sua constante renovação, uma vez que eles estão sujeitos às necessárias e adequadas adaptações sugeridas pelo constante fluxo de acontecimentos no qual estão inseridas as vidas das pessoas nas empresas e nas organizações.

---

<sup>5</sup> “Os líderes de negócios que combinarem perspicácia empresarial e profunda sabedoria prática irão nos conduzir à saída do taylorismo que domina a maioria de nossas empresas. Somente com um verdadeiro compromisso com a promoção do bem-estar comum e com o desenvolvimento dos funcionários como seres humanos é que poderemos repensar e reumanizar nossos ambientes de trabalho” (Michael Naughton).



### Objetivo

O presente Manual para implementação da Norma CRESE 2014 tem como objetivo manter e melhorar a Responsabilidade Social das empresas e organizações de qualquer setor ou tamanho, assim como promover uma nova visão do indivíduo e do trabalho, uma visão que seja consistente com nossa natureza e dignidade humana.

Espera-se propiciar uma cultura trabalhista mais fraterna, com uma visão humanista que considera a função social das empresas e organizações e que coloca a Pessoa no centro de suas atividades mediante a implantação e difusão de práticas que promovem o respeito à dignidade das pessoas e seu desenvolvimento humano integral e solidário.

### Aspectos legais

A Norma CRESE 2014 não substitui ou modifica as organizações legais das empresas e organizações, as quais devem ser inteiramente respeitadas. Para tanto, o *Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social AC* estabelece que, para obter acesso ao certificado CRESE, deve existir um compromisso real de cumprir com todos os pré-requisitos listados nesta mesma Norma (ver página 14).

### Estrutura da Norma CRESE 2014

A Norma CRESE 2014 é um Sistema de Gestão, auditável e certificável, que propõe princípios éticos no que toca à Qualidade Humana e à Responsabilidade Social. Para esse fim, a Norma possui uma estrutura composta por 4 Princípios, 5 pré-requisitos, 25 requisitos divididos em 7 tópicos e cinco critérios de avaliação.

Os programas ou práticas específicos para cumprir com cada um dos 25 requisitos da Norma devem ser definidos por cada empresa ou organização, no entanto, a *Empresa Responsable, A.C.* e seus órgãos afiliados podem fornecer diretrizes específicas para apoiar as empresas e organizações no cumprimento da Norma.



## 10 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Norma CRESE 2014 não é limitadora, espera-se que cada empresa ou organização melhore continuamente todas suas práticas<sup>6</sup>, baseado em suas possibilidades, aproveitando-se de sua experiência, conhecimento, condições e prioridades de seus grupos de interesse.

O Certificado CRESE, por sua vez, é o sinal visível de que a empresa ou organização implantou este Sistema de Gestão e que está em processo de melhoria contínua de sua Qualidade Humana e Responsabilidade Social.

O Certificado CRESE também é um meio para difundir na comunidade as melhores práticas de Qualidade Humana e Responsabilidade Social, e que poderá ser útil para gerar as mudanças necessárias para melhorar o entorno social, político e econômico, além de tocar, de maneira razoável, a questão ecológica que envolve direitos, como o de aproveitar e desfrutar a natureza, e obrigações, como o dever de cuidá-la.

### Os 5 Cs da Norma CRESE

Os 5 Cs são as características que esperase que as empresas ou organizações que estão implementado a Norma CRESE adquiram:

#### 1. Centrada na Pessoa e em seu desenvolvimento humano integral e solidário.

As empresas possuem uma função social: oferecer produtos e serviços necessários para a sociedade; elas precisam ser rentáveis e têm a obrigação moral de serem humanizantes.

A centralidade na pessoa exige que as empresas ou organizações levem em consideração, a todo momento, o respeito à dignidade das pessoas e seu desenvolvimento humano integral e solidário.

## 2. Baseada em Princípios Éticos Universais.

Princípios universais como o Respeito à Dignidade das Pessoas, a Solidariedade e o Bem-Estar Comum compõem uma base sólida sobre a qual é possível construir uma estratégia de qualidade humana e responsabilidade social que pode contribuir com a melhoria de todas as estruturas econômicas, políticas e sociais. Uma estratégia que não seja edificada desse modo corre o risco de ser somente uma tendência passageira.



<sup>6</sup> Que podem ser programas, processo, políticas, prestações acessórias, atividades ou iniciativas

## 3. Coerente.

A coerência obriga que as ações de qualidade humana e responsabilidade social das empresas e organizações comece atendendo às necessidades e o desenvolvimento de seus próprios funcionários e seus familiares. Para tal, é necessário o compromisso de seus participantes com a vivência e promoção das virtudes.

A estratégia de qualidade humana e responsabilidade social não pode ser reduzida a uma lista de verificação ou, ainda pior, a uma campanha publicitária ou de imagem.

## 12 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

### 4. Crível

Somente a qualidade humana e a responsabilidade social coerentes são críveis. A credibilidade e a evidência motivam outras pessoas a se unirem por uma mobilização da conscientização no setor trabalhista, um esforço ético comum para implementar uma grande estratégia a favor das pessoas.

A falta de coerência e credibilidade leva a muitos detratores, sendo geralmente os funcionários das mesmas empresas e organizações os primeiros a notarem e a passarem por essa situação.

### 5. Mudança com impacto real e mensurável.

Para melhorar, é importante ter uma avaliação constante com uma métrica precisa. A qualidade humana e a responsabilidade social geram impactos reais, positivos e duradouros, assim como impactos sociais, ambientais, econômicos e transcendentais.

## Princípios (Nível 1 da estrutura da Norma)

Os Princípios da Norma CRESE 2014 são os seguintes:

- I. Respeito à dignidade das pessoas.
- II. Solidariedade.
- III. Subsidiariedade.
- IV. Bem-Estar Comum Organizacional<sup>7</sup>.

### 1. Respeito à dignidade das pessoas.

---

<sup>7</sup> Para se aprofundar nos princípios da Norma CRESE, acesse [www.crese.org/norma/principios.pdf](http://www.crese.org/norma/principios.pdf)

O Respeito pela Dignidade das Pessoas significa, dentre outras coisas, conhecê-las, respeitar suas liberdades e não ser um obstáculo para seu Desenvolvimento Integral, o que implica em sua Promoção.

A Pessoa e seu desenvolvimento deveria ser o objetivo principal de todas as organizações, no entanto, em certas ocasiões, por prudência, os gestores devem resolver assuntos que exigem prioridade, para garantir a sustentabilidade financeira da empresa ou organização, e isso pode deslocar temporariamente a atenção da empresa do desenvolvimento de seus funcionários.

## 2. Solidariedade

As pessoas são seres sociais e as empresas são entidades sociais. Não vivemos sozinhos e não podemos viver sem a ajuda de outras pessoas.

Hoje em dia, muitas pessoas vivem como se não devessem nada a ninguém, exceto a elas próprias. Pensam que são somente detentoras de direitos, e muitas vezes é difícil para elas conceberem sua própria responsabilidade com relação ao desenvolvimento integral próprio e alheio. Por esse motivo é que se dá a importância da promoção de uma nova reflexão sobre os direitos e deveres, sem os quais os direitos se tornam algo arbitrário. A Solidariedade é uma realidade e um benefício para todos, mas também é um dever.

## 3. Subsidiariedade

A Subsidiariedade é, sobretudo, uma ajuda oferecida às pessoas somente quando elas não são capazes de serem autossuficientes. Em se tratando de Subsidiariedade, esta ajuda só pode ser oferecida na medida em que ela é necessária, mas primeiramente as pessoas devem ter a oportunidade de fazer tudo o que estiver dentro de suas possibilidades reais, com um esforço factível.

A Subsidiariedade é um antídoto contra o assistencialismo ou o paternalismo, porque sempre vê um indivíduo como alguém capaz de oferecer algo aos outros. É assim que a Subsidiariedade respeita a Dignidade das Pessoas e favorece a Liberdade, a Responsabilidade e o Comprometimento.

## **14 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Duas formas concretas de levar a prática a este princípio é promovendo a participação e a corresponsabilidade.

### **4. Bem-Estar Comum Organizacional**

Juntamente com o bem-estar individual, existe algo relacionado às pessoas vivendo em sociedade: o Bem-Estar Comum. É algo que pertence a "todos nós", formado na organização por indivíduos, famílias e todos os grupos de interesse da empresa que são parte da comunidade. Não é um bem que se busca para si mesmo, mas para as pessoas que fazem parte desta grande comunidade, e que somente nela podem realmente conseguir seu bem e de modo mais eficaz.

O Bem-Estar Comum é indivisível e exige uma comunidade ou um grupo de pessoas para obtê-lo, aumentá-lo e protegê-lo. Ele é para todos e, portanto, um bem-estar comum também é individual, mas um bem individual não é necessariamente comum.

