

# **GLOBAL**

**PERSONNEL CERTIFICATION SCHEME**

## **Política**

### **Má Prática e Má Administração**

**Rev00**



## **Política de Má Prática e Má Administração**

Este documento detalha a política de má prática e má administração seguida pelo GLOBAL PCS. A Política:

- Define o que constitui má prática e má administração
- Fornece exemplos de atos de má prática e má administração por pessoal que trabalha ou envolvido com atividades GLOBAL PCS, Participantes em serviços prestados pela GLOBAL e Candidatos envolvidos nos Programas de Certificação.
- Detalha o processo que a GLOBAL segue para investigar alegações e incidentes
- Lista a gama de sanções que podem ser aplicadas se incidentes e alegações de má prática ou má administração forem comprovados

## **2. Definições e Exemplos**

### **2.1 Má Prática**

Má Prática significa “qualquer atividade deliberada, negligência, inadimplência ou outra prática que comprometa ou possa comprometer o processo de avaliação, a integridade de um serviço, a validade de um resultado ou certificado ou a reputação e credibilidade da GLOBAL PCS”.

A má prática inclui questões como desinformação intencional ou falsificação deliberada de registros para reivindicar a certificação, trapaça em exames e conduta antiética por examinadores, participantes, candidatos ou equipe GLOBAL.

A má prática também inclui a falha em:

- Investigar alegações e suspeita de negligência e notificar a GLOBAL imediatamente
- Cooperar com investigações GLOBAL

### **2.2 Má Administração**

Má Administração significa "qualquer ação, negligência, inadimplência ou outra prática que resulte em examinadores, participantes, candidatos ou equipe GLOBAL que não cumpram os critérios e requisitos da GLOBAL conforme especificado no Sistema de Gestão da Qualidade GLOBAL".

A má administração pode ser devida a má gestão, incompetência ou ineficiência.

### **2.3 Exemplos of Má Prática e de Má Administração**

A negligência ou a má administração podem ser cometidas por uma variedade de pessoas dentro e fora do GLOBAL, por ex. Candidatos, participantes, examinadores, vigilantes, equipe GLOBAL, etc.

Seguem-se exemplos de atos que serão considerados má prática ou má administração de acordo com as definições fornecidas acima. Esta lista não é exaustiva, e o GLOBAL reserva-se o direito de considerar como má prática ou má administração outros atos que possam ocorrer.

### 2.3.1 Exemplos de negligência por parte de candidatos ou participantes

- Roubo de identidade de outro candidato
- Estar na posse de material confidencial antes do exame, por ex. lista de perguntas do exame, modelo de resposta ou orientação de marcação
- Estar de posse de materiais não permitidos na sala de exame, por ex. notas, livros, dicionários / calculadoras (quando proibidos), papel em branco, telefones celulares, relógios inteligentes. A posse de tais materiais será considerada má prática, quer o aluno os use ou não, ou as informações contidas nos materiais sejam ou não relevantes para o exame realizado
- Comunicar-se com outra pessoa na sala de exame em violação aos regulamentos do exame
- Copiar o trabalho de outra pessoa ou permitir intencionalmente que outra pessoa copie de seu próprio trabalho.
- Trabalhar em colaboração com qualquer outra pessoa por qualquer meio durante os exames
- Incluir material impróprio e ofensivo nos roteiros dos exames
- Plágio ou deturpação do trabalho do Candidato ou Participante
- Falha em cumprir os regulamentos de exame
- O não cumprimento das instruções dadas por um vigilante do exame em relação aos regulamentos do exame, por ex. continuar a trabalhar além do tempo estipulado para o exame, recusando-se a entregar o exame quando solicitado, não cumprindo os avisos relativos à conduta durante o exame
- Comportamento perturbador (incluindo linguagem ofensiva e conduta agressiva / violenta) no local do exame
- Adulterar ou falsificar documentação de resultados, incluindo certificados

### 2.3.2 Exemplos de negligência por parte da equipe, examinadores, vigilantes, marcadores e reponsável pela decisão do certificado

**VIOLAÇÃO DE SEGURANÇA** - Qualquer ato que quebra a confidencialidade das folhas de perguntas do exame ou materiais ou a confidencialidade das escritas do exame do Candidato. Isso pode envolver:

- Falha em manter papéis de perguntas do exame, esquemas de pontuação ou scripts seguros antes, durante ou depois de um exame
- Discutir ou revelar em público (por exemplo, postagem em canais de mídia social) informações seguras relacionadas aos exames
- Adulteração de scripts de exames dos candidatos

