



PROJETO ICSS / CRA-SP

Material Prévio 3

Julho/2013

2013/003

ESTRUTURA E FLUXO OPERACIONAL

MATERIAL PRÉVIO 2013/003

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

Apresentação:

O presente documento integra a Fase 2 do Projeto de Certificação Profissional de que trata o Acordo de Cooperação firmado entre o ICSS e o CRA-SP. Seu objetivo é o de recomendar a criação de funções estratégicas e operacionais para a condução do processo, sobretudo no que diz respeito à Certificação por Experiência.

A primeira parte deste Material intitula-se “Desenvolvimento e Implantação a cargo do CFA” e reúne conjunto de informações que determinam o ponto de corte entre os níveis operacionais do CFA e do ICSS, bem como buscam orientar o estabelecimento de atribuições específicas a serem criadas para dar suporte ao fluxo processual proposto.

A segunda parte refere-se a “Definições a respeito do Fluxo Operacional” e procura registrar alguns pontos que irão merecer esclarecimento, entendido que essas decisões irão modelar as normas e rotinas que farão parte do processo.

É importante que, por ora, sejam preenchidos os campos intitulados MANIFESTAÇÃO, atendendo à solicitação expressa nos campos SÍNTESE e REQUISITO.

Alguns dos posicionamentos requeridos estão voltados apenas para confirmação dos procedimentos propostos, enquanto outros irão merecer manifestação mais específica. Pedimos atentar para essa diferenciação, embora o espaço esteja, naturalmente, aberto à livre expressão.

Alertamos que o campo OBSERVAÇÃO será preenchido posteriormente pelos Consultores do ICSS, a partir das respostas obtidas.

1. Desenvolvimento e Implantação a cargo do CFA

Esta primeira parte, conforme já mencionado, faz referência a definições de caráter estrutural por parte do CFA, uma vez que estão voltadas para a condução, orientação, suporte e acompanhamento do processo operacional, inclusive sob o ponto de vista de avaliação dos resultados obtidos e eventual implementação de ajustes.

1.1 Criação e definição de atribuições de Coordenação

Síntese:

Caberá ao CFA providenciar a criação de uma estrutura de coordenação do programa, que deverá ficar responsável por dirigir o processo como um todo, atuando de forma a dirimir todas as dúvidas que venham a surgir e a definir questões não previstas no Edital ou no Regulamento.

Deverá ter também atuação predominante nos processos de análise dos recursos, na indicação e monitoramento da atuação da Banca de Examinadores e na definição e supervisão das estruturas organizacionais envolvidas, atuando sempre com o objetivo de acompanhar os resultados obtidos e indicar eventuais ações de correção no processo.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade. Pedimos sinalizar início da adoção das ações pertinentes.

Manifestação:

Ciente e de acordo.

Ação desenvolvida: definido o Gerente do Projeto no CFA, Adm. Rodrigo Neves Moura e coparticipação da Adm. Sueli Cristina de Moraes Alves, Coordenadora da Câmara de Formação Profissional – CFP e RP. Renata Costa Ferreira, Coordenadora da Câmara de Desenvolvimento Institucional – CDI. O Projeto de Certificação está associado à CFP.

Observação:

1.2 Site do CFA

Síntese:

O site do CFA que servirá para realização das inscrições e encaminhamento dos dossiês, no processo de certificação por experiência, deve se constituir em importante ferramenta de divulgação, orientação e esclarecimento de dúvidas dos candidatos.

Neste sentido, é fundamental que seja demandado ao profissional que vem desenvolvendo esse recurso a preparação de espaço próprio para que sejam divulgadas informações do tipo “perguntas e respostas”, contemplando tópicos que podem gerar maior interesse dos candidatos.

Mais do que isto, no entanto, deve ser prevista a possibilidade de registro de novos questionamentos, que, avaliados periodicamente, possam alimentar o banco de perguntas e respostas a ser disponibilizado aos candidatos. Tal rotina demandará acompanhamento permanente no nível tático-operacional.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade. Pedimos sinalizar início da adoção das ações pertinentes.