Produtividade e rentabilidade são bons exemplos de bem comum na empresa ou organização, já que só podem ser obtidos, aumentados e protegidos com a ajuda de todos os seus funcionários e de seus grupos de interesse.

Outros bens comuns organizacionais são: segurança, saúde, ambiente de trabalho, bem-estar geral e a própria Pessoa – e seu Desenvolvimento Humano Integral e Solidário em todos os grupos de interesse - o que começa com o pagamento de um salário justo para todos.

### **Pré-requisitos (Nível 2 da estrutura da Norma)**

Para solicitar e manter o Certificado CRESE, é imprescindível cumprir todos os pré-requisitos da Norma CRESE. O objetivo desses pré-requisitos é garantir a consistência da empresa ou organização em sua busca pela excelência que não pode ser alcançada sem que antes sejam cumpridos os requisitos mínimos exigidos pela lei.

**I. Produtos, serviços e publicidade dignos.**

Que os produtos, serviços ou métodos de trabalho da empresa ou organização não ameacem nenhum dos princípios da Norma.

**II. Respeito aos direitos humanos e trabalhistas.**

Garantir, através de auditorias de direitos humanos e trabalhistas, que a empresa ou organização esteja atualizada no cumprimento das disposições das Leis e Regulamentos referentes ao Trabalho e que existam garantias aos Direitos Humanos e Trabalhistas para todos os funcionários. (Detalhes no Anexo 1).

**III. Suporte a clientes ou fornecedores insatisfeitos.**

Demonstrar que as reclamações dos clientes e fornecedores estejam sendo devidamente escutadas, processadas, e solucionadas.

**IV. Pagamento de contribuições legais.**

Demonstrar o fiel cumprimento do pagamento das contribuições federais e locais. Isto será verificado por meio de uma declaração do Contador da empresa ou organização. Sempre é preferível uma declaração de um auditor fiscal externo.

**V. Respeito às leis ambientais.**

Garantir o cumprimento das leis nacionais e Regulamentos no que tange ao cuidado com o meio ambiente.



## **16 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

### **Os sete tópicos da Norma CRESE 2014 (Nível 3 da estrutura da Norma)**

1. Direção e comunicação (Requisitos 1 a 5).
2. Justiça salarial e cultura da legalidade (Requisitos 6 e 7).
3. Qualidade de vida no trabalho e desenvolvimento dos funcionários (Requisitos 8 a 13)
4. Cuidado e desenvolvimento das famílias (Requisitos 14 a 16).
5. Solidariedade e suporte à comunidade (Requisitos 17 a 20).
6. Promoção do cuidado do meio ambiente (Requisitos 21 a 23).
7. Humanização e transcendência do trabalho (Requisitos 24 e 25).

Os tópicos da Norma CRESE 2014 promovem o compromisso com nosso próprio desenvolvimento, de nossas famílias, empresas, organizações e sociedade, através do cumprimento dos 25 requisitos que se reforçam mediante a aplicação dos cinco critérios listados abaixo:

### **Critérios de avaliação (Nível 4 da estrutura da Norma)**

A Norma CRESE 2014 busca mencionar o que deve ser feito, mas não como deve ser feito, com a finalidade de dar a oportunidade para cada empresa ou organização de fazer com suas próprias ideias, recursos, relacionamentos e experiência.

A Norma utiliza cinco critérios para avaliar cada uma das práticas das empresas e organizações. O cumprimento destes critérios melhora o impacto das práticas e, portanto, cada requisito deveria cumprir com estes cinco critérios de avaliação.

Os 5 critérios são os seguintes:

### Existência

Este critério implica que haja evidência de que a prática exista, através de um programa, uma política, um processo, uma atividade, um benefício ou um benefício indireto. Quando o requisito da Norma CRESE 2014 pede um programa, ele deve incluir os seguintes elementos: objetivo, escopo, passos a seguir, e métrica.

Elemento	Objetivo	Alcance	Passos a seguir	Métrica
Explicação	Específico, mensurável, realizável, realista e limitado em tempo	Refere-se aos grupos de interesse a quem chega o programa	Atividades específicas ou passos a seguir incluindo um método de revisão.	Métricas relacionadas diretamente com o objetivo que ajudem a compreender o progresso do programa e seu impacto na organização e em seus grupos de interesse

### Difusão e conhecimento

Este critério exige que as práticas sejam divulgadas de acordo com o escopo estabelecido. A difusão não é um sinônimo de conhecimento e, portanto, é necessário garantir que ela se conclua com o conhecimento do que foi difundido.

### Participação

Este critério requer a participação de todos os grupos de interesse possíveis e nas seguintes dimensões: proposta, elaboração, implementação e/ou revisão.

## **18 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A Norma CRESE sugere uma tabela ou matriz para medir a participação de modo que ela se materialize e que tenha uma base para melhoria. (Ver linha A do guia de suporte em: [www.crese.org/norma/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/norma/guiasdeapoyo.pdf))

A participação é um dos resultados mais claros que uma empresa ou organização possuem quando consideram a contribuição das pessoas. Entretanto, frequentemente se impõem, como verdadeiras barreiras, obstáculos culturais, jurídicos e sociais que exigem um trabalho informativo e educativo para poderem ser superados.

### **Melhoria Contínua**

Este critério estabelece que exista melhoria 1) nos resultados dos indicadores que foram estabelecidos, 2) em algum dos 5 critérios de avaliação ou 3) na qualidade dos elementos dos programas, que são objetivo, escopo, passos a seguir e elaboração das métricas.

Portanto, a melhoria não é exclusiva dos indicadores ou métricas, mas é necessário que ela seja demonstrada com evidências.

### **Conexão com a direção estratégica.**

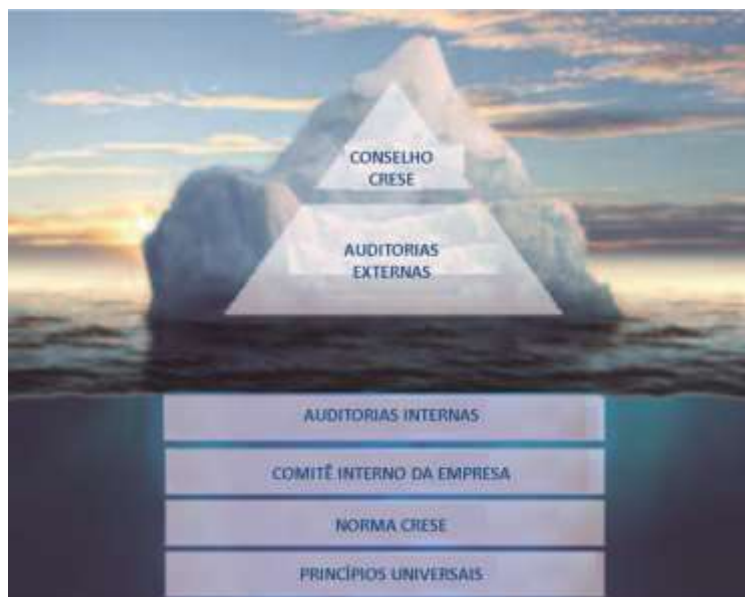
Este critério de avaliação requer que exista uma conexão entre a prática e os elementos da estratégia da empresa ou organização, como a Missão, a Visão e os Valores ou através das linhas estratégicas de ação ou políticas estabelecidas. Esta conexão é mais evidente quando a gerência ou a direção da empresa ou organização participa da proposta, elaboração, implementação ou revisão das práticas de qualidade humana e responsabilidade social.

### Processo que comprova o valor do Certificado

O Certificado CRESE é obtido com o trabalho e os bons resultados dos Comitês Internos de Qualidade Humana e Responsabilidade Social (ver características do Comitê Interno no Requisito 1 desta norma) e dos auditores internos devidamente capacitados, apoiados pela estrutura fornecida pela Norma CRESE 2014, a qual dá sustentação ao cumprimento de seus próprios requisitos.

Em um segundo momento, a empresa ou organização deve proceder para ter uma auditoria externa qualificada, certificando o cumprimento da Norma.

Por fim, o *Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social A.C.*, como a ponta do iceberg, revisa e dá a aprovação aos resultados das auditorias externas<sup>8</sup>. Assim que o processo é finalizado, ele é concluído com a entrega do Certificado.



<sup>8</sup> As auditorias externas dão a credibilidade que o Sistema necessita, tanto interna quanto externamente.

### Certificação

O Certificado CRESE é o sinal visível de que uma empresa ou organização implementou este Sistema de Gestão, o que significa que está em um processo de melhoria contínua de sua própria Qualidade Humana e Responsabilidade Social.

