

## 1. OBJETIVOS

Definir os requisitos e procedimentos do processo de Certificação de Profissionais.

A certificação avalia a competência técnica do profissional, envolvendo conhecimentos e habilidades adquiridas para atender com efetividade a realização de serviços de manutenção/reparação de veículos automotivos, disponíveis no parque circulante de automóveis registrados no Brasil.

## 2. ESCOPO DE APLICAÇÃO

### 2.1. REPARADOR AUTOMOTIVO

A avaliação da competência do profissional de reparação automotiva, para os seguintes aspectos: Inspeção, Diagnóstico, Manutenção, Correção e Prevenção.

#### 2.1.1. ESCOPO DISPONÍVEIS PARA AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA:

- Sistema de Freio
- Sistema de Direção
- Sistema de Suspensão
- Sistema de Exaustão
- Sistema de Motores
- Retífica de Motores
- Funilaria
- Pintura

#### 2.1.2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Norma ABNT NBR 15681 - Qualificação de mecânico de manutenção
- Norma ABNT NBR 14778 - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de freios
- Norma ABNT NBR 14779 - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de direção
- Norma ABNT NBR 14780 - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de suspensão
- Norma ABNT NBR 14781 - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em sistema de exaustão
- Norma ABNT NBR 14481 - Inspeção, diagnóstico, reparação e/ou substituição em regulagem de motores ciclo Otto
- Norma ABNT NBR 13032 - Retífica de motores alternativos de combustão interna
- Norma ABNT NBR 14284 - Reparação e Pintura de Componentes (Funilaria & Pintura)

### **3. REQUISITOS GERAIS**

- a) O atendimento aos requisitos definidos nesse regulamento concede ao profissional a licença de uso do Certificado e Selo de Conformidade como profissional certificado pelo IQA.
- b) O IQA é responsável por todo o processo de avaliação da conformidade, desde as atividades de avaliação inicial, concessão da certificação e recertificação.
- c) O IQA assegura que todas as atividades de avaliação sejam realizadas de forma isenta, mantendo-se a imparcialidade das atividades de avaliação e prevenindo conflitos de interesse.
- d) Será mantida a confidencialidade de todas as informações obtidas relacionadas às atividades de avaliação.
- e) Todos os dados pessoais dos participantes serão tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- f) Uma comissão técnica de especialistas, representando os fabricantes de componentes, consumidores e neutros, em cada um dos escopos de avaliação, tem a atribuição de validar as questões do exame de qualificação, considerando seu conteúdo técnico, nível de dificuldade e atualização tecnológico do setor.

### **4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**

#### **4.1. DA INSCRIÇÃO**

- a) A inscrição do candidato no processo de certificação profissional implicará em sua ciência e aceitação tácita das normas e condições estabelecidas neste regulamento, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.
- b) A realização e confirmação do pagamento da taxa e posterior confirmação é de inteira responsabilidade do candidato.
- c) A inscrição do candidato dará direito a um único escopo de avaliação para o processo de certificação. Caso queira participar de outros escopos deverá realizar a quantidade de inscrições conforme número de escopos pretendidos.
- d) O IQA não se responsabilizará por pedido de inscrição não recebido por motivos de ordem técnica, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem o recebimento da inscrição.
- e) Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.
- f) A certificação estará disponível a qualquer interessado Pessoa Física, e poderá ser adquirido por:
  - i) Pessoa Jurídica, que não pode realizar a prova, mas pode comprar inscrições em lotes e distribuí-las para Pessoas Físicas (funcionários, clientes, parceiros, entre outros).
  - ii) Pessoa Física, interessada diretamente em participar do processo de certificação de profissionais do IQA.
- g) O procedimento de inscrição deverá ser realizada obrigatoriamente pela Pessoa Física, mesmo que sua inscrição tenha sido paga pela Pessoa Jurídica.