**ENGANO** - Qualquer ato de desonestidade em relação a qualquer exame, como:

- Inventar ou alterar as notas do exame quando não houver evidência de realização do candidato para justificar as notas dadas
- Ao marcar roteiros de exame, não relatar incidentes suspeitos de imperícia por um Candidato ao GLOBAL

- Inscrever candidatos fictícios para exames ou subverter o processo de avaliação ou certificação com a intenção de obter ganhos financeiros

#### ASSISTÊNCIA INADEQUADA AOS CANDIDATOS

- Permitir conscientemente que um indivíduo se faça passar por um Candidato
- Permitir que um Candidato possua e / ou use materiais não permitidos na sala de exame
- Permitir que os Candidatos se comuniquem uns com os outros durante um exame em violação dos regulamentos
- Permitir que um Candidato copie o trabalho de outro Candidato ou permitir que um Candidato deixe seu próprio trabalho ser copiado
- Permitir que os candidatos trabalhem em colaboração durante um exame
- Aconselhar e / ou auxiliar um candidato com suas respostas de exame
- Permitir que um candidato trabalhe além do tempo de exame designado, a menos que uma extensão de tempo tenha sido acordada com antecedência de acordo com os regulamentos do exame
- Danificar o trabalho de um candidato
- Comportamento perturbador (incluindo linguagem ofensiva e conduta agressiva / violenta) no local do exame
- Deixar candidatos sem supervisão durante um exame
- Divulgar qualquer informação relativa ao desempenho e / ou resultado do exame de um Candidato a qualquer pessoa que não seja o próprio Candidato, a menos que formalmente aprovado pelo Candidato
- Adulteração ou falsificação de arquivos de resultados e / ou documentação associada

#### FALHA EM COOPERAR COM UMA INVESTIGAÇÃO

- Falha em disponibilizar informações razoavelmente solicitadas pela GLOBAL durante uma investigação, ou na decisão se uma investigação é necessária
- Falha em responder a uma instrução da GLOBAL para investigar uma alegação ou suspeita de caso de má prática ou má administração
- Falha em investigar ou fornecer informações de acordo com os prazos acordados
- Falha em relatar todas as suspeitas de imperícia

#### 2.3.3 Exemplos de má administração por funcionários, examinadores, vigias e marcadores que trabalham para filiais ou subcontratados, se aplicável

- Não usar papéis de exame, esquemas de notas e documentação atuais
- Falha em treinar adequadamente os exames de vigilância
- Falha em garantir que os locais de exame estejam em conformidade com os requisitos da GLOBAL
- Falha em padronizar e moderar a marcação dos examinadores, incluindo aqueles que trabalham para as filiais e subcontratados
- Falha em manter registros de candidatos precisos
- Falha na transferência de dados precisos do candidato para o GLOBAL
- Falha em armazenar e enviar certificados de forma segura e em tempo hábil, se aplicável

### 3. Responsabilidades

#### 3.1. O organismo de Acreditação ou Registro pode estabelecer seus próprios critérios por:

- Fornecer orientação para os regulamentos e requisitos de exame, incluindo como gerenciar incidentes de negligência durante os exames
- Reconhecer alegações ou relatórios de má prática e má administração, quando aplicável e em devido tempo
- Realizar ou supervisionar todas as investigações sobre suposta ou suspeita de má prática ou má administração por parte da GLOBAL
- Informar a GLOBAL e qualquer Candidato afetado da natureza de uma alegação, a menos que crie um risco para o reclamante ou denunciante
- Permitir que o objeto de uma alegação forneça respostas por escrito a quaisquer alegações de má prática e / ou má administração e considere essas declarações por escrito ao chegar a uma decisão
- Manter um registro de todas as alegações de imperícia
- Manter todo o material coletado como parte de uma investigação seguro e normalmente não divulgado a terceiros (exceto a polícia, outros órgãos de concessão e profissionais ou ordem judicial, quando apropriado)
- Processar dados pessoais coletados como parte da investigação de acordo com as leis de proteção de dados.

### **3.2. Para as situações onde sejam aplicáveis critérios dos Organismos de Acreditação ou Registro, GLOBAL deve:**

- Implementar esta política de má prática e má administração para lidar com e prevenir a má prática e má administração, de acordo com os requisitos do Conselho de Credenciamento ou Registro
- Garantir que todos os funcionários e examinadores, trabalhando diretamente para a GLOBAL ou para uma de suas filiais ou subcontratados, se aplicável, compreendam e cumpram a política e procedimentos de má prática e má administração
- Reportar ao Conselho de Credenciamento ou Registro na primeira oportunidade todas as suspeitas ou incidentes reais de má prática ou má administração
- garantir que a pessoa no GLOBAL que está investigando a alegação seja independente da suspeita de má prática ou má administração
- Mantenha a confidencialidade em relação a qualquer investigação de imperícia. Isso inclui detalhes do reclamante ou denunciante, do Candidato ou da equipe GLOBAL mencionada na alegação e a natureza do incidente, de acordo com os princípios e detalhes do Regulamento Geral de Proteção de Dados
- Fornecer ou disponibilizar informações solicitadas pelo Conselho de Credenciamento ou Registro dentro dos prazos exigidos
- Garantir que todos os funcionários cooperem plenamente com a investigação de uma alegação
- Cumprir todas as ações decorrentes da investigação

O GLOBAL implementou um sistema para registrar todos os casos suspeitos de má prática e má administração.

### **4. Procedimentos de Organismos Acreditadores ou de Registro ESPECÍFICAS para lidar com alegações de má prática e má administração**

## **4.1 Política do CQI**

### **4.1.1 A alegação**

A suspeita de má prática ou má administração pode ser identificada por:

- A atividade de monitoramento de rotina feita pelo CQI no GLOBAL, por exemplo amostragem de registros de exame, realização de auditorias
- Os próprios processos internos de garantia de qualidade da GLOBAL
- Um Candidato ou Examinador
- Um terceiro ou denunciante

Se o caso suspeito de má prática ou má administração for trazido à atenção do CQI por um terceiro ou denunciante, o CQI verificará a autenticidade do caso alegado, incluindo a obtenção de permissão para usar o nome do denunciante para comunicar os detalhes da alegação. Se o denunciante recusar a permissão para usar seu nome e a alegação for válida, o CQI avisará o denunciante que a investigação pode ser prejudicada e que o CQI tomará todas as medidas razoáveis para não divulgar a identidade de o denunciante.

O CQI protegerá a identidade do informante se isso for solicitado, a menos que o CQI seja legalmente obrigado a divulgar a identidade.

### **4.1.2 A resposta**

O CQI analisará a alegação e decidirá uma das seguintes opções:

- Não toma nenhuma ação adicional
- Peça à GLOBAL para conduzir uma investigação completa sobre o alegado incidente e enviar um relatório por escrito
- Investigue o assunto diretamente

No caso de b) ou c), o CQI notificará a GLOBAL e qualquer pessoa afetada de que uma alegação de má prática e / ou má administração foi feita.

### **4.1.3 A investigação**

O principal objetivo da investigação é estabelecer os fatos relacionados à alegação para determinar se quaisquer não conformidades relacionadas aos requisitos do CQI ocorreram, ou se a marca e reputação do CQI e IRCA foram colocadas em risco. A investigação terá como objetivo estabelecer os detalhes, circunstâncias e escala da suposta má prática ou má administração, e quaisquer implicações mais amplas para a gestão e prestação de serviços GLOBAL.

A investigação irá:

- Identificar os envolvidos e a causa raiz de quaisquer irregularidades
- Identificar e, se necessário, agir para minimizar o risco para os alunos atuais
- Revise qualquer ação já realizada pela GLOBAL
- Revisar se a ação corretiva é necessária para reduzir o risco para os alunos atuais e para preservar a integridade dos cursos certificados CQI e IRCA
- Verificar se alguma ação é necessária em relação aos certificados já emitidos
- Obter evidências para apoiar quaisquer sanções a serem aplicadas à GLOBAL

- Identifique quaisquer padrões ou tendências
- Identificar quaisquer mudanças na política ou procedimento que precisam ser feitas pelo CQI e / ou GLOBAL

Dependendo da escala e da gravidade da alegação, pode ser necessário suspender a GLOBAL de ministrar quaisquer cursos CQI e IRCA adicionais enquanto a investigação está sendo realizada. Na conclusão da investigação, a suspensão será revista.

A investigação pode incluir entrevistar funcionários e examinadores que trabalham para a GLOBAL, suas filiais e subcontratados, conforme apropriado para a alegação. Também pode incluir entrevistar Candidatos. As pessoas entrevistadas têm o direito de ter outra pessoa presente durante a entrevista. No entanto, o acompanhante do entrevistado não deve participar ativamente da entrevista e não pode responder a perguntas em nome do entrevistado.

Quando um indivíduo é acusado de negligência, ele deve:

- Ser informado por escrito da alegação feita contra ele / ela
- Saiba quais evidências existem para apoiar a alegação
- Pode responder à alegação
- Ter a oportunidade de buscar aconselhamento (conforme necessário) e fornecer uma declaração complementar (se necessário)

#### **4.1.4 O relatório**

O CQI produzirá um relatório sobre a investigação da alegação que identificará todas as áreas de não conformidade em relação aos critérios e requisitos ATP do CQI e quaisquer riscos de reputação para a marca do CQI. O relatório identificará quaisquer ações corretivas que precisam ser abordadas e quaisquer sanções a serem aplicadas.

#### **4.1.5 Imposição de sanções pelo CQI nos casos em que a má prática ou má administração é comprovada**

O CQI reserva-se o direito de aplicar sanções em casos comprovados de má prática ou má administração. O tipo de sanção aplicada dependerá da gravidade do ato e do contexto. Exemplos de possíveis sanções são fornecidos abaixo. A lista não é exaustiva e o CQI reserva-se o direito de aplicar outras sanções se justificado pela natureza do incidente de negligência.

##### **4.1.5.1 Sanções relacionadas a má prática ou má administração pelo Candidato**

- Uma advertência por escrito ao aluno sobre sua conduta nos exames
- Perda de notas para uma seção definida do exame relevante. Isso pode fazer com que o aluno tenha que refazer todo o exame
- Perda de notas em todo o exame, resultando no aluno a necessidade de refazer todo o exame
- Retirada do CQI do aluno e Certificado de Realização IRCA

NB: Má prática por um Candidato que também é membro do CQI ou um Auditor Certificado IRCA pode violar o CQI e Código de Conduta IRCA, dependendo da natureza da imperícia.

Como resultado, o CQI pode retirar a associação ao CQI e / ou remover o Candidato do Registro IRCA

#### **4.1.5.2 Sanções relacionadas a má prática ou má administração por parte de funcionários ou examinadores trabalhando para a GLOBAL, suas filiais ou subcontratados**

- Aviso por escrito ao GLOBAL sobre a conduta do examinador ou membro da equipe
- Exigência que o examinador ou membro da equipe passe por treinamento específico ou orientação dentro de um determinado período e que o GLOBAL analise o desempenho do indivíduo para verificar se está atendendo aos requisitos de competência para a função
- Suspensão do examinador ou membro da equipe de fornecer, avaliar ou administrar exames para CQI e Cursos Certificados IRCA específicos por um período de tempo ou permanentemente

NB: Má prática por examinador ou indivíduo que também seja membro do CQI ou auditor certificado IRCA pode violar o CQI e Código de Conduta IRCA, dependendo da natureza da imperícia. Como resultado, o CQI pode retirar a associação ao CQI e / ou remover o indivíduo do Registro IRCA

#### **4.1.5.3. Sanções de má prática ou má administração pelo GLOBAL**

- A GLOBAL recebe um aviso por escrito (incluindo o relatório de investigação) informando sobre a violação dos requisitos do CQI e é informada de que outras ações podem ser tomadas, caso haja uma recorrência desta violação ou violações subsequentes
- GLOBAL recebe o relatório da investigação com as ações corretivas necessárias a serem tratadas em uma data definida
- O CQI aumenta (às custas da GLOBAL) o nível de atividade de monitoramento que ocorrerá em relação aos Cursos Certificados e / ou processos. visitas de auditoria adicionais ou amostragem de scripts de exames
- O CQI exige que a GLOBAL rescinda um ou mais de seus contratos de subcontratação
- O CQI suspende, por um período, os registros de alunos em determinados ou todos os CQI da GLOBAL e Cursos Certificados IRCA
- O CQI retira a aprovação do Curso Certificado para um ou mais CQI e IRCA da GLOBAL Cursos Certificados
- O CQI retira o status GLOBAL. A organização não pode mais oferecer CQI e Cursos Certificados IRCA

#### **4.1.5.4 Direito de apelação contra a sanção do CQI**

- O(s) indivíduo(s) em questão ou GLOBAL têm o direito de apelar contra uma sanção imposta pelo CQI. Um recurso deve ser feito por escrito ao Diretor Executivo de Operações no prazo de 30 dias úteis a partir do recebimento da notificação por escrito de sanção do CQI.

Um recurso só será considerado se o indivíduo ou GLOBAL puderem demonstrar que o CQI não aplicou os procedimentos de forma consistente durante a investigação original, que os procedimentos não foram seguidos de forma adequada e justa ou se novas evidências vierem à luz.