O Certificado CRESE também é um meio de difundir na comunidade as melhores práticas de Qualidade Humana e Responsabilidade Social, o que irá ajudar a gerar as mudanças necessárias para melhorar as condições sociais, políticas e econômicas. Além disso, irá valorizar a importância do meio ambiente, o que inclui direitos, como o de aproveitar e desfrutar a natureza, e obrigações, como o dever de cuidá-la.

#	Certificado	Pontuação necessária
1	Empresa/Organização Comprometida	60 a 69 pontos
2	Empresa/Organização Notável	70 a 79 pontos
3	Empresa/Organização Excepcional	80 a 89 pontos
4	Empresa/Organização Exemplar	90 a 100 pontos

A pontuação mínima necessária para o Certificado é 60 pontos, de 100 possíveis. Dependendo disso, a empresa ou organização pode obter uma das quatro certificações possíveis:

A data de vigência do Certificado CRESE é primeiramente de um ano, e posteriormente a empresa ou organização precisa renovar seu certificado a cada dois anos. Isso é feito para garantir que o Sistema de Gestão continue funcionando através do Comitê Interno de Qualidade Humana e de Responsabilidade Social. Ainda assim, se sugere que uma auditoria de acompanhamento (vigilância) seja realizada todos os anos, para continuar apoiando a empresa ou organização na melhoria contínua do Sistema.

A pontuação é calculada através da avaliação do cumprimento de cada um dos cinco critérios de avaliação anteriormente mencionados, cujo objetivo é melhorar o impacto de cada prática.

### Compatibilidade com outros Sistemas ou normas

A Norma CRESE 2014 é compatível com um grande número de Sistemas ou normas, de modo que ao cumpri-las, pode-se cumprir com o critério de existência de um ou mais requisitos. O quadro a seguir mostra a compatibilidade de tais sistemas ou normas com os pré-requisitos e os requisitos da Norma CRESE 2014:

Requisitos da Norma CRESE 2014	Norma ou Sistema compatível para cumprir com o critério de existência	Requisitos da Norma CRESE 2014	Norma ou Sistema compatível para cumprir com o critério de existência
Pré-R 1		R 11	
Pré-R 2	a) Leis e Regulamentos referentes ao Trabalho. b) Certificação Norma SA8000	R 12	
Pré-R 3		R 13	
Pré-R 4		R 14	Distinção por Empresa Familiarmente Responsável do Ministério do Trabalho ou equivalente.
Pré-R 5	Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou equivalente.	R 15	a) Distinção por Empresa Familiarmente Responsável do Ministério do Trabalho ou equivalente. b) Certificação na Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2008 para a igualdade trabalhista entre homens e mulheres
R 1		R 16	
R 2		R 17	a) Distinção por Empresa Inclusiva do Ministério do Trabalho ou equivalente.
R 3		R 18	
R 4	GRI	R 19	
R 5	ISO 19011 2011 ou equivalente.	R 20	

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

R 6

R 21

a) Certificado ISO 14001

			b) Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou equivalente.
R 7	Pacto Global	R 22	a) Certificado ISO 14001 b) Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou equivalente.
R 8	OHSAS 18001 ou equivalente	R 23	a) Certificado ISO 14001 b) Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou equivalente.
R 9	OHSAS 18001 ou equivalente	R 24	Prêmio Nacional de Ética e Valores na Indústria da Confederação de Câmaras Industriais ou equivalente.
R 10	a) OHSAS 18001 ou equivalente b) ISO 22000 ou equivalente.	R 25	

Já que todos os dias surgem novos instrumentos relacionados à responsabilidade social, proporcionamos o seguinte link para oferecer uma lista atualizada dos sistemas compatíveis com a Norma CRESE: <http://www.crese.org/norma/listanormas.pdf>

### Continuidade

A continuidade é fundamental para o êxito do Sistema. Não se pode esperar que uma empresa ou organização obtenha todos os benefícios possíveis, como melhorar seu ambiente de trabalho, contratar e reter as melhores pessoas, ser mais eficiente e produtiva, e crescer e gerar mais valor agregado a todos os seus grupos de influência, se a empresa não tiver a possibilidade de dar continuidade ao Sistema por tempo indeterminado.

## NORMA CRESE 2014

23

### Requisitos da Norma CRESE 2014

#### Aspectos Gerais

Em seguida serão apresentados os requisitos que são a base da Norma CRESE 2014, o Sistema de Gestão auditável de Qualidade Humana e

Responsabilidade Social. Seu cumprimento deve ser validado por auditorias de certificação internas e externas.

Todos os requisitos se referem ao "Que" deve ser feito, o "Como" fica a encargo de cada empresa ou organização. No entanto, [todos devem cobrir os 5 critérios de avaliação mencionados nas páginas anteriores](#).

Deve-se levar em conta que cada requisito pode incluir um ou mais aspectos mínimos auditáveis que devem ser cumpridos.

[Além disso, uma recomendação ou um guia específico poderá ser incluído](#), o que pode ser um formato, uma referência ou algum outro tipo de auxílio para facilitar a implementação da Norma.

Por fim, são sugeridos alguns [indicadores](#), os quais se encontram anexados ao final do documento.

Esses aspectos não são limitadores, de modo que se espera que a empresa ou organização possa desenvolver cada um dos requisitos dentro de suas próprias possibilidades.



## Requisitos

### TÓPICO I

#### DIREÇÃO E COMUNICAÇÃO.

O objetivo deste primeiro grupo de requisitos é garantir a implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade Humana e Responsabilidade Social, e que ele conte com o apoio de um Comitê Interno, o qual conta com o apoio da Direção Geral da empresa ou organização e dos elementos necessários para garantir a continuidade e melhoria contínua.

**1. Que a Direção Geral atribua a um Comitê Interno a responsabilidade de auxiliar a empresa ou organização em se tratando de Qualidade Humana e Responsabilidade Social.**

O Comitê Interno, além de implementar a Norma e providenciar o certificado, deve também auxiliar a Direção Geral no que se refere à Qualidade Humana e à Responsabilidade Social da empresa ou organização, sem prejudicar sua eficiência e produtividade.

Os principais objetivos do Comitê são:

- Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade Humana e Responsabilidade Social na empresa ou organização.
- Obter o Certificado CRESE e renová-lo periodicamente, de acordo com as diretrizes do *Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social, AC*, tomando como base os resultados e observações das auditorias internas e externas realizadas.
- Promover, interna e externamente, a difusão e o conhecimento dos programas que promovem a Qualidade Humana e a Responsabilidade Social da empresa ou organização.

---

9 Por Práticas de Qualidade Humana e Responsabilidade Social se entendem todas as atividades, processos, políticas ou programas que promovem os bens fundamentais ou excelentes das pessoas. Esses bens podem ser: materiais, biológicos, cognitivos, emocionais, estéticos, sociais, morais ou espirituais.

- Promover a participação dos funcionários e de outros grupos de interesse na proposta, elaboração, implementação e/ou revisão das práticas que promovam a Qualidade Humana e a Responsabilidade Social da empresa ou organização.
- Promover a inovação e a melhoria contínua de todos os processos da empresa ou organização, sem prejudicar o aspecto humano.

O Comitê deve ter as seguintes características:

- Multidisciplinar;
- Representativo de todas as pessoas da empresa ou organização;
- Conhecedor de toda a empresa ou organização;
- Conhecedor da Norma CRESE vigente, de seus princípios e critérios;
- Focado na melhoria contínua dos processos de Qualidade Humana e Responsabilidade Social;
- Estar integrado com funcionários participativos e comprometidos da empresa ou organização;
- Ter contato direto com a Direção Geral.

Portanto, é um órgão ideal para a inovação e melhoria contínua.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que seja formado por pelo menos três pessoas, incluindo o Coordenador Geral;
- b) Que seja multidisciplinar e representativo dos funcionários da empresa ou organização;
- c) Que se reúna pelo menos uma vez ao mês para analisar como melhorar continuamente a Qualidade Humana e a Responsabilidade Social da empresa ou organização;
- d) Que tenha um plano anual que sirva como guia para as reuniões mensais;
- e) Que fique responsável por atender, programar, implementar e monitorar as ações corretivas e preventivas das auditorias internas e externas.

---

*Recomendação baseada na experiência para melhorar a avaliação e o impacto da prática: 1. Basear-se no trabalho dos subcomitês com um plano de trabalho específico para cumprir com alguns dos requisitos da Norma, e que eles estejam integrados com o Comitê principal, de modo que os coordenadores façam parte do Comitê principal. 2. Dar uma posição ao comitê interno dentro do organograma, de modo a fazê-lo reportar diretamente à Direção Geral.*

---

*Orientações de apoio: [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)*

## **2. Que exista uma Política de Qualidade Humana e Responsabilidade Social.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que a política expresse a filosofia ou a forma de pensar da empresa ou organização, no que tange à Qualidade Humana e Responsabilidade Social.

