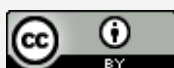


1. Geral

Dúvidas	Para dúvidas de como usar, contate: cert@ipmabrasil.org												
Uso	Este é um documento público para uso no programa de Certificação. Tem origem no macroprocesso de Divergência (BRG2). ICR4: 4.1.4, 9.4.90												
Glossário	Termos e definições globais no site https://cb.ipmabrasil.org												
Ouvidoria	Formalizar em PPA - Protocolo de Pedido Atendimento a ocorrências sobre: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Capítulo</th><th>Propósito</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apelo</td><td>Candidato mal-sucedido e insatisfeito com resultados de exame e entrevistas;</td></tr> <tr> <td>Parcialidade</td><td>Candidato insatisfeito com conduta de pessoal envolvido ou conflito de interesse.</td></tr> <tr> <td>Aprimoramento</td><td>Pessoa interessada em fazer elogios, sugestões, testemunhos e outros.</td></tr> <tr> <td>Vigilância</td><td>Pessoa insatisfeita com conduta profissional até uma possível revogação do certificado.</td></tr> <tr> <td>Sondagem</td><td>Para o CIC (Comitê) consultar as partes sobre informações prestadas.</td></tr> </tbody> </table>	Capítulo	Propósito	Apelo	Candidato mal-sucedido e insatisfeito com resultados de exame e entrevistas;	Parcialidade	Candidato insatisfeito com conduta de pessoal envolvido ou conflito de interesse .	Aprimoramento	Pessoa interessada em fazer elogios, sugestões, testemunhos e outros.	Vigilância	Pessoa insatisfeita com conduta profissional até uma possível revogação do certificado.	Sondagem	Para o CIC (Comitê) consultar as partes sobre informações prestadas.
Capítulo	Propósito												
Apelo	Candidato mal-sucedido e insatisfeito com resultados de exame e entrevistas;												
Parcialidade	Candidato insatisfeito com conduta de pessoal envolvido ou conflito de interesse .												
Aprimoramento	Pessoa interessada em fazer elogios, sugestões, testemunhos e outros.												
Vigilância	Pessoa insatisfeita com conduta profissional até uma possível revogação do certificado.												
Sondagem	Para o CIC (Comitê) consultar as partes sobre informações prestadas.												
Solicitante	Reclamante que formalizou PPA com base nas classes acima (denunciante).												
Designados	Dois <i>Indicados sem envolvimento</i> anterior e apontados pelo presidente do CIC e remunerados de acordo com as práticas normais vigentes no SGI. Uma vez aceita a indicação, tornam-se <i>Designados</i> .												
Obrigações e diretrizes	Do candidato: concordar e cumprir o Código de Ética e Conduta e Termos Condições Gerais; denunciar conflito de interesse e condutas impróprias; apelar de decisão desfavorável; Formalizar o PPA. Do pessoal envolvido: concordar e cumprir com Políticas, Procedimentos, Código de Ética e Conduta, Confidencialidade; Termo de Adesão e Compromisso, Política de Integridade.												

1.1. Procedimento Geral

Formalização	Via PPA e juntadas as evidências, inequivocamente.
Prazos do CIC	Em até 05 dias receberá retorno se o fato é reconhecido ou não. Em até 60 dias receberá retorno da decisão e, não ocorrendo, reverter-se-á a favor do solicitante.
Responsabilidade	Solicitante: fornecer evidências e verificar sobre a situação da formalização (<i>follow up</i>). CIC: formalizar e nomear comitê para tratar e responder à solicitação que não tenha tido relação com o evento, decidir e comunicar decisão ao solicitante.
Recebimento	O recebimento das solicitações da Ouvidoria são encaminhadas para o grupo ouvidoria-gr@
Análise e resultado	Os <i>Designados</i> definem a abordagem apropriada para verificar fatos e evidências enviadas na solicitação, que se dá em uma ou todas as atividades do processo, inclusive entrevistar os envolvidos. Um relatório com as descobertas é assinado pelos <i>Designados</i> e registrado no SGI contendo a solicitação, a recomendação e a ação corretiva necessária com base na classe de divergência. O CIC, então, providencia um comunicado com a decisão definitiva às partes
Decisão	Ver orientação nas instruções de cada classe de divergências acima e pode ser o caso do solicitante ser orientado sanas as pendências e em casos extremos, sob pena de descumprimento, o CIC tem autonomia para retirar ou suspender a concessão de uso do Certificado.



