

## 1.0. 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 e reparação de veículos automotivos, disponíveis no parque circulante de automóveis registrados no Brasil.

## 2.0. ESCOPO

### 2.1. Reparação Automotiva

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

Escopos de aplicação:

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

### 2.2. 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 regulação 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)
- Norma ABNT NBR 16999 – Qualificação de vendedor de peças e acessórios para veículos

### **3.0. REQUISITOS GERAIS**

- 3.1. 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.
- 3.2. O IQA é responsável por todo o processo de avaliação da conformidade, desde as atividades de avaliação inicial, concessão da certificação, acompanhamento e recertificação.
- 3.3. 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.
- 3.4. Será mantida a confidencialidade de todas as informações obtidas relacionadas às atividades de avaliação.
- 3.5. Todos os dados pessoais dos participantes serão tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 3.6. 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.
- 3.7. Os candidatos que se declararem com alguma deficiência, previamente informado através do Chat disponível no website [www.cpiga.iga.org.br](http://www.cpiga.iga.org.br) e comprovado por laudo médico, participarão em igualdade de condições com os demais candidatos no que concerne ao conteúdo das provas, aos critérios de aprovação, processo de aplicação da prova e à nota mínimas exigidas para todos os demais candidatos.
- 3.8. O candidato que solicitar atendimento para surdez, deficiência auditiva, surdocegueira, dislexia e/ou transtorno do espectro autista fará jus à correção diferenciada da prova discursiva, caso o documento, a declaração ou o parecer médico que motivou a solicitação de atendimento especializado seja aceito.

### **4.0. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**

#### **4.1. Da Inscrição**

- 4.1.1. 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.
- 4.1.2. A confirmação do pagamento da taxa e posterior confirmação é de inteira responsabilidade do candidato.
- 4.1.3. 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.
- 4.1.4. 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.
- 4.1.5. Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.

- 4.1.6. A certificação estará disponível a qualquer interessado Pessoa Física ou Jurídica, e conforme:
- 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).
  - Pessoa Física, que realiza diretamente a prova, interessada em participar do processo de certificação de profissionais do IQA.
- 4.1.7. O procedimento de inscrição deve ser realizado obrigatoriamente pela Pessoa Física, mesmo que sua inscrição tenha sido paga pela Pessoa Jurídica.
- 4.1.8. Após a inscrição o candidato tem o prazo máximo de 90 dias para finalizar o processo. Após este período ela expira e será necessário novo processo de pagamento e inscrição.

## **4.2. Da Compra pela Pessoa Jurídica**

- 4.2.1. 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.
- 4.2.2. A Pessoa Jurídica será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas que forem fornecidas no cadastramento.
- 4.2.3. 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.
- 4.2.4. O IQA não se responsabiliza pela gestão das inscrições adquiridas, bem como por sua distribuição por terceiros.
- 4.2.5. A Pessoa Jurídica, para qualquer quantidade de inscrições que deseje comprar, deverá selecionar a opção “estou comprando para outra pessoa”, no sistema de compras.
- 4.2.6. Os valores do exame de 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”.
- 4.2.7. 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.
- 4.2.8. A inscrição deverá ser realizada, obrigatoriamente, para Pessoa Física.
- 4.2.9. 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**

- 4.3.1. O candidato que comprou sua inscrição é automaticamente inscrito no processo de certificação.
- 4.3.2. O candidato que recebeu inscrição comprada 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.

- 4.3.3. 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.
- 4.3.4. O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de inscrição.
- 4.3.5. 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.
- 4.3.6. 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.
- 4.3.7. Para acessar o exame de certificação o candidato deverá apresentar ao IQA os documentos listados abaixo:
- Uma fotografia de rosto;
  - Imagem frente e verso de seu RG ou outro documento oficial com foto (emitido nos últimos 10 anos);
  - Imagem de seu CPF, caso o número não esteja contido no documento acima;
- O envio da documentação implica na aceitação do Termo de Autodeclaração (TAC) nos escopos solicitados acima.
- 4.3.8. Os documentos deverão ser enviados em local indicado no site. O candidato se responsabilizará pela qualidade do material enviado ao IQA, especialmente da fotografia.
- 4.3.9. 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 em “Minha Conta” em [www.cpiqa.org.iqa.br](http://www.cpiqa.org.iqa.br).
- 4.3.10. 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.
- 4.3.11. Após preenchimento do cadastro, realizar o pagamento, aceitar as regras e enviar os documentos solicitados, o candidato poderá acessar o ambiente de exame. É responsabilidade do candidato acompanhar a análise da documentação no site, uma vez que o status da análise interfere na visualização do resultado. Caso a documentação não seja aprovada, o candidato não poderá visualizar o resultado do exame. A análise pode levar até 72 horas,

#### **4.4. Do Exame de Certificação, Reprovação e Desclassificação**

- 4.4.1. O exame da certificação será realizado por meio eletrônico, na modalidade remota e individual, através da plataforma de prova, verificação por inteligência artificial (AI) por parceiro do IQA na aplicação do exame.
- 4.4.2. 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 deverá disponibilizar acesso a

áudio e imagem. Não será permitido a realização do exame através de dispositivos móveis, como celular e tablet.