*Orientações de apoio: [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)*

## **3. Que exista um Manual de Políticas e Práticas de Qualidade Humana e Responsabilidade Social.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que exista um manual que faça clara referência ao local onde se encontram as práticas, o qual apoiará o cumprimento dos pré-requisitos e requisitos desta Norma.

---

*Recomendação baseada na experiência para melhorar a avaliação e o impacto da prática: Medir o número de programas presentes no manual que são reportados ao diretor e que são comentados por ele.*

---

*Orientações de apoio: [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)*

#### 4. Elaborar um relatório anual de Qualidade Humana e Responsabilidade Social e apresentá-lo aos diferentes grupos de interessa da empresa ou organização.

### NORMA CRESE 2014

27

A preparação do *Relatório Anual de Qualidade Humana e Responsabilidade Social* é um processo que não termina com a impressão do relatório ou com sua publicação “on-line”.

Sua elaboração possibilita uma avaliação sólida do desempenho da empresa ou organização, e pode servir de referência para uma melhoria contínua dos resultados. Ele também serve como ferramenta para fortalecer os vínculos com os grupos de interesse e para obter informações valiosas para os processos da empresa ou organização.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que seja elaborado e publicado um relatório anual que contenha a descrição das práticas de Qualidade Humana e Responsabilidade Social mais relevantes do último ano da empresa ou organização, com indicadores e depoimentos.

*Orientações de apoio: [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)*

#### 5. Que exista um Programa anual de auditorias internas com o objetivo de garantir o cumprimento e a continuidade das práticas de Qualidade Humana e de Responsabilidade Social.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que se realize pelo menos uma auditoria interna completa por ano, com suas respectivas ações corretivas e/ou preventivas devidamente solucionadas para garantir que o Sistema de Gestão esteja funcionando adequadamente.
- b) Que se realizem as auditorias de acompanhamento necessárias, pelos mesmos auditores, para garantir o cumprimento das ações corretivas, determinadas pelo Comitê de Qualidade Humana e Responsabilidade Social, resultantes das auditorias internas.

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

- c) Que se determinem ações preventivas pelo Comitê de Qualidade Humana e Responsabilidade Social, resultantes das auditorias internas e externas.
- d) Que os auditores internos sejam funcionários da mesma empresa ou organização.
- e) Que os auditores internos sejam independentes do Comitê Interno, que é o órgão através do qual se audita a empresa ou organização.
- f) Que a base da auditoria seja este Manual de Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade Humana e Responsabilidade Social atualizado, sem que este seja limitante.
- g) Que se assegure que os relatórios de auditoria sejam verificados pelo Diretor Geral.

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)
- *A Norma ISO 19011 2011 ou uma equivalente pode ser aproveitada como base para cumprir com o critério de existência deste requisito.*

## TÓPICO II: JUSTIÇA SALARIAL E CULTURA DA LEGALIDADE

Não se pode construir o Bem-Estar Comum Organizacional sem respeitar a justiça salarial e a cultura de legalidade. Esses são fatores fundamentais para a promoção do Desenvolvimento Humano Integral e para que existam empresas com Qualidade Humana e Responsabilidade Social.

**6. Que exista um programa de justiça salarial que cumpra com os princípios de necessidade, contribuição e ordem econômica.**

Três princípios se combinam para se aproximar da justiça salarial: Necessidade, contribuição e ordem econômica.

Diagrama dos Princípios de um Salário Justo

O princípio da *Necessidade* faz referência a um salário que seja suficiente para viver, que é a quantidade mínima devida a cada trabalhador, levando em consideração que ele(a) é um ser humano com uma vida para ser sustentada e uma personalidade a ser desenvolvida. Esse salário deve ser suficiente para cobrir as necessidades do indivíduo e de sua família. Isso inclui os seguintes elementos básicos: alimentação (três refeições diárias para toda a família), moradia (aluguel ou hipoteca), gastos de saúde, gás, energia elétrica, água, transporte, escola para os filhos, lazer e capacidade de poupar.

O princípio da *Contribuição* refere-se ao fato de que o salário tem que ser justo ou adequado a cada nível de responsabilidade, dedicação e resultados.

O princípio da *Ordem Econômica* estabelece que os salários têm que ser sustentáveis pela empresa ou organização. Não se pode obrigar ninguém a estabelecer salários sem considerar o efeito dos custos trabalhistas, de acordo



com a posição competitiva, já que isso seria uma atitude imprudente que prejudicaria a própria empresa.

### 30 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Espera-se que a empresa ou organização, no momento do recrutamento, defina com o trabalhador um salário que esteja de acordo com sua economia familiar, em uma jornada de trabalho de tempo integral, de acordo com a lei, sem a necessidade de ter que trabalhar horas extras ou em outros trabalhos, mas sujeito ao seu bom desempenho e às suas reais possibilidades. Não se trata de ser paternalista, mas sim de construir uma sociedade mais coesa e sustentável, na qual cada pessoa é responsável por seu desenvolvimento e de sua família. A intenção do *Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social, AC* é que a empresa ou organização permita e encoraje seus funcionários a melhorarem a sua própria condição de vida e a das suas famílias, ao vincular benefícios adicionais de acordo com o comprometimento e os bons resultados de seus funcionários.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que exista um estudo de renda e gastos dos funcionários que trabalham em período integral e que recebem os menores salários, o qual terá que ser renovado pelo menos uma vez ao ano (Princípio da Necessidade). Como exceção, caso esse estudo não possa ser realizado, é necessário fazer uma análise da distância existente entre os 5% dos funcionários de tempo integral que recebem mais renda, contra os 5% dos funcionários de tempo integral que recebem menos renda; e que essa distância não seja maior do que 20 vezes.
- b) Que exista algum mecanismo para identificar, reconhecer e promover a dedicação e os resultados dos funcionários, para o seu próprio benefício e também para o benefício da empresa ou organização. (Princípio da Contribuição ou equidade)
- c) Quando aplicável, somente para empresas comerciais, que no cálculo da "Relação Trabalho-Capital", de acordo com a fórmula demonstrada a seguir, exista um mínimo de 50% na média dos últimos três anos (Princípio do equilíbrio entre o trabalho e o capital):

<b>Remanescente Social =</b>	[Lucro líquido (depois de impostos)] + [Gastos totais com funcionários, sem considerar sua participação nos lucros (PLR) ou equivalente].
------------------------------	---

**Relação Trabalho-Capital =**

**[(Gastos totais com funcionários] + Participação nos Lucros (PLR) ou seu equivalente / [Remanescente Social].**

## **NORMA CRESE 2014**

**31**

Os gastos totais com funcionários se referem aos salários pagos aos funcionários, benefícios indiretos, honorários profissionais, impostos relacionados ao pagamento de salários, treinamentos, uniformes, refeitório, vestiários, toaletes, descontos na compra de produtos ou serviços que beneficiem os funcionários, investimentos para melhorar a segurança dos trabalhadores e outras despesas semelhantes a favor deles.

*Orientações de apoio: [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)*

### **7. Que exista um Programa para promover a cultura da legalidade nas empresas ou organizações, com seus funcionários e grupos de interesse, focado em um plano de ações preventivas.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que existam mecanismos para prevenir, controlar e acompanhar atos de corrupção, extorsão e roubo ou abuso de confiança contra a empresa ou organização, por parte dos funcionários ou outros grupos de interesse.
- b) Que exista uma lista com todas as leis, regulamentos e normas que se apliquem à empresa ou organização, além dos mecanismos que garantam seu conhecimento.

*Orientações de apoio: [www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/normal/guiasdeapoyo.pdf)*

## **TÓPICO III**

### **QUALIDADE DE VIDA E DESENVOLVIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS**

Após justiça salarial, a segurança, a saúde, a organização e a limpeza, a capacitação e a formação acadêmica são elementos que devem ser priorizados na promoção das pessoas, começando com nós próprios e posteriormente expandindo para os demais.

Uma Solidariedade mais ampla é demonstrada, especialmente, na



contínua promoção, mesmo em condições de crise econômica. O maior acesso a esses serviços, por outro lado, são uma condição necessária para aumentar a produtividade e a eficiência da empresa ou organização.

**8. Que exista um Programa para promover a saúde dos funcionários e de outros grupos de interesse.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes, característicos do pré-requisito II: auditoria trabalhista e de direitos humanos):

- a) Que exista um kit de primeiros socorros nas dependências da empresa ou organização.
- b) Evidência da existência de planos e programas de capacitação e treinamento, justificando o conhecimento geral dos funcionários e dos visitantes, em relação à saúde no trabalho.