#### **4.2. DA COMPRA PELA PESSOA JURÍDICA**

- a) A Pessoa Jurídica deverá preencher todos os campos do cadastro em [www.cpiqa.iqa.org.br](http://www.cpiqa.iqa.org.br) ou fornecer o voucher (código de inscrição) para a Pessoa Física realizar inscrição por seus próprios meios.
- b) A Pessoa Jurídica será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas que forem fornecidas no cadastramento.
- c) Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda aos requisitos constantes desse regulamento e/ou contenha qualquer declaração falsa ou inexata, esta será cancelada para todos os fins.
- d) O IQA não se responsabiliza pela gestão das inscrições adquiridas, bem como por sua distribuição por terceiros.
- e) A Pessoa Jurídica, para qualquer quantidade de inscrições que desejar comprar, deverá selecionar a opção “estou comprando para outra pessoa”, no sistema de compras.
- f) Os valores da certificação estarão disponíveis em [www.cpiqa.iqa.org.br](http://www.cpiqa.iqa.org.br) e após a confirmação do pagamento será liberada a sessão “Distribuir Inscrições”.
- g) As inscrições poderão ser distribuídas a qualquer tempo, após a compra, e não possuem data de expiração enquanto não são distribuídas. Após distribuídas, elas expiram em 90 dias.
- h) A distribuição deverá ser realizada, obrigatoriamente, para Pessoa Física.
- i) Após o registro do pagamento não haverá cancelamento ou reembolso, desde que a inscrição não tenha sido ainda utilizada.

### **4.3. DA INSCRIÇÃO DO CANDIDATO**

- a) O candidato que comprou sua inscrição é automaticamente inscrito no processo de certificação.
- b) O candidato que recebeu inscrição adquirida por Pessoa Jurídica deve acessar o site [www.cpiqa.iqa.org.br](http://www.cpiqa.iqa.org.br) e realizar sua inscrição, criando um login e senha para seu uso exclusivo.
- c) O formulário de inscrição do candidato será disponibilizado ao IQA que poderá, em caso de dúvidas, entrar em contato com o candidato para esclarecimentos adicionais ou comprovação de veracidade das informações prestadas.
- d) O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição.
- e) Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda aos requisitos constantes deste edital e/ou contenha qualquer declaração falsa ou inexata, esta será cancelada para todos os fins e a inscrição perderá sua validade.
- f) A inscrição é exclusiva do CPF indicado e intransferível, não sendo permitido o acesso simultâneo ou compartilhado, perdendo sua validade para qualquer fim após sua utilização.
- g) Para agendar a data de exame de certificação o candidato deverá apresentar ao IQA os documentos listados abaixo:
  - i. Cópia do RG ou de outro documento oficial com foto (máximo de 10 anos) e CPF; ou
  - ii. Cópia da CNH; e

- iii. Cópia da CTPS ou certificado de formação como comprovante de atividade na área (tempo de serviço).
- h) Os documentos deverão ser anexados em local indicado no site. O candidato se responsabilizará pela qualidade do material enviado ao IQA, notadamente da fotografia.
- i) A fotografia deverá ser enviada em formato de arquivo imagem, extensão "JPG". O envio em extensão diversa implicará na suspensão do processo até o envio da fotografia no formato correto na Área do Aluno.
- j) O candidato deverá acompanhar a situação de sua inscrição no prazo estabelecido na página de envio, por meio de login e senha para acesso, conforme mensagem enviada automaticamente no momento da inscrição.
- k) Após o preenchimento dos dados, do aceite às regras da certificação e da aprovação dos documentos enviados ao IQA, o candidato poderá efetuar o agendamento do exame de certificação.

#### **4.4. DO AGENDAMENTO DO EXAME**

- a) Após a confirmação do pagamento e do recebimento da documentação obrigatória e sua validação, a agenda estará liberada para marcação do exame. É de responsabilidade do usuário acompanhar a situação de análise da documentação pelo site.
- b) O agendamento do exame se dará através da seleção pelo candidato na data e horário que melhor lhe convier, dentre as opções oferecidas pelo sistema de agendamento e com 72 horas de antecedência.
- c) O exame deverá ser iniciado no horário agendado, após o qual o acesso será negado e o candidato deverá reagendar data e horário. Sendo esta tentativa considerada como reprovado.

#### **4.5. DO REAGENDAMENTO DO EXAME**

- a) O candidato terá direito a realizar 1 (um) reagendamento de data e horário para o exame de certificação, o qual deverá ser realizado diretamente pela plataforma com pelo menos 24 horas de antecedência do agendamento inicial.
- b) No caso de o candidato não realizar o exame em nenhuma das duas ocasiões agendadas, o processo será automaticamente cancelado, sendo necessário iniciar novo processo de inscrição e pagamento.
- c) O reagendamento poderá ocorrer por motivo de não realização do exame na data agendada ou sua reprovação, conforme aplicável.

#### **4.6. DO EXAME DE CERTIFICAÇÃO**

- a) O exame de certificação será realizado por meio eletrônico, na modalidade remota e individual, através da plataforma Kaptiva, parceira do IQA na aplicação do exame.
- b) É obrigatório o candidato realizar o exame de um computador que possua uma webcam para fins de validação da identidade do candidato e monitoramento da realização do exame. Equipamentos do candidato deverão disponibilizar acesso a áudio e imagem. Não será permitido a realização do exame através de dispositivos móveis, como celular e tablet.
- c) Será solicitada a visão 360° do ambiente onde o candidato estiver prestando a prova para a validação do ambiente do exame.

- d) Caso sejam detectadas não conformidades durante a realização do exame, o fiscal encerrará o procedimento e o candidato será reprovado por não atendimento aos requisitos desse regulamento.
- e) Configuram-se em não conformidades:
  - i. Incompatibilidade técnica do equipamento do candidato em relação ao exigido pelo processo de certificação com recusa ou impossibilidade de adequação.
  - ii. Utilização de ambiente inadequado para a realização da prova com recusa ou impossibilidade de adequação.
  - iii. Indício de contato com terceiros durante o exame.
  - iv. Tentativa de utilização do teclado e/ou aparelhos eletrônicos.
  - v. Outros comportamentos irregulares registrados pelo fiscal do exame.
- f) No caso de fraude detectada no procedimento de verificação de conformidade, o fiscal informará ao IQA a respeito da ocorrência para a tomadas das ações necessárias.
- g) Todo o processo será gravado, e com a autorização prévia do candidato pela sua concordância na inscrição do exame.

#### **4.7. DA REALIZAÇÃO DO EXAME**

- a) Não será permitida consulta a livros, periódicos, compêndios, revistas, ou qualquer tipo de material durante o exame de certificação, bem como a tentativa de consulta por meios eletrônicos ou de comunicação à distância.
- b) Não será permitido uso de fone de ouvido ou outro equipamento auricular, com exceção de aparelho de surdez (assim comprovado antecipadamente).
- c) Não será permitida a conversa do candidato com outra pessoa durante a realização do exame.
- d) Não será permitida a utilização de aparelhos de telefonia móvel ou fixa durante a realização do exame, os quais deverão ser desligados/inativados.
- e) O tempo máximo para a realização do exame de Certificação será de 3 horas.
- f) O candidato terá em sua tela um indicador de tempo para auxiliar no monitoramento da realização do exame.
- g) Quando o indicador chegar a zero, o sistema de certificação será encerrado automaticamente e as questões não preenchidas serão consideradas incorretas na avaliação do resultado final.
- h) As questões deverão ser respondidas na ordem apresentada pelo sistema, e uma vez emitido o comando para avançar para a questão seguinte, a resposta será gravada e não poderá mais ser alterada.
- i) Em caso de candidato portador de necessidade especial que o impossibilite de realizar o exame, caberá ao IQA, por solicitação prévia, a análise e aplicação do método mais adequado para garantir a inclusão do candidato com segurança e em conformidade a esse regulamento.

#### **4.8. INTERRUPTÃO DO EXAME DE CERTIFICAÇÃO**

- a) O exame de certificação poderá ser interrompido, com a reprovação do candidato e desativação de seu cadastro, ocorrendo uma das situações abaixo indicadas:
- i) Quando for detectada pelo examinador qualquer tentativa de fraude pelo candidato.
  - ii) Quando o candidato faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe examinadora.
  - iii) Na ocorrência das hipóteses acima, o IQA avaliará o caso e poderá definir um prazo de carência para nova inscrição.
  - iv) No caso de queda de energia ou de conexão com a internet da plataforma Kaptiva, o exame será interrompido e o sistema gravará as questões já respondidas, assim como o tempo decorrido. Caberá a Kaptiva entrar em contato com o candidato para restabelecer a conexão ou programar novo agendamento.
  - v) No caso de queda de energia ou de conexão com a internet do candidato, ele terá um tempo limite de até 5 (cinco) minutos para reconectar a chamada de vídeo com o examinador para dar continuidade ao exame. Caso o candidato não consiga retornar dentro do tempo estipulado, terá sua prova cancelada. Podendo realizar um reagendamento conforme item 4.5.

#### 4.9. OBJETO DE AVALIAÇÃO

- a) O conteúdo do exame de certificação abrange 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, abordando o conteúdo do escopo escolhido para a certificação no momento da inscrição.
- b) As questões são distribuídas conforme abaixo:
- 15 questões de baixa complexidade
  - 20 questões de média complexidade
  - 15 questões de alta complexidade

#### 4.10. DO RESULTADO

- a) Será considerado aprovado o candidato que obtiver no mínimo 70% de acertos no cômputo geral de pontos por questão, e não possuir não conformidades registradas pelo examinador.
- b) O resultado estará disponível na plataforma de exame em até 72 horas de sua realização.
- c) É de inteira responsabilidade do candidato consultar o resultado do exame na plataforma, que estará disponível para consulta durante todo o período de validade da inscrição.
- d) No caso de aprovação, um Certificado de Conformidade em formato eletrônico, com código de verificação de autenticidade, será disponibilizado ao candidato para *download* na plataforma.
- e) A certificação inicial terá validade de 36 meses a contar da data de sua aprovação, e poderá ser renovada através de aplicação de um processo de recertificação, com nova inscrição e exame. Cada recertificação terá validade de 24 meses a contar da data de sua aprovação.

- f) Para preservação do banco de questões e por motivos de direitos autorais os questionários, notas e gabaritos não poderão ser divulgados. Será disponibilizado ao candidato apenas a situação de aprovação ou não aprovação.
- g) Em caso de reprovação no exame, o candidato poderá realizar mais 1 (uma) tentativa de aprovação dentro do prazo de 90 dias, a contar da data de sua inscrição. Após esse prazo, o cadastro torna-se inativo e será necessária uma nova inscrição, mediante pagamento.
- h) Pedidos de revisão de resultado da prova deverá ser solicitado via o site [www.cpiqa.iqa.org.br](http://www.cpiqa.iqa.org.br).

#### **4.11. DO USO DE CERTIFICADO E SELO**

- a) O profissional certificado poderá usar o Certificado e/ou Selo de Conformidade em divulgações promocionais, conforme previsto no FRM.PAC-001-A – Manual de Uso da Marca. O IQA também poderá estabelecer formatos pré definidos de divulgação, como placas de identificação visual, logomarcas, etc.
- b) Não poderá haver publicidade envolvendo a concessão da certificação que seja depreciativa, abusiva, falsa ou extensiva a um escopo diferente do aprovado.
- c) Serão consideradas uso abusivo da concessão da certificação as seguintes situações:
  - a. - Uso antes da sua concessão
  - b. - Uso durante períodos de suspensão
  - c. - Uso após o cancelamento
  - d. - Divulgações promocionais em desacordo com os requisitos estabelecidos pelo IQA
  - e. - Não cumprimento de qualquer item deste regulamento
- d) Em caso de não atendimento aos requisitos de uso do certificado e/ou selo de conformidade, será iniciado um processo de advertência, suspensão ou cancelamento da certificação, conforme aplicável.

#### **4.12. RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS**

- a) Está disponível em [www.iqa.org.br](http://www.iqa.org.br) um processo para tratamento de reclamações, apelações ou disputas referentes às atividades de avaliação da conformidade, tomada de decisão e serviços prestados pelo IQA.
- b) Esse processo é realizado de forma imparcial, independente, não discriminatória, mantendo-se a confidencialidade das informações pertinentes, e em conformidade aos procedimentos e requisitos de certificação.