Manifestação:

Ciente e de acordo, considerando que o site do CFA não receberá as inscrições e o dossiê diretamente, uma vez este procedimento será realizado por meio do sistema do ICSS que será acessado a partir do site do CFA. As perguntas e respostas estão sendo respondidas. Mas há dúvidas quanto às questões da modalidade prova. Pertinente quanto à melhoria contínua das informações e que aconteçam em sinergia com os atores (CFA, CRA-SP e ICSS).

Observação:

1.3 Indicação e atribuições do Gestor de Processos

Síntese:

A Gestão de Processos deverá ser uma função a ser criada no nível tático-operacional, com o objetivo de promover e garantir o alinhamento entre o processo operacional e as ações de coordenação do programa, atuando, sobretudo, nas situações de Entrevista, Análise de Recursos, Gestão do Banco de Dados de Perguntas/Respostas e Redirecionamento de Avaliadores da Banca Examinadora, bem como em qualquer outra situação que indique a necessidade de intervenção voltada para o encaminhamento de questões para a estrutura de coordenação.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade. Pedimos sinalizar início da adoção das ações pertinentes.

Manifestação:

Ciente e de acordo.
Esta função será desenvolvida pelo Gerente do Projeto Adm. Rodrigo Neves

Moura após treinamento pelo ICSS. Deverá ser elaborado um manual com as atribuições do Relator e dos Avaliadores que comporão a banca examinadora.

Observação:

1.4 Atendimento direto aos candidatos

Síntese:

Além do site do CFA, a estrutura de atendimento aos candidatos deve contar com a participação efetiva de todos os CRA, uma vez que é razoável que os potenciais candidatos encaminhem para aquelas Regionais suas primeiras dúvidas a respeito do processo de certificação, envolvendo as modalidades prova e experiência. Cada CRA, a partir de sua demanda específica, poderá intensificar a divulgação de matérias a respeito do tema e preparar recursos de apoio para solucionar as dúvidas encaminhadas.

Neste processo, será importante a integração com o CFA e com o Gestor do Processo, de forma a alinhar ações e promover sinergias, inclusive no que diz respeito ao Banco de Dados de Perguntas e Respostas presente no site do CFA.

Vale dizer que, neste processo, o ICSS poderá ser consultado enquanto estiver atuando na implementação do Projeto de Certificação Profissional dos Administradores, respondendo a questões encaminhadas preferencialmente pelo Gestor de Processo ou, eventualmente, por alguma Regional.

Não se julga pertinente que os candidatos encaminhem questões para o ICSS, de forma a preservar o vínculo entre o Conselho e seus associados.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade. Pedimos sinalizar início da adoção das ações pertinentes.

Manifestação:

De acordo e ciente.

Além do atendimento no CFA, a ser realizado pelo Gerente do Projeto, Adm. Rodrigo Neves Moura, o CFA solicitará aos CRAs para que seja definido um responsável pelo atendimento aos candidatos. O ICSS será demandado pelo CFA conforme a necessidade e de acordo com as indagações surgidas.

A Comissão já havia deliberado a esse respeito – é necessário que cada CRA indique profissional para o acompanhamento da certificação. E que de forma imediata seja treinado. E que o treinamento aconteça preferencialmente através da Plataforma do Conhecimento (recurso do CFA para treinamento on-line).

Observação:

1.5 Código de Ética

Síntese:

Consideramos importante que, dentre as ações previstas para inscrição no processo de certificação por experiência, o candidato também firme compromisso de observar e cumprir Código de Ética a ser apresentado pelo CFA, no intuito de atender a duas fortes expectativas:

- a) Fazer com que o candidato se comprometa com a fidedignidade das informações prestadas no encaminhamento de seu Dossiê para análise, no processo de certificação por experiência, tendo em vista que o mesmo será composto de informações próprias e documentos obtidos junto a terceiros, todos de difícil comprovação de autenticidade pela Banca Examinadora;
- b) Garantir que o comportamento pessoal e profissional do candidato, sobretudo após a certificação, não venham a causar embaraço ou constrangimento para o CFA, na qualidade de responsável pelo processo.

Pretende-se, assim, preservar a imagem e a credibilidade da certificação, evitando que pessoas se utilizem de meios escusos para sua obtenção ou que as que já a tenham obtido propaguem imagem negativa para o mercado e para a sociedade.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade. Pedimos sinalizar início da adoção das ações pertinentes.