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- *A Norma OHSAS 18001 ou sua equivalente pode ser utilizada para cumprir com o critério de existência deste requisito.*

**9. Que exista um Programa para promover a segurança dos funcionários e de outros grupos de interesse.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes, característicos do pré-requisito II: auditoria trabalhista e de direitos humanos):

- a) Evidência da existência de uma Comissão Mista de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho, ou equivalente, revisões mensais, identificação de riscos e acompanhamento das observações feitas nas atas elaboradas pela comissão.
- b) Evidência do manuseio dado aos materiais e substâncias perigosas (se existir).
- c) Evidência do acompanhamento e do controle personalizado de acidentes na empresa ou organização, assim como a verificação do grau de risco.

- d) Evidência da existência de planos e programas de capacitação e treinamento, justificando o conhecimento geral dos funcionários e dos visitantes, em relação à saúde no trabalho.
- e) Estudos de ruído, iluminação e ventilação (quando aplicável).

Orientações de apoio:

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- A Norma OHSAS 18001 ou sua equivalente pode ser utilizada para cumprir com o critério de existência deste requisito.

### **10. Que exista um Programa que promova a organização e a limpeza nas instalações da empresa ou organização.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes, característicos do pré-requisito II: auditoria trabalhista e de direitos humanos):

Evidência da existência de uma Comissão Mista de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho, ou equivalente, revisões mensais, identificação de riscos e acompanhamento das observações feitas nas atas elaboradas pela comissão.

---

*Recomendação baseada na experiência para melhorar a avaliação e o impacto da prática: 1) Que o programa compreenda as práticas dos funcionários no que tange à organização, limpeza e aos programas de manutenção das instalações, sobretudo aquelas de uso intensivo dos funcionários. Que exista evidência da participação do Comitê e/ou dos funcionários nas auto avaliações de organização e limpeza.*

---

Orientações de apoio:

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- A Norma OHSAS 18001 ou sua equivalente pode ser utilizada para cumprir com o critério de existência deste requisito.
- ISO 22000 ou equivalente

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

### 11. Que exista um Programa de treinamento para os funcionários em áreas próprias de sua atividade de trabalho.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes:

- a) Evidência da existência de planos e programas de capacitação e treinamento, justificando o conhecimento geral dos funcionários e dos visitantes, em relação à saúde e segurança no trabalho.

Orientações de apoio: [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)

### 12. Que exista um Programa de preparação acadêmica para os funcionários.

A preparação acadêmica amplia a visão panorâmica e a capacidade de abstração das pessoas, aumenta sua cultura e faz com que elas sejam melhores pessoas, dentro e fora do trabalho.

Orientações de apoio: [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)

### 13. Que exista um Programa para promover, centralizar e acompanhar as ideias, propostas ou compromissos concretos dos funcionários e de outros grupos de interesse, para fazer com que a empresa ou organização seja mais eficiente ou produtiva.

---

*Recomendação baseada na experiência para melhorar a avaliação e o impacto da prática: Recomenda-se ter iniciativas estruturadas que recorrentemente gerem melhorias na qualidade e na produtividade. Elas podem ser geradas por um grupo de trabalho ou individualmente.*

---

Orientações de apoio: [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)

## TÓPICO IV

### PROTEÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS FAMÍLIAS

Normalmente o sustento e o desenvolvimento das famílias é a razão pela qual as pessoas buscam um trabalho. Portanto, para a Norma CRESE 2014, as famílias dos funcionários são um grupo de interesse que merece uma categoria especial.

O verdadeiro desenvolvimento das empresas e organizações com Qualidade Humana e Responsabilidade Social deve concentrar-se não somente em tarefas que devem ser executadas, mas sim orientar-se ao desenvolvimento das pessoas. As virtudes humanas que promovem o trabalho humano e produtivo se desenvolvem fundamentalmente no âmbito familiar. É estimulante observar como um número pequeno, mas crescente de pessoas assumem uma nova posição de liderança na qual o trabalho e a vida pessoal não são prioridades conflitantes, mas complementares.

#### **14. Que exista um Programa que contribua com a melhoria da condição de vida das famílias dos funcionários, além dos bens materiais.**

O desenvolvimento obtido por um funcionário das empresas e organizações com Qualidade Humana e Responsabilidade Social pode exceder o nível de desenvolvimento dos membros de sua família; este é uma das razões pelas quais também é necessário promover o desenvolvimento humano integral e fortalecer sua integração.

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- *A Distinção por Empresa Familiarmente Responsável do Ministério do Trabalho ou um sistema equivalente pode ser utilizado para cumprir com o critério de existência deste requisito.*

**15. Que exista um Programa para estruturar as atividades de trabalho que promova a integração das famílias, especialmente no caso de mães solteiras com filhos menores de idade.**

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- *A Distinção por Empresa Familiarmente Responsável do Ministério do Trabalho ou um sistema equivalente pode ser utilizado para cumprir com o critério de existência deste requisito.*

**16. Que exista um Programa para dar orientação e apoio às pessoas que tenham sido desligadas de seus trabalhos e que não tenham agido com dolo, negligência ou má-fé, de modo que possam encontrar outra fonte de renda com menos dificuldades.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

a) Uma lista das pessoas desligadas da empresa ou organização no ano anterior e uma explicação detalhada da razão de sua saída e do tratamento durante este processo.

*Orientações de apoio:* [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)

## **TÓPICO V**

### **SOLIDARIEDADE E SUPORTE À COMUNIDADE**

O suporte à comunidade é fundamental para promover o Bem-Estar Comum.

A empresa ou organização não pode gerar riqueza ao se isolar do mundo: todos estamos inter-relacionados de alguma maneira.

Criar uma Fundação que ajude a comunidade é louvável, no entanto, para que seja possível contribuir com o desenvolvimento da **Solidariedade** dos funcionários da empresa ou organização, pede-se que os funcionários participem mais ativamente na proposta, elaboração, implementação e/ou revisão destes programas de suporte.

- 17. Que exista na empresa ou organização um programa de não discriminação para pessoas de grupos vulneráveis devido a sua idade, origem, condição física ou mental (como por exemplo pessoas maiores de 60 anos, de origem indígena, portadores de deficiência ou grávidas).**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que se apresentem evidências convincentes de não discriminação na contratação e na demissão de funcionários por razão de idade, origem, sexo e condição física ou mental.
- b) Que a empresa possua 5% de seus funcionários com condições especiais, sejam essas pessoas funcionários da própria empresa ou com o apoio de outras organizações que se solidarizem e que possam contratar pessoas com essas características. Neste caso, é necessário um documento que evidencie o acordo de apoio mútuo e seu respectivo cálculo, levando em consideração os funcionários das organizações que participam deste acordo.

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- *A Distinção por Empresa Inclusiva do Ministério do Trabalho ou um sistema equivalente pode ser utilizado para cumprir com o critério de existência deste requisito.*

- 18. Que exista um Programa de recrutamento e desenvolvimento de estudantes acadêmicos, de preferência com horários flexíveis, para que eles possam ter a oportunidade de melhorar seu currículo com uma experiência profissional.**

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)

**19. Que exista um Programa para desenvolver os fornecedores locais e fornecedores com responsabilidade social.**

Se abandonássemos o âmbito local em troca da inserção global, estaríamos perdendo nosso sentimento de pertencimento. O aspecto local é cada vez mais importante para a vida cotidiana das pessoas, na medida em que as relações globais aumentam.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

a) Que se assegure que existam garantias aos Direitos Humanos e Trabalhistas dos funcionários dos fornecedores locais de bens e serviços.

*Orientações de apoio: [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)*

**20. Que exista um Programa para ajudar as pessoas, grupos ou setores mais pobres, pequenos ou frágeis das comunidades mais próximas à empresa ou organização.**

A Norma CRESE 2014 promove o princípio da solidariedade como um benefício para todos, mas também como um dever, de modo que é necessário para o cumprimento integral deste requisito que os funcionários, e se possível outros grupos de interesse, participem ativamente nas tarefas de ajuda à comunidade.

---

*Recomendação baseada na experiência para melhorar a avaliação e o impacto da prática: De acordo com o princípio da subsidiariedade e do critério de avaliação para a participação na Norma CRESE 2014, recomenda-se que os funcionários e demais grupos de interesse da empresa ou organização participem, na medida do possível, na proposta, elaboração, implementação e revisão dos programas de auxílio à comunidade.*

---



## **TÓPICO VI**

### **PROMOÇÃO DO CUIDADO DO MEIO AMBIENTE**

A experiência mostra que toda atitude de desrespeito ao meio ambiente leva a danos à convivência humana, e vice-versa.

O livro da natureza é uno e indivisível, no que se refere à vida, família e relações sociais, ou, em uma palavra, no desenvolvimento humano integral. As responsabilidades que temos com o meio ambiente estão relacionadas com as que temos conosco e às nossas relações com os outros. Não se pode exigir de alguns e faltar com outros.