2. Apelo

Conceito	É uma solicitação formalizada via PPA feita pelo candidato mal-sucedido para reverter uma decisão de avaliação. Diz respeito às decisões sobre processo de certificação.
Responsabilidades	Formalização: candidato Encargos: o candidato deve comprovar pagamento, que será devolvido se a decisão for favorável. ver valores em https://cb.ipmabrasil.org/loja
Prazo	Tem até 7 (sete) dias corridos do fato gerador (resultado ou comunicado oficial).
Fato gerador	Deve estar embasado e referenciar um dos seguintes fatos vinculados a políticas e procedimentos documentados pela IPMA Brasil® ou CIC que não foram atendidos e ocasionaram divergências para o solicitante no que diz respeito a: • Apelar sobre notas de exame (escrito/oral) • Apelar sobre <i>Assessment</i> (entrevista)
Revisão do exame	É o ato de verificar se o exame foi escrito e pontuado corretamente
Revisão de entrevista	É o ato de verificar se normas, procedimentos foram seguidos durante sua examinação (<i>assessment</i>) e se foram aplicadas a política declarada de imparcialidade.
Exclusão	Não cabe apelo sobre conflito de interesse , cuja obrigatoriedade se dá anterior ao fato gerador.

2.1. Critérios para refazimento de exame

Procedimento	Em complemento ao procedimento do item 1.1. Procedimento Geral, os <i>Designados</i> não podem considerar evidências adicionais de competência que não foram fornecidas no pedido original do solicitante.
Decisão	O CIC, em complemento ao procedimento do item 1.1. Procedimento Geral, pode-se decidir pelo refazimento ou não do exame conforme padrões vigentes.
Escalação	Não cabe recorrer, uma vez que a decisão do CIC é final.

2.2. Critérios para refazimento de *assessment* (entrevista)

Procedimento	Em complemento à instrução do item 1.1. Procedimento Geral , os <i>Designados</i> não podem considerar evidências adicionais de competência que não foram fornecidas no pedido original do solicitante.
Decisão	O CIC, em complemento ao procedimento do item 1.1. Procedimento Geral , pode-se decidir pelo refazimento ou não da entrevista conforme padrões vigentes.
Escalação	Não cabe recorrer, uma vez que a decisão do CIC é final.

3. Parcialidade de pessoal envolvido

Conceito	É uma denúncia, formalizada via PPA , de insatisfação com colaboradores IPMA Brasil® (membros da Diretoria, CIC, Comitês, voluntários e parceiros) e diz respeito à conduta inadequada.
Responsabilidades	Formalização: solicitante Encargos: não aplicável.
Prazo	Durante processo de certificação: tem até 7 (sete) dias corridos do fato gerador (resultado ou comunicado oficial). Outros casos: durante a validade do certificado e período ligado a esta organização..
Fato gerador	As denúncias são, normalmente, sobre conflito de interesse divergências de conduta e postura em relação às políticas e procedimentos documentados pela IPMA Brasil® ou CIC no que diz respeito a: • Denunciar sobre parcialidade na condução de trabalhos; • Denunciar sobre conflito de interesse; • Denunciar sobre ética, conduta ou legal de pessoal envolvido.
Revisão de imparcialidade	É o ato de verificar se as práticas declaradas estão em (des)acordo com as práticas realizadas.
Exclusão	Não cabe aqui aspectos do Apelo. Em caso de exame ou entrevista, os conflitos de interesse devem ser notificados na designação do <i>Assessor</i> , ou antes do exame ou entrevista.

3.1. Critérios de parcialidade ou conduta inapropriada

Sobre pessoal	As reclamações sobre o pessoal da IPMA Brasil® e qualquer outro órgão ou pessoal ligado (incluindo, entre outros, membros do Conselho, voluntário) deve ser feita no canal designado.
Procedimento	Segue item 1.1. Procedimento Geral
Decisão	O CIC, em complemento ao procedimento do item 1.1. Procedimento Geral , pode-se incluir a disposição recomendada do recurso e ação corretiva necessária e pelo refazimento ou não do exame ou da entrevista conforme padrões vigentes.
Escalação	Os reclamantes que ainda estão insatisfeitos com o tratamento dado • Pela IPMA Brasil® podem enviar uma reclamação ao CIC; • Com o CIC podem enviar reclamação à IPMA Brasil®. • Podem ainda enviar ofício no endereço da IPMA Brasil no site às suas próprias custas.

4. Sondagem e Vigilância

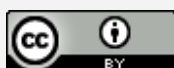
Conceito	Sondagem: é a verificação formal pró-ativa às informações prestadas pelo candidato acerca de si. Vigilância: é reativa , por meio de denúncia formalizada sobre um indivíduo certificado ou profissional da IPMA Brasil com possível revogação do certificado.
Fato gerador	São divergências observadas e evidenciadas em relação às políticas e procedimentos documentados pela IPMA Brasil® ou CIC no que diz respeito a: • Ambiguidade entre os requisitos do nível IPMA e perfil; • Desvio ético, de conduta ou legal do detentor de certificado ou funcionário; • Ausência de integridade e confiabilidade, inconsistência ou outras ressalvas.
Exclusão	Excluem-se aqui os aspectos do Apelo ou Imparcialidade.

4.1. Critérios para Sondagem

Procedimento	Para além do descrito no item 1.1. Procedimento Geral , a IPMA Brasil® contacta as referências para verificar sobre veracidade de informações prestadas (Lei CP-DL 2848/40, artigos. 297, 299, 307, entre outros) e acerca de algum <i>fato gerador</i> .
Responsabilidades	Formalização: CIC faz sondagem com retorno opcional pelo contactado/referenciado. Encargos: não aplicável.
Prazo	Durante o processo de certificação.
Decisão	O CIC para além da sondagem inicial, os <i>Assessors</i> verificam durante o processo de certificação e decidem sobre (não)aceitação da candidatura, (não)recomendação do candidato ou (não)denúncia.
Escalação	Não há e não cabe recurso.

4.2. Critérios para Vigilância ou Revogação do Certificado.

Procedimento {9.4.90}	Para além do descrito no item 1.1. Procedimento Geral e após receber a PPA , a IPMA Brasil® fará contato com os envolvidos para investigar e esclarecer as denúncias que envolvam um profissional certificado e acerca de algum <i>fato gerador</i> .
Responsabilidades	Formalização: qualquer interessado pode fazer uma denuncia via PPA para averiguar irregularidades Pagar taxa: não aplicável
Prazo	Durante a validade do certificado emitido ou período ligado à IPMA Brasil..
Decisão	Os <i>Designados</i> , em caso de ameaça ao sistema, devem abrir um Registro de Discrepância ao observar e evidenciar um <i>fato gerador</i> ou mais. Os <i>Designados</i> procederão com a investigação, coletando fatos, observações e informações para tomada de decisão e, após análise, um relatório com as descobertas é assinado pelos <i>Designados</i> e encaminhado ao CIC com as providências cabíveis que podem envolver questões administrativas ou legais e outras penalidades cabíveis, como a retirada ou suspender da concessão de uso do Certificado.
Escalação	A decisão do CIC é final e não pode mais ser apelada, exceto nas esfera judiciais cabíveis.



5. Aprimoramento: elogios e sugestões

Conceito	É uma declaração formalizada via PPA pela parte que esteja interessada em: - Elogios, declaração positiva; - Sugestões, queixas ou outras não classificadas acima; - Riscos (ameaças e oportunidades).
Responsabilidades	Formalização: solicitante Encargos: não aplicável.
Prazo	A qualquer momento motivado por um dos fatos geradores.
Fato gerador	Observação de pontos que incomodam ou agradam o solicitante
Revisão do sistema	É o ato de ativamente monitorar, controlar, observar e coletar evidências do funcionamento do sistema e das práticas declaradas e confrontá-las com os procedimentos e necessidades do mercado.
Exclusão	Não se aplica.

5.1. Critérios para aprimoramento

Procedimento	Para além do descrito no item 1.1. Procedimento Geral , a IPMA Brasil®, ao receber a formalização via PPA , analisará o pedido e, se necessário, designará um responsável, para análise detalhada do que se trata, para processar e dar andamento.. Em se tratando de potencial ameaça ou oportunidade para o sistema, um Registro de Discrepância deve ser aberto para averiguação e decisão. Os <i>Designados</i> poderão entrevistar o solicitante ou qualquer outra pessoa envolvida.
Decisão	Os <i>Designados</i> , deem abrir um Registro de Discrepância ao observar e evidenciar ameaça ao Sistema
Escalação	Os reclamantes que ainda estão insatisfeitos com o tratamento dado - Pela IPMA Brasil® podem enviar uma reclamação ao CIC; - Com o CIC podem enviar reclamação à IPMA Brasil®. - Podem ainda enviar ofício no endereço da IPMA Brasil no site às suas próprias custas.

Versão

Deixe a folha de versão sempre na última folha, e somente ela.

Versão	Descrição	Aprovado/Data
x1-v0	Lib. para uso.	JLK, 2019/11/26
x4-v1	Simplificação do modelo e tornado público	LK, 2020-04-26
x4-v2	Ajuste semântico e links	LK, 2020-06-26
x4-v3	Melhor enquadramento das classes e distribuição lógica e visual	LK, 2021-02-08
X4-v4 e v5	Alterado formulário antigo para o novo que permite carregar evidências	LK, 2021-04-23
x4-v6	Redefinição do formulário	LK, 2021-08-16