Manifestação:

Ciente e de acordo.

Já existe o Código de Ética dos Profissionais de Administração que deverá ser inserido no processo.

Observação:

1.6 Formatação da Banca Examinadora

Síntese:

A Banca de Examinadores será composta por 1 Relator e 2 Avaliadores. Caberá ao CFA, na composição deste quadro, definir se todos serão membros do CFA/CRA ou se haverá indicação de profissionais de destaques de outras entidades, preferencialmente aquelas alinhadas ao foco da certificação (no presente caso, recursos humanos).

Outra discussão pertinente alude à questão da regionalização da Banca Examinadora, seja pela participação de representantes das diversas Regionais, seja pela definição de critérios de participação de avaliadores da mesma região em que reside o candidato, para efeito de determinar ou impedir tal participação.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade. Pedimos sinalizar início da adoção das ações pertinentes.

Manifestação:

Ciente e de acordo.

A comissão da Certificação deverá indicar 6 avaliadores, que serão Administradores e não poderão ser Conselheiros Federais ou Regionais. E que devam ter perfil específico estabelecido na comissão.

A Banca de Examinadores composta de 1 relator (do sistema CFA/CRA-SP – conforme decisão da comissão) e 2 avaliadores deverá atender os aspectos impeditivos citados.

O sistema de inscrição deverá identificar o candidato de acordo com a origem do registro profissional a fim de atender as regras de regionalização da banca.

Observação:

2. Definições a respeito do Fluxo Operacional

Indicamos, neste tópico, questões que precisam ser definidas para o desenvolvimento do Fluxo Operacional, sobretudo no que diz respeito ao Sistema Informatizado que suporta o processo.

2.1 Prazos de referência da Análise da Banca Examinadora

Síntese:

Houve definição anterior a respeito dos prazos exigidos para a certificação por experiência: 5 anos de associação ao CRA, 5 anos de exercício profissional e 3 anos de atuação em função de gestor na área de Recursos Humanos (até o segundo nível hierárquico do segmento específico da Organização ou em posições hierárquicas superiores diretas).

A presente questão reside na análise mais detalhada da observação destes períodos, de forma a eliminar dúvidas que possam surgir ao longo do processo, tanto no que se refere ao aproveitamento de período em que o profissional ainda não estava vinculado a um CRA, como ao limite do horizonte de tempo a ser observado.

Sendo assim, julgamos que o mais desejável seria a consideração das seguintes premissas:

- a) Para comprovação de tempo de efetivo exercício como Administrador e de vinculação ao CRA, somente seriam considerados os últimos 5 anos decorridos desde a data de referência da inscrição do candidato no processo de certificação por experiência;
- b) Relativamente ao tempo de função de gestão, haverá necessidade de comprovação de pelo menos 3 anos de atuação como gestor de RH, observadas as condições estabelecidas no Regulamento, sempre considerando o horizonte máximo de 5 anos mencionado no item precedente.

Requisito:

Solicitamos dar ciência e conformidade.

Manifestação:

Ciente e de acordo.

O sistema deverá deixar claro para o candidato.

Observação:

2.2 Prazos e Diretrizes a serem observadas

Síntese:

Para orientação do trabalho da Banca Examinadora, das regras a serem definidas no Sistema Informatizado e, sobretudo, a fim de determinar um padrão desejável de comportamento dos candidatos, é preciso que se estabeleçam normas que pautem a avaliação dos pleitos à certificação por experiência.

Um fator a ser examinado, neste particular, refere-se a prazos a serem estabelecidos com o objetivo de uniformizar a avaliação e otimizar toda a rotina. Outras definições mostram-se igualmente importantes de serem instituídas, sempre com o objetivo de disciplinar e padronizar comportamentos e decisões.