É importante enfatizar que os três requisitos a seguir propõem "conscientização e prática dos funcionários da empresa ou organização e de seus grupos de interesse".

#### **21. Que exista um Programa de conscientização e prática para o cuidado do solo por parte dos funcionários da empresa ou organização e de seus grupos de interesse.**

Orientações de apoio:

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- O Certificado ISO 14001, o Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou um sistema equivalente podem ser utilizados para cumprir com o critério de existência deste requisito.

#### **22. Que exista um Programa de conscientização e prática para o cuidado do ar e da atmosfera por parte dos funcionários da empresa ou organização e de seus grupos de interesse.**

Orientações de apoio:

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- O Certificado ISO 14001, o Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou um sistema equivalente podem ser utilizados para cumprir com o critério de existência deste requisito.

### 23. Que exista um Programa de conscientização e prática para a conservação da água por parte dos funcionários da empresa ou organização e de seus grupos de interesse.

Orientações de apoio:

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- O Certificado ISO 14001, o Certificado de Indústria Limpa da Agência Federal de Proteção ao Meio Ambiente ou um sistema equivalente podem ser utilizados para cumprir com o critério de existência deste requisito.

## TÓPICO VII: HUMANIZAÇÃO E TRANSCENDÊNCIA DO TRABALHO

Todos os pré-requisitos e requisitos da Norma CRESE 2014 promovem condutas éticas, como a justiça salarial e a cultura da legalidade, a qualidade de vida no trabalho e o desenvolvimento de funcionários, a solidariedade e a ajuda às comunidades, e a promoção da conservação do meio ambiente. Estes aspectos contribuem para a construção do bem-estar comum através do desenvolvimento humano integral e solidário das pessoas. Todas essas ações ajudam a empresa a melhorar e a se tornar exitosa.

<sup>10</sup> O trabalho tem dois aspectos: o objetivo e o subjetivo:

- O aspecto objetivo tem a ver com tudo o que fazemos, como as atividades que realizamos na produção, manutenção, serviços, atendimento ao cliente, limpeza, direção etc.
- O aspecto subjetivo tem a ver com o efeito que o trabalho tem sobre cada pessoa, na sua realização pessoal, perfeccionismo e felicidade.

<sup>11</sup> Kant define a dignidade da seguinte maneira:

"Tudo tem ou um preço ou uma dignidade; o que tem um preço pode ser substituído por outra coisa como equivalente; no entanto, o que está acima de qualquer preço e, portanto, não admite um equivalente, possui dignidade".

O Dr. Jurgen Habermas, filósofo alemão, estabelece que a dignidade humana é a base dos direitos humanos e que, historicamente, eles têm sido reconhecidos na medida em que a dignidade das pessoas tem sido lesada, como ocorreu após a Segunda Guerra Mundial, quando se promulgou a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

No entanto, para garantir que a questão antropológica não seja deixada de lado (sempre complexa e incompleta), devido ao mesmo desenvolvimento que todos buscamos, dois requisitos devem ser seguidos para fortalecer ainda mais o aspecto subjetivo do trabalho<sup>10</sup>, que sempre deve estar à altura da **dignidade da pessoa**<sup>11</sup>.

**24. Que exista um programa que promova o conhecimento, a assimilação e a prática dos valores definidos pela empresa ou organização.**

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que exista uma lista de valores e uma ferramenta que permita detectar falhas em sua prática.

*Orientações de apoio:*

- [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)
- O Prémio Nacional de Ética e Valores na Indústria da Confederação de Câmaras Industriais ou um sistema equivalente pode ser utilizado para cumprir com o critério de existência deste requisito.

**25. Que exista um programa para melhorar as características e o ambiente de trabalho para fazer com que ele seja ainda mais digno ou humanizante.**

Além dos aspectos de segurança, organização e limpeza que já foram considerados em requisitos anteriores<sup>12</sup>, este requisito se concentra nos aspectos psicológicos, culturais, morais e espirituais da pessoa. Como exemplo, a empresa ou organização pode desenvolver para promover os seguintes objetivos:

- Maior conscientização por parte dos funcionários, de sua dignidade e dos que trabalham para seu próprio desenvolvimento.
- Maior esforço de convencimento e menos ordens.
- Menos restrições à liberdade das pessoas.
- Melhor atitude ou espírito de serviço.
- Mais responsabilidade com autoridade proporcional.
- Maior uso de linguagem construtiva e não humilhante.

---

<sup>12</sup> Neste requisito não devem ser incluídos os aspectos relacionados com os requisitos anteriores, como por exemplo, a elaboração de ferramentas mais seguras ou ergonômicas não seria aplicável porque está relacionada com o requisito número 9.

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Mais reconhecimento, gratidão e amor pelo país.
- Maior compromisso com a prática de valores morais.
- Maior reconhecimento e desenvolvimento do espiritual e do religioso das pessoas.

Como requisito mínimo, é necessário (aspectos mínimos auditáveis e não limitantes):

- a) Que exista um programa que promova, centralize e acompanhe as ideias ou propostas de todos os funcionários, de modo a tornar a empresa ou organização mais coerente, ética e humanizante.
- b) Que exista uma prática que atenda, pelo menos, algum aspecto dos mencionados na lista acima.

Orientações de apoio: [www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf](http://www.crese.org/docs/guiasdeapoyo.pdf)

## Glossário da Norma CRESE 2014

**Relação Trabalho-Capital** = [Gastos totais com funcionários] + [Participação nos Lucros (PLR) ou seu equivalente] / [Remanescente Social].

**Bem-Estar Comum:** É o bem-estar algo que pertence a "todos nós", formado na organização por indivíduos, famílias e todos os grupos de interesse da empresa que são parte da comunidade. Não é um bem que se busca para si mesmo, mas para as pessoas que fazem parte desta grande comunidade, e que somente nela podem realmente conseguir seu bem e de modo mais eficaz. O bem-estar comum é indivisível e exige uma comunidade ou um grupo de pessoas para obtê-lo, aumentá-lo e protegê-lo. Ele é para todos e, portanto, um bem-estar comum também é individual, mas um bem individual não é necessariamente comum.

**Bem-Estar Comum Organizacional:** Bem-estar comum limitado a uma organização. Exemplos de bens comuns organizacionais são a rentabilidade, a produtividade, o ambiente de trabalho, a segurança na empresa etc.

**Centrada na Pessoa:** Posicionar o indivíduo no centro de todo o desenvolvimento econômico, social e ecológico. Posicionar a pessoa como sendo o início e o fim de todas as práticas da empresa.

**Coerente:** Que não exista contradição.

**Corresponsabilidade:** Responsabilidade compartilhada. Na empresa, se refere principalmente à responsabilidade dos funcionários da empresa em melhorar seu desempenho.

**Critérios de avaliação:** De acordo com a Norma CRESE, os Critérios são os elementos que fortalecem uma prática de Qualidade Humana e Responsabilidade Social. Esses elementos são: Existência, Difusão e Conhecimento, Participação, Melhoraria contínua e Conexão com os elementos que compõem a estratégia da empresa.

**Desenvolvimento humano integral e solidário:** Refere-se ao desenvolvimento dos bens da pessoa, incluindo sua solidariedade. Tais bens podem ser fundamentais e excelentes, de acordo com a classificação de Michael Naughton. Bens fundamentais são os materiais, biológicos e cognitivos. Bens excelentes são os emocionais, estéticos, morais e espirituais. Esta classificação não é restritiva: também podem ser considerados os bens psicológicos, culturais e outros que podem ser considerados em outras classificações.

**Desenvolvimento sustentável:** Desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer suas próprias necessidades.

**Dignidade:** Refere-se à excelência, à ênfase, ao decoro e ao merecimento. A dignidade é uma espécie de preeminência, bondade ou categoria superior na qual algo se destaca, se sobressai ou se eleva sobre os outros seres, que não possuem tão nobre valor.

**Dignidade Humana:** Significa o valor interno e insubstituível que o ser humano possui somente pela sua existência, e não por qualquer desempenho ou por outros fins além de si próprio.

Dignidade é um termo que expressa algo que não tem preço, porque seu valor é grande demais.

De acordo com a Norma CRESE, a dignidade de uma pessoa está ancorada principalmente em sua natureza

inteligente ou racional, livre, social e espiritual.

## 44 SISTEMA DA GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Kant define a dignidade da seguinte maneira:

"Tudo tem ou um preço ou uma dignidade; o que tem um preço pode ser substituído por outra coisa como equivalente; no entanto, o que está acima de qualquer preço e, portanto, não admite um equivalente, possui dignidade".

O Dr. Jurgen Habermas, filósofo alemão, estabelece que a dignidade humana é a base dos direitos humanos e que, historicamente, eles têm sido reconhecidos na medida em que a dignidade das pessoas tem sido lesada, como ocorreu após a Segunda Guerra Mundial, quando se promulgou a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

De acordo com a Doutrina da Igreja Católica, a dignidade do indivíduo é baseada na ideia de que ele é feito à imagem e semelhança de Deus.

**Empresa mais humana e humanizante:** Empresa ética e solidária. Uma empresa que se preocupa por ser mais respeitosa com a dignidade das pessoas, dos direitos humanos, e que remova todos os obstáculos para o desenvolvimento integral e solidário. Em um dado momento, poderia promover o desenvolvimento humano integral e solidário de acordo com suas possibilidades.

**Filantropia:** Prática que ajuda aos mais necessitados, fato que se dá nas empresas principalmente através de uma fundação.

**Grupos de interesse:** Indivíduo ou grupo que possui interesse legítimo em qualquer decisão ou atividade da organização. Também chamado de partes interessadas, público da empresa, grupos de influência ou *stakeholders*.

**Igualdade de gêneros:** Tratamento igual para homens e mulheres.

**Práticas:** Para a Norma CRESE 2014, práticas podem ser programas, processos, políticas, benefícios indiretos, atividades ou iniciativas.

Por Práticas de Qualidade Humana e Responsabilidade Social se entendem todas as atividades, processos, políticas ou programas que promovem os bens fundamentais ou excelentes das pessoas. Esses bens podem ser: materiais, biológicos, cognitivos, emocionais, estéticos, sociais, morais ou espirituais.

**Princípios:** Base fundamental para a tomada de decisões ou para determinar um comportamento.

**Programas:** Prática que contém um objetivo mensurável, escopo, passos a seguir e métrica.

**Remanescente Social:** [Lucro líquido (depois de impostos)] + [Gastos totais com funcionários, sem considerar sua participação nos lucros (PLR) ou equivalente].

**Responsabilidade social:** Responsabilidade de uma organização frente aos impactos que suas decisões e atividades causam na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que:

Contribua com o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem-estar da sociedade

Leve em consideração as expectativas de suas partes interessadas

Cumpra com a legislação aplicável e seja coerente com as normas internacionais de comportamento e

Esteja integrada em toda a organização e que leve à prática em suas relações.

**Responsabilidade Social Empresarial Centrada na Pessoa:** É aquela que respeita a dignidade humana e que promove seu desenvolvimento humano integral e solidário. A partir desse ponto, constrói toda sua estratégia de Qualidade Humana e Responsabilidade Social, resultando em uma empresa mais ética e solidária. A Responsabilidade Social Centrada na Pessoa cumpre com os 5 Cs da Norma CRESE:

Centrada na Pessoa, Baseada em princípios éticos, Coerente, Crível e Mudança com impacto real e mensurável.

## NORMA CRESE 2014

45

**Requisitos:** Requisitos que devem ser cumpridos. A Norma CRESE refere-se ao "Que". O "que" deve ser feito. O "Como" é determinado por cada empresa ou organização.

**Solidariedade:** A solidariedade é uma virtude moral, não um sentimento de compaixão pelos males de outras pessoas, tanto próximas quanto distantes.

É a determinação forte e perseverante de empenhar-se pelo bem-estar comum, ou seja, pelo bem de cada um e de todos, para que todos sejamos verdadeiramente responsáveis por todos.

**Subsidiariedade:** A Subsidiariedade é, sobretudo, uma ajuda oferecida às pessoas somente quando elas não são capazes de serem autossuficientes.

**Trabalhador:** pessoa que desempenha um trabalho, seja ela empregada de alguém ou um indivíduo que trabalha por conta própria.

**Transparência:** Abertura com relação às decisões e atividades que afetam a sociedade, a economia e o meio ambiente, e a vontade de comunicá-las de maneira clara, precisa, oportuna, honesta e completa.

**Transcendência:** Para o caso da Norma CRESE, se refere ao que vai além dos aspectos materiais.

**Valores:** todo o existente (Dr. Juan Bosco Abascal C). Virtudes em potência.

**Virtudes:** Bons hábitos que fazem com que as pessoas sejam capazes de fazer o bem de uma maneira fácil e gratificante. Os valores se encontram na potência e podem ser conhecidos, mas as virtudes se executam, caso contrário não são virtudes. A Qualidade Humana e Responsabilidade Social exigem a prática das virtudes que nos ajudem a modificar nossas atitudes no trabalho. Os vícios são o contrário das virtudes.



**ANEXO 1****Auditoria Trabalhista e de Direitos humanos.**

No caso do Pré-requisito II, sobre a Auditoria Trabalhista e de Direitos Humanos, devem ser revisados alguns documentos e entrevistar 10% dos funcionários, enfatizando o cumprimento das convenções e recomendações da OIT (Organização Internacional do Trabalho) no que se refere ao trabalho forçado (OIT 29), liberdade sindical (OIT 87), negociação coletiva (OIT 98), igualdade de remuneração (OIT 100), não discriminação (OIT 111), trabalho infantil (OIT 146), proteção à saúde e assistência médica (OIT 164) e reabilitação profissional e emprego de pessoas deficientes (OIT 159).

1. Lista de pessoas com os seguintes elementos:
  - a) Idade.
  - b) Sexo.
  - c) Data de admissão.
  - d) Senioridade na empresa ou organização.
  - e) Regime de Contratação (Salários ou honorários).
  - f) Contrato temporário ou permanente.
  - g) No caso de mulheres, apontar quando estiverem grávidas ou amamentando.
  - h) Apontar quando o funcionário for contratado por uma empresa ou organização terceira.
2. Lista de funcionários contratados por uma empresa externa ou terceira, assim como os contratos que vinculam os funcionários com a empresa de terceirização e os acordos entre as empresas.
3. Lista de pessoas do serviço social ou estudantes acadêmicos e o acordo com a instituição responsável.

4. Contrato Coletivo de Trabalho (quando existir).
5. Regulamento Interno de Trabalho.
6. Registro dos funcionários e contratos individuais de trabalho.
7. Lista de folhas de pagamento e recibos de folha.
8. Procedimentos de recrutamento e seleção.
9. Lista de pessoas portadoras de deficiência.
10. Plano e Programas de treinamento e capacitação, justificando o conhecimento geral dos trabalhadores e visitantes no que tange à segurança e à saúde no trabalho.
11. Evidência documentada da existência de uma Comissão Mista de Segurança e Higiene e Saúde no trabalho, revisões mensais, identificação de riscos e acompanhamento das observações feitas nas atas elaboradas pela comissão.
12. Evidência documentada do manuseio de materiais e/ou substâncias perigosas (quando existir).
13. Evidência documentada do acompanhamento e do controle personalizado de acidentes no trabalho, assim como a verificação do grau de risco.
14. Estudos de ruído, iluminação e ventilação (quando aplicável).
15. Evidência documentada dos mecanismos para prevenir, controlar e acompanhar atos de corrupção, extorsão, roubo e abuso de confiança contra a empresa, por parte dos trabalhadores ou de pessoas externas.
16. Existência de um kit de primeiros socorros.

ANEXO 2

Tabela de indicadores propostos por requisito

#	Requisito	Métrica
1	Comitê Interno	Pontuação do Certificado CRESE.
		Quantidade de propostas geradas pelo comitê à Direção Geral.
		% de comparecimento na assistência ao comitê.
		Homem-horas dedicadas ao comitê.
		Rotatividade dos funcionários.
		Estudo de avaliação do ambiente de trabalho.
2	Política	Nível de qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa ou organização.
		% de pessoas que conhecem as políticas da empresa e como praticá-las.
3	Manual	Porcentagem de pessoas que sabem como levá-las à prática em seu trabalho diário.
		% de progresso do desenvolvimento do Manual contra o objetivo.
4	Relatório Anual	Quantidade de exemplares distribuídos.
		Quantidade de visitantes da página de responsabilidade social da empresa ou organização.
		Quantidade de pessoas que dão sua opinião sobre as práticas de responsabilidade social da empresa ou organização publicadas no relatório anual.
5	Auditorias internas	Quantidade de não conformidades e considerações das auditorias realizadas.
		Quantidade de ações corretivas abertas e fechadas.
6	Justiça salarial	Remanescente Social = [Lucro líquido (depois de impostos)] + [Gastos totais com funcionários, sem considerar sua participação nos lucros (PLR) ou equivalente].
		Relação Trabalho-Capital = ([Gastos totais com funcionários] + [Participação nos lucros (PLR) ou seu equivalente])/[Remanescente Social]
		Estudo comparativo de salários vs. gastos dos funcionários que recebem menor salário.
		Aumento acumulado do salário vs. aumento acumulado de inflação.
		Estudo comparativo dos 5% com os salários mais altos vs. os 5% com os salários mais baixos na empresa ou organização.



7	Cultura da legalidade	Quantidade de denúncias de ilegalidade, tanto em pequenos quanto em grandes atos.
		Quantidade de pessoas premiadas como funcionários honestos e que promovem a cultura da legalidade.
		Número de atos de corrupção denunciados e verificados.
		Número de pessoas que compareceram às oficinas de sensibilização e de implementação de boas práticas de legalidade.
		Número de famílias que participam das oficinas de legalidade.
8	Saúde	Número de canais, dentro e fora da empresa, para facilitar as denúncias.
		Número de dias afastados devido a problemas de saúde.
		Valor agregado ou montante investido em programas de saúde para os colaboradores e outros grupos de interesse.
9	Segurança	Número de pessoas atendidas pelos programas de saúde.
		Dias de afastamento dos funcionários devido a acidentes.
		Valor agregado ou montante investido em programas de segurança para os colaboradores e outros grupos de interesse.
		Número de acidentes em um determinado período de tempo.
		Índice de acidentes.

## SOCIAL

10	Organização e Limpeza	Quantidade de não conformidades e observações nas auditorias internas no que tange à organização e à limpeza.
11	Treinamento na Área de Atuação	Média de horas de capacitação profissional ou técnica por ano por funcionário, detalhado por categoria de funcionário.
12	Formação Acadêmica	Nível de escolaridade médio, dividido entre homens e mulheres.
		Média de horas de formação acadêmica por ano por funcionário, detalhado por categoria de funcionário.
13	Propostas	Economia obtida + gastos evitados, resultantes das propostas dos funcionários.
		(Número de propostas dos funcionários) / (Número de pessoas na empresa ou organização).
		Porcentagem de propostas viáveis através de mecanismos de propostas.
14	Desenvolvimento das famílias	Valor agregado ou montante investido em programas que favorecem as famílias, como creches, seguros de vida e gastos médicos, refeitórios e transporte.
15	Estrutura Trabalhista	Permissões para sair do trabalho devido a compromissos familiares.
16	Demissão de funcionários	Índice de rotatividade.
		Lista de pessoas que foram desligadas, incluindo nome, data de desligamento e comentários sobre o tratamento durante sua saída.
		(Quantidade de pessoas colocadas em outro trabalho) / (Número de pessoas demitidas sem justa causa).
17	Não Discriminação	% de pessoas portadoras de deficiência na empresa ou organização.
		% de pessoas com mais de 65 anos na empresa ou organização.
		% de pessoas que falam uma língua indígena na empresa ou organização.
		% de mulheres grávidas na empresa ou organização.

18		% de pessoas portadoras de deficiência na cadeia de valor da empresa ou organização.
		Idade média das pessoas recém-contratadas.
18	Estudantes acadêmicos	Quantidade de estudantes acadêmicos na empresa.
		Horas trabalhadas por estudantes acadêmicos.
19		(Quantidade de estudantes acadêmicos contratados permanentemente pela empresa) / (Quantidade de estudantes acadêmicos que terminaram seus estudos)
	Fornecedores	Índice de localidade por valor e número de fornecedores.
20		Número de fornecedores com garantia de respeito aos Direitos Humanos e Trabalhistas de seus funcionários.
	Conexões com a comunidade	Número de fornecedores com Certificado CRESE ou um semelhante.
21		Valor agregado ou montante total investido para ajudar as comunidades próximas à empresa ou organizações da sociedade civil.
	Cuidado do solo	Quantia destinada pelos funcionários da empresa a causas sociais.
21		Quantidade de pessoas beneficiadas pelos programas de apoio.
		Benefícios concretos na qualidade de vida das empresas beneficiadas, como por exemplo o aumento do tamanho das roupas e do peso das crianças em comunidades carentes.
22		Economia do uso de papel e outros materiais reciclados por pessoa.
	Cuidado do ar e da atmosfera	Quantidade de árvores plantadas e sua permanência.
22		Número de pessoas que participam de campanhas de cuidado ao meio ambiente.
		Economia de energia elétrica total, por unidade produzida e por pessoa.
		Economia no uso e rendimento de combustível total, por unidade produzida e por pessoa.
		Redução nas emissões de CO2 e de outros poluentes atmosféricos.

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

		Quantidade de árvores plantadas e sua permanência.
23	Cuidado da água	Número de pessoas que participam de campanhas de cuidado ao meio ambiente. Economia no uso de água, por unidade produzida e por pessoa.
		Quantidade de árvores plantadas e sua permanência.
		Número de pessoas que participam de campanhas de cuidado ao meio ambiente.
24	Empresa mais ética	Resultado do estudo de ambiente de trabalho. Resultado do estudo de cultura organizacional baseado em valores.
		Quantidade de problemas não solucionados. (Quantidade de problemas solucionados satisfatoriamente) / (Quantidade de problemas recebidos através dos mecanismos de denúncia).
25	Trabalho mais ético ou digno	Porcentagem de propostas viáveis recebidas através de mecanismos de propostas. Resultado dos programas implementados.



### Anexo 3

Tabelas para avaliar o nível de desenvolvimento da empresa ou organização:

Tabela de peso por Requisito:

Número do requisito	Nome abreviado	Peso
1.	Comitê	7,69
2.	Política	2,56
3.	Manual	2,56
4.	Relatório Anual	2,56
5.	Auditorias internas	7,69
6.	Justiça salarial	5,13
7.	Cultura da legalidade	5,13
8.	Saúde	5,13
9.	Segurança	5,13
10.	Organização e limpeza	5,13
11.	Treinamento	5,13
12.	Formação acadêmica	2,56
13.	Propostas para fazer a empresa mais rentável	5,13
14.	Suporte à qualidade de vida das famílias	2,56
15.	Estrutura da atividade trabalhista	2,56
16.	Programa para ajudar as pessoas que deixam a empresa	2,56
17.	Empresa inclusiva	2,56
18.	Estudantes acadêmicos	2,56
19.	Fornecedores locais e fornecedores com responsabilidade social	2,56
20.	Ajuda à comunidade	2,56
21.	Meio ambiente: solo	2,56
22.	Meio ambiente: ar	2,56
23.	Meio ambiente: água	2,56
24.	Programa de valores da empresa	5,13
25.	Empresa ainda mais digna	7,69

**Total 100,00**

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE HUMANA E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Número do Requisito	Nome abreviado	Existência	Difusão e conhecimento	Participação	Melhoria contínua	Conexão com a direção estratégica
1.	Comitê	45%	10%	15%	15%	15%
2.	Política	45%	10%	15%	15%	15%
3.	Manual	45%	10%	15%	15%	15%
4.	Relatório Anual	45%	10%	15%	15%	15%
5.	Auditorias internas	45%	10%	15%	15%	15%
6.	Justiça salarial	50%	10%	15%	15%	10%
7.	Cultura da legalidade	50%	10%	15%	15%	10%
8.	Saúde	50%	10%	15%	15%	10%
9.	Segurança	50%	10%	15%	15%	10%
10.	Organização e limpeza	50%	10%	15%	15%	10%
11.	Treinamento	50%	10%	15%	15%	10%
12.	Formação acadêmica	50%	10%	15%	15%	10%
13.	Propostas para fazer a empresa mais rentável	50%	10%	15%	15%	10%
14.	Suporte à qualidade de vida das famílias	50%	10%	15%	15%	10%
15.	Estrutura da atividade trabalhista	50%	10%	15%	15%	10%
16.	Programa para ajudar as pessoas que deixam a empresa	50%	10%	15%	15%	10%
17.	Empresa inclusiva	50%	10%	15%	15%	10%
18.	Estudantes acadêmicos	50%	10%	15%	15%	10%
19.	Fornecedores locais e fornecedores com responsabilidade social	50%	10%	15%	15%	10%
20.	Ajuda à comunidade	50%	10%	15%	15%	10%
21.	Meio ambiente: solo	50%	10%	15%	15%	10%
22.	Meio ambiente: ar	50%	10%	15%	15%	10%
23.	Meio ambiente: água	50%	10%	15%	15%	10%
24.	Programa de valores da empresa	50%	10%	15%	15%	10%
25.	Empresa ainda mais digna	50%	10%	15%	15%	10%

**NORMA CRESE 2014****55**

Por sua vez, para cada critério de avaliação existem 5 níveis de maturidade que determinam o progresso de cada um deles:

Tabelas para calcular o nível de maturidade de cada critério de avaliação:

Nível de maturidade de cada critério	Muito alto	Alto	Médio	Baixo	Muito baixo
Peso	100%	75%	50%	25%	0%

Com essas três tabelas se pode avaliar o nível de desenvolvimento de cada prática ou programa.