- 4.4.3. Será necessário instalar um software de monitoramento, e o participante deve realizar o download em seu computador. Verificar previamente a liberação e instalação.
- 4.4.4. Caso sejam detectadas não conformidades durante a realização do exame, o software registrará todas as ações efetuadas. O exame será monitorado por um examinador, que notificará ao IQA e o candidato será reprovado por não atendimento aos requisitos desse regulamento.
- 4.4.5. Configuram-se Não Conformidades passíveis de reprovação ou desclassificação:
- Incompatibilidade técnica do equipamento do candidato em relação ao exigido pelo processo, com recusa ou impossibilidade de adequação.
  - Realizar a prova em local ou ambiente inadequado para a realização da prova, ambiente aberto, sem privacidade, com ruídos que impossibilitem a gravação do áudio, e quando orientado se recuse ou impossibilite a adequação.
  - Realizar a prova em local com televisão, rádios, celulares e outros equipamentos eletrônicos ligados, que não seja o computador / notebook de realização do exame;
  - Realizar a prova de fone de ouvido, óculos escuros, boné, chapéu, lenço, ou qualquer outro acessório que cubra a face, a boca e/ou as orelhas.
  - Realizar a prova de posse de outros aparelhos eletrônicos (telefone celular, smartphone, relógios digitais, gravador, etc.);
  - Indício de contato com terceiros durante o exame;
  - Tentativa de utilização do teclado, além do mouse conectado ao computador;
  - Consultas a materiais, anotações ou sites;
  - Ler a prova em voz alta;
  - Olhar para baixo e para os lados de forma constante;
  - Desabilitar a câmera ou áudio do computador por qualquer motivo;
  - Fotografar, copiar a tela de prova, utilizar programas ou aplicativos de captura de tela;
  - Trocar a aba do navegador que estiver realizando a prova;
  - Ausentar-se da prova (sair de frente da câmera) durante a realização.
  - Apresentar qualquer comportamento irregular registrado pelo sistema e fiscal do exame.
- NOTA:** Todo o processo de aplicação é realizado com acompanhamento de sistemas que avaliam a movimentação, captura de tela e gravação do processo, que ficam registrados no histórico de prova do candidato.
- 4.4.6. No caso de conduta infringente detectada no processo de prova, o examinador informará ao IQA a respeito da ocorrência para a tomadas das ações necessárias.
- 4.4.7. Todo o processo será gravado, e com a autorização prévia do candidato pela sua concordância na inscrição do exame.

#### **4.5. Da Realização do Exame**

- 4.5.1. 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.
- 4.5.2. Não será permitido uso de fone de ouvido ou outro equipamento auricular, com exceção de aparelho de surdez (assim comprovado antecipadamente).
- 4.5.3. Não será permitida a conversa do candidato com outra pessoa durante a realização do exame.
- 4.5.4. Não será permitida a utilização de aparelhos de telefonia móvel ou fixa durante a realização do exame, os quais deverão ser desligados/inativados.
- 4.5.5. O tempo máximo para a realização do exame de certificação será de 2 (duas) horas.
- 4.5.6. O candidato terá em sua tela um indicador de tempo para auxiliar no monitoramento da realização do exame.
- 4.5.7. 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.
- 4.5.8. 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.
- 4.5.9. Em caso de candidato portador de Necessidade Especial que o impossibilite de realizar a prova, 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.

#### **4.6. Interrupção do Exame de Certificação**

- 4.6.1. O exame de certificação poderá ser interrompido, com a reprovação do candidato e desativação de seu cadastro, ocorrendo uma das situações abaixo indicadas:
  - Quando for detectada pelo examinador qualquer tentativa de conduta infringente pelo candidato.
  - Quando o candidato faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe examinadora.
  - Na ocorrência das hipóteses acima, o IQA avaliará o caso e poderá definir um prazo de carência para nova inscrição.

#### **4.7. Objeto de Avaliação**

- 4.7.1. 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.
- 4.7.2. As questões são distribuídas conforme o quadro abaixo:
  - 15 questões de baixa complexidade
  - 20 questões de média complexidade
  - 15 questões de alta complexidade

#### **4.8. Do Resultado e Revisão**

- 4.8.1. Será considerado aprovado o candidato que obtiver o mínimo de 70% de acertos no cômputo geral de pontos nas questões, e não possuir não conformidades registradas pelo examinador.
- 4.8.2. O resultado estará disponível na plataforma de exame em até 72 horas após sua realização. Isso para os casos em que as documentações foram enviadas e avaliadas corretamente. Caso a documentação não seja aprovada, o candidato não poderá visualizar o resultado do exame.
- 4.8.3. 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.
- 4.8.4. 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.
- 4.8.5. A certificação 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.
- 4.8.6. Para preservação do banco de questões e por motivos de direitos autorais os questionários e gabaritos não poderão ser divulgados, copiados ou fotografados. Será disponibilizado ao candidato apenas a situação de aprovação ou não aprovação, no computo geral ou na pergunta específica.
- 4.8.7. Em caso de reprovação no exame inicial, o candidato poderá realizar mais 2 (duas) tentativas 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.
- 4.8.8. Quando reprovado o candidato receberá um e-mail informando a nota alcançada e como proceder para nova tentativa, quando dentro do limite de tentativas.
- 4.8.9. Após utilizada as 3 tentativas disponíveis, o candidato poderá realizar até 1 (um) pedido de revisão de resultado de prova, o qual ocorrerá na prova da ultima tentativa e deverá ser solicitado através do e-mail [monitoria@kaptiva.com.br](mailto:monitoria@kaptiva.com.br).

#### **4.9. Do Uso de Certificado e Selo**

- 4.9.1. 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.
- 4.9.2. Não poderá haver publicidade envolvendo a concessão da certificação que seja depreciativa, abusiva, falsa ou extensiva a um escopo diferente do aprovado.
- 4.9.3. Serão consideradas uso abusivo da concessão da certificação as seguintes situações:
  - Uso antes da sua concessão
  - Uso durante períodos de suspensão
  - Uso após o cancelamento

- Divulgações promocionais em desacordo com os requisitos estabelecidos pelo IQA

- Não cumprimento de qualquer item deste regulamento

4.9.4. 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.

#### **4.10. Reclamações**

4.10.1. Está disponível no website [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.

4.10.2. Este 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.

4.12.3 As reclamações, apelações ou disputas poderão também ser enviadas através do e-mail: [iqa@iqa.org.br](mailto:iqa@iqa.org.br).

## 5.0. ANEXOS

### A: FOLHA DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição das Alterações
1.0	22/11/2021	Emissão Inicial
1.1	05/05/2023	Inclusão no item 2.1: “Vendedor de Autopeças” e inclusão no item 2.2 – “Norma ABNT NBR 16999”
1.2	24/08/2023	Revisão item 4.1 – 4.1.8: “incluído o prazo máximo de 90 dias” Item 4.3.7: incluído “aceitar o termo de autodeclaração de competência” Item 4.8.7: Aumentado limite de realização da prova para três tentativas
1.3	12/12/2023	Revisão Item 4.7.5: alterado tempo de prova para 2 (duas) horas Inclusão item 4.8.7: informação quando reprovado Inclusão item 4.8.9: esclarecimento do processo de revisão Inclusão item 4.12.3: e-mail de solicitação de reclamação
1.4	19/01/2024	Revisão item 4.3.7: revisão do texto dos documentos necessários. Revisão item 4.3.11: Alterado sistema de realização da prova sem necessidade de agendamento. Revisão item 4.4.1: meio de acompanhamento (AI) Exclusão do item 4.4 e 4.5: Não é mais necessário agendamento da prova. Revisão item 4.4.3: Software de monitoramento. Revisão item 4.4.4: Acompanhamento da prova. Revisão item 4.6: Interrupção do exame
1.5	14/03/2024	Revisão item 4.4.5: Inserido itens de reprovação e desclassificação do candidato. Revisão item 4.4.6: Revisão do texto para facilitar entendimento do contexto da frase.
1.6	28/11/2024	Inclusão item 3.7 e 3.8: Esclarecimento para candidatos com alguma deficiência, dislexia ou transtorno. Revisão item 4.3.11: Evidenciado texto da liberação da prova após envio da documentação. Revisão item 4.8.2: Evidenciado tempo de revisão e processo de liberação.