Neste sentido, entendemos pertinente a adoção das seguintes diretrizes:

- a) Será considerado como referência de análise, para comprovação dos prazos estabelecidos, a data em que o candidato encaminhou inicialmente seu dossiê, no processo de certificação por experiência (e não o dia da análise pelo Relator ou Avaliador, ou o dia do encaminhamento de resposta à solicitação de informação/documentação);
- b) O prazo para encaminhamento de resposta, pelo candidato, ante a solicitação de informações/documentação complementares será de 4 meses. Findo esse período, o processo será arquivado;
- c) Uma vez arquivado o processo, o candidato deverá recolher nova taxa de inscrição, caso tenha interesse em reativá-lo. Neste caso, a data mencionada no item “a” deverá ser a da reativação do processo;
- d) O candidato não poderá reativar o processo se já tiver sido encerrado o prazo de recebimento de dossiês para certificação por experiência naquela ênfase (RH, por exemplo);
- e) Eventual solicitação de revisão do posicionamento da Banca Examinadora só poderá ser encaminhada pelo candidato em até 15 dias úteis contados a partir do envio da informação sobre sua não certificação;
- f) A solicitação de revisão do posicionamento da Banca Examinadora somente poderá ser aceita caso o candidato não tenha participado de Entrevista. Entende-se que em tendo ocorrido a referida entrevista, já tenha sido concedida a oportunidade para esclarecimento de eventuais pendências e dúvidas a respeito do processo;

- g) De toda forma, o candidato poderá apresentar apenas um único recurso (solicitação de revisão), que será encaminhado à estrutura de coordenação do processo, para determinação de uma Banca Examinadora Especial voltada a analisar o caso;
- h) O candidato que venha a ser reprovado no processo de certificação por experiência não poderá se inscrever novamente naquela ênfase (RH, por exemplo), mas poderá participar do processo de certificação por prova naquela mesma ênfase, ainda que não tenha qualquer tipo de isenção da taxa de inscrição daquela modalidade;
- i) Desta Banca Examinadora Especial deve participar pelo menos um membro da estrutura de coordenação e um Relator da Banca Examinadora. Recomenda-se número ímpar de componentes da Banca Examinadora Especial.

Requisito:

Solicitamos dar conformidade.

Manifestação:

- a) OK, Ciente e de acordo.
- b) OK, Ciente e de acordo.
- c) OK, Ciente e de acordo.
- d) OK, Ciente e de acordo.
- e) OK, Ciente e de acordo.
- f) OK, Ciente e de acordo.
- g) OK, Ciente e de acordo.
- h) OK, Ciente e de acordo.
- i) OK, Ciente e de acordo.

Observação: o recurso que demandará novo pagamento pelo candidato deverá estar previsto no edital e no regulamento e o respectivo valor (conforme conversado na reunião no dia 11/09).

Observação:

2.3 Identificação do CRA para repasse de recursos (valores)

Síntese:

Consta definido em fases anteriores que o CRA de origem do candidato deverá receber, por intermédio de repasse a ser providenciado pelo CFA, parcela do valor apurado pela taxa de inscrição.

Para tanto, é necessário que se proceda, durante a fase de inscrição do candidato, a identificação do CRA ao qual ele está vinculado. Todavia, pode-se imaginar situação em que um Administrador tenha se associado a um CRA e, levado por circunstâncias profissionais, esteja trabalhando na base de uma outra Regional, se valendo desta para obter todas as informações relativas ao processo, inclusive por meio de reiteradas consultas.

Após análise acerca de solução que pareceria mais justa e equilibrada para o caso, considerando inclusive os desdobramentos operacionais que seriam necessários, entendemos que seria mais satisfatório que adotássemos, nestes casos, apenas o registro de vinculação original do candidato a seu CRA.

Levamos em consideração que nos episódios mais extremos (presença há mais tempo em base diferente), seria forte a tendência de o candidato já haver solicitado transferência ou providenciado nova associação. Naturalmente, podem (e devem) existir casos em que, a partir da adoção desta prática, estariam sendo cometidas avaliações injustas, mas julgamos que essas seriam situações residuais, que não deveriam impor solução diferenciada.

Independentemente dessa argumentação, não fica descartada a análise pontual de situações especiais.

Requisito:

Solicitamos dar conformidade

Manifestação:

Após a última reunião ficou acordado a possibilidade do recebimento pelo ICSS, com repasse pelo CFA diante dos impostos (Em análise pelo Sr. Ivan). A validade para a inscrição é do CRA de origem do candidato. Caso haja transferência no ato da inscrição a documentação profissional pode esclarecer. O sistema deve bloquear a possibilidade do mesmo candidato se inscrever mais de uma vez, por área.

Observação: