GUIA DO CANDIDATO

Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores - Caminhões, Ônibus e Comerciais leves a Diesel

Certificação	Processo de Certificação		Reexame		Recertificação		Validade
	R$ / Tempo de duração (h)		R$ / Tempo de duração (h)		R$ / Tempo de duração (h)		
	Exame escrito	Exame prático	Exame escrito	Exame prático	Exame escrito	Exame prático	
Chefe de Oficina de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores - Caminhões, ônibus e comerciais leves a Diesel	889,00		312,00	577,00	889,00		36 meses
	2h30min	2h30min	2h30min	2h30min	2h30min	2h30min	
Consultor Técnico de Oficina de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores - Caminhões, ônibus e comerciais leves a Diesel	889,00		312,00	577,00	889,00		
	2h	2h30min	2h	2h30min	2h	2h30min	
Mecânico de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves à Diesel	889,00		312,00	577,00	889,00		
	2h30min	2h30min	2h30min	2h30min	2h30min	2h30min	

Sumário

Apresentação 2

Processo de Certificação Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, Ônibus e Comerciais leves a Diesel 3

- Etapa 1 - Inscrição do candidato 3
- Etapa 2 - Avaliação 5
- Etapa 3 - Decisão sobre a certificação do candidato 10
- Etapa 4 - Entrega do Resultado ao candidato 10
- Etapa 5 - Supervisão 11
- Etapa 6 - Recertificação 11
- Etapas Ocasionais (quando aplicáveis) 11

Considerações Finais 14

Anexo A - Centros de Exames para Certificação

Anexo B - Perfil Profissional Chefe de Oficina de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves à Diesel

Anexo C - Perfil Profissional Consultor Técnico de Oficina de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves à Diesel

Anexo D - Perfil Profissional Mecânico de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves à Diesel

Código de Conduta

Apresentação

Prezado Candidato[1] à Certificação,

Seja bem-vindo!

Este guia esclarece e orienta em relação a todo o processo de sua certificação profissional. Nele, você conhecerá todas as etapas do Processo de Certificação do Sistema SENAI de Certificação de Pessoas - SSCP.

Instituído pelo Departamento Nacional do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, o SSCP tem como finalidade avaliar, reconhecer e certificar pessoas para o exercício profissional, com vistas a fortalecer e diversificar o atendimento às demandas por qualificação profissional das empresas, indústrias e trabalhadores.

No processo de certificação, você será avaliado quanto ao seu desempenho profissional. Isso terá o propósito de comprovar sua capacidade na atividade que você exerce, conforme as Normas Brasileiras de Ocupação / ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, ou normas de competência elaboradas pelo SENAI.

A certificação de pessoas faz o reconhecimento formal das competências de um profissional, independentemente da forma como foram adquiridas, favorecendo sua inserção ou permanência no mercado de trabalho. Assegura, também, que as empresas tenham trabalhadores qualificados para um desempenho eficiente e eficaz e, consequentemente, produtos e serviços de melhor qualidade.

Sua participação nesse processo é um importante passo para seu desenvolvimento profissional e pessoal.

Faça já sua inscrição e certifique-se!

Sistema SENAI de Certificação de Pessoas – SSCP

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI

[1] Candidato – pessoa que preencheu os pré-requisitos especificados e foi admitido no processo de certificação.

Processo de Certificação Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, Ônibus e Comerciais leves a Diesel

O Processo de Certificação é composto de inscrição, avaliação, decisão sobre a certificação, entrega de resultados, reexame, supervisão, recertificação e, quando aplicável, suspensão, cancelamento, apelação e redução e extensão de escopo[2].

Esse processo tem um custo (ver na contracapa deste Guia), cobrado para cada uma das três situações apresentadas abaixo:

1. **Certificação:** aplicação de exames escrito e prático, entrega de resultados e supervisão.
2. **Reexame:** aplicação de novo exame escrito ou prático, entrega de resultados e supervisão.
3. **Recertificação:** renovação da certificação quando do final de seu prazo de validade, com a realização de um novo processo de certificação.

Etapa 1 - Inscrição do candidato

Como condição básica para a realização do processo de certificação, o solicitante deve preencher o formulário de solicitação de inscrição demonstrando que conhece e aceita, formalmente, as regras informadas.

Para fazer a inscrição, o solicitante deve apresentar:

- documento de identificação com foto (original e cópia);
- documento com número do CPF (original e cópia);
- Formulário de Solicitação de Inscrição preenchido e assinado;
- 1 foto 3x4 (recente, preferencialmente com fundo branco);

Além da documentação acima mencionada, o solicitante deve ser maior de 21 anos de idade, ter no mínimo o Ensino Fundamental I completo (4ª série / 5º Ano) e comprovar os requisitos de experiência profissional, conforme certificação pretendida, de acordo com tabelas e instruções que seguem.

Tabela 1 – Escolaridade e experiência profissional mínima exigida	
CHEFE DE OFICINA	
Escolaridade	**Experiência profissional**
Ensino Fundamental I completo (4ª série / 5º Ano)	2 anos como mecânico automotivo ou chefe de oficina
Ensino Fundamental II completo (8ª série / 9º Ano)	1 ano e meio como mecânico automotivo ou chefe de oficina
Ensino Médio completo (3º ano)	1 ano como mecânico automotivo ou chefe de oficina
Ensino Médio com Curso de Aprendizagem Industrial de Mecânica Automotiva ou Curso Técnico na área de Manutenção Automotiva	6 meses como mecânico automotivo ou chefe de oficina
Curso Superior de Tecnologia em Sistemas Automotivos	6 meses como mecânico automotivo ou chefe de oficina

[2] Escopo – Ocupação e área de atuação da certificação.

Tabela 2 – Escolaridade e experiência profissional mínima exigida	
CONSULTOR TÉCNICO	
Escolaridade	**Experiência profissional**
Ensino Fundamental II completo (8ª série / 9º ano)	1 ano como consultor técnico ou 1 ano e meio no atendimento ao cliente ou assistente de serviço na área automotiva
Ensino Médio completo (3º ano)	06 meses como consultor técnico ou 1 ano no atendimento ao cliente ou assistente de serviço na área automotiva
Ensino Médio com Curso de Aprendizagem Industrial de Mecânica Automotiva ou Curso Técnico na área de Manutenção Automotiva	03 meses como consultor técnico ou 06 meses no atendimento ao cliente ou assistente de serviço na área automotiva
Curso Superior de Tecnologia em Sistemas Automotivos	03 meses como consultor técnico ou 06 meses no atendimento ao cliente ou assistente de serviço na área automotiva

Tabela 3 – Escolaridade e experiência profissional mínima exigida	
MECÂNICO DE MANUTENÇÃO	
Escolaridade	**Experiência profissional**
Ensino Fundamental I completo (4ª série / 5º Ano)	2 anos como mecânico automotivo
Ensino Fundamental II completo (8ª série / 9º Ano)	1 ano e meio como mecânico automotivo
Ensino Médio completo (3º ano)	1 ano como mecânico automotivo
Ensino Médio com Curso de Aprendizagem Industrial de Mecânica Automotiva ou Curso Técnico na área de Manutenção Automotiva	6 meses como mecânico automotivo
Curso Superior de Tecnologia em Sistemas Automotivos	6 meses como mecânico automotivo

O atendimento aos requisitos mínimos de escolaridade deverá ser comprovado mediante a apresentação de diploma ou certificado (original e cópia). O atendimento aos requisitos de experiência profissional na ocupação pretendida deve ser comprovado mediante a apresentação de declaração de contratante ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (original e cópia).

A solicitação de inscrição pode ser feita diretamente em um Centro de Exames para Certificação (CEC), onde o solicitante deve apresentar essa documentação, ou via internet pelo site www.senai.br/certificacao, seguindo as instruções que lá constam.

O CEC recebe e analisa toda a documentação apresentada pelo solicitante, retendo as cópias e informando possíveis pendências. Se, num prazo de 60 dias a partir da data da inscrição, o CEC não receber toda a documentação do solicitante, a solicitação de inscrição é cancelada.

Caso seja verificada a impossibilidade de atendimento, o solicitante é informado.

Sendo constatada a possibilidade de atendimento, o CEC retém a documentação e, após a comprovação de recolhimento da taxa de inscrição, procede a entrega do comprovante de inscrição e apresenta a agenda de exames.

Etapa 2 - Avaliação

a) Chefe de Oficina de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, Ônibus e Comerciais leves a Diesel

A avaliação para a certificação[3] consiste em um exame escrito e outro prático de forma a demonstrar a competência na certificação solicitada de acordo com o respectivo Perfil Profissional (Anexo B) que se encontra resumido no quadro a seguir.

Certificação	Perfil Profissional RESUMIDO	
	Unidade de Competência	**Elemento de Competência**
CHEFE DE OFICINA MECÂNICA DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES – VEÍCULOS À DIESEL	UC1 Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	1.1. Levantar dados sobre os problemas apresentados.
		1.2. Constatar o problema
		1.3. Executar ensaios dos componentes
		1.4. Identificar defeitos e suas causas
		1.5. Inspecionar entrada e saída de veículos
	UC 2 Realizar a manutenção preventiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	2.2. Executar a manutenção preventiva
		2.3. Inspecionar entrada e saída de veículos
	UC 3 Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	3.1. Remover e instalar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.
		3.2. Desmontar conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.
		3.3. Inspecionar componentes
		3.4. Montar conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos
	UC 4 Participar da gestão de recursos físicos e humanos utilizados nos processos produtivos e de manutenção de veículos automotores, seguindo as normas técnicas, ambientais, de qualidade, de saúde e segurança no trabalho e especificações técnicas do fabricante, visando atender às necessidades e expectativas dos clientes.	4.1. Coordenar equipes
		4.2. Controlar a qualidade do serviço ou produto
		4.3. Controlar os recursos físicos

- **Exame Escrito:**

O exame escrito é composto de até 55 itens de múltipla escolha, no formato de situação-problema, com 4 alternativas cada, sendo apenas uma a correta. O candidato tem 2 horas e 30 minutos para a realização do exame escrito.

[3] Avaliação para a certificação – avaliação da ocupação de um profissional, por meio de exames (testes) escritos (teóricos) e práticos, para fins de certificação.

O candidato deve demonstrar competência de acordo com os requisitos estabelecidos para a ocupação pretendida no Perfil Profissional (Anexo B).

- **Exame Prático:**

O exame prático verifica o desempenho profissional numa situação de trabalho. É composto por tarefas que exigem demonstração da execução das atividades solicitadas em ambiente simulado, geralmente com utilização de equipamentos, instrumentos, máquinas, ferramentas, materiais etc.

O candidato deve demonstrar competência nos requisitos estabelecidos nas Competências Profissionais e no reconhecimento e uso dos Meios de Trabalho (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos e materiais) descritos no Perfil Profissional (Anexo B).

O candidato deve demonstrar conhecimento, habilidades e atitudes nos seguintes itens:

- ❖ funcionamento dos equipamentos utilizados;
- ❖ domínio das boas práticas do uso dos materiais empregados, dos critérios de aceitação dos serviços realizados, da sua manipulação e preparo, incluindo dos acessórios, dispositivos e padrões contemplando aspectos de higiene e segurança no trabalho.
- ❖ capacidade de orientar a equipe.

O candidato tem 2 horas e 30 minutos para a realização do exame prático (ver contracapa do Guia).

O candidato deve utilizar os EPIs mínimos necessários para o exame prático: Óculos de Proteção, Luvas de algodão, Luva química, Luvas de látex, Protetor auricular, Jaleco, Máscara para poeira e Máscara para gases.

b) Consultor Técnico de Oficina de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves a Diesel

A avaliação para a certificação[4] consiste em um exame escrito e outro prático de forma a demonstrar a competência na certificação solicitada de acordo com o respectivo Perfil Profissional (Anexo C) que se encontra resumido no quadro a seguir.

Certificação	**Perfil Profissional RESUMIDO**	
	Unidade de Competência	**Elemento de Competência**
CONSULTOR TÉCNICO DE OFICINA DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES – CAMINHÕES, ÔNIBUS E COMERCIAIS LEVES À	UC 1 Prestar consultoria técnica e comercial, gerando serviços para o cliente interno e valor agregado e satisfação ao cliente externo, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais dos fabricantes e	1.1. Atender o cliente interno.
		1.2. Atender o cliente externo.

[4] Avaliação para a certificação – avaliação da ocupação de um profissional, por meio de exames (testes) escritos (teóricos) e práticos, para fins de certificação.

DIESEL	seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.	

- **Exame Escrito:**

O exame escrito é composto de até 30 itens de múltipla escolha, no formato de situação-problema, com 4 alternativas cada, sendo apenas uma a correta. O candidato tem 2 horas para a realização do exame escrito.

O candidato deve demonstrar competência de acordo com os requisitos estabelecidos para a ocupação pretendida no Perfil Profissional (Anexo C).

- **Exame Prático:**

O exame prático verifica o seu desempenho profissional numa situação de trabalho. É composto por tarefas que exigem demonstração da execução das atividades solicitadas em ambiente simulado, geralmente com utilização de equipamentos, instrumentos, máquinas, ferramentas, materiais etc.

O candidato deve demonstrar competência nos requisitos estabelecidos nas Competências Profissionais e no reconhecimento e uso dos Meios de Trabalho (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos e materiais) descritos no Perfil Profissional (Anexo C).

O candidato deve demonstrar conhecimento, habilidades e atitudes nos seguintes itens:

- características e funcionamento dos produtos e sistemas;
- domínio das boas práticas do uso dos materiais empregados, dos critérios de aceitação dos serviços realizados, da sua manipulação e preparo, incluindo dos acessórios, dispositivos e padrões contemplando aspectos de higiene e segurança no trabalho.
- capacidade de atender os clientes internos e externos.

O candidato tem 2 horas e 30 minutos para a realização do exame prático (ver contracapa do Guia).

O candidato deve utilizar os EPIs mínimos necessários para o exame prático: Óculos de Proteção, Luvas de algodão, Luva química, Luvas de látex, Protetor auricular, Jaleco, Máscara para poeira e Máscara para gases.

c) Mecânico de Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves à Diesel

A avaliação para a certificação[5] consiste em um exame escrito e outro prático de forma a demonstrar a competência na certificação solicitada de acordo com o respectivo Perfil

[5] Avaliação para a certificação – avaliação da ocupação de um profissional, por meio de exames (testes) escritos (teóricos) e práticos, para fins de certificação.

Profissional (Anexo D) que se encontra resumido no quadro a seguir.

Certificação	Perfil Profissional RESUMIDO	
	Unidade de Competência	**Elemento de Competência**
MECÂNICO DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES DIESEL REFERENCIADO NA ABNT NBR 15681:2009 (PRODUTIVOS)	UC 1 Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	1.1. Levantar dados sobre os problemas apresentados.
		1.2. Constatar o problema
		1.3. Executar ensaios dos componentes
		1.4. Identificar defeitos e suas causas
	UC 2 Realizar a manutenção preventiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	2.2. Executar a manutenção preventiva
	UC 3 Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	3.1. Remover e instalar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.
		3.2. Desmontar componentes e ou conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.

- **Exame Escrito:**

O exame escrito é composto de até 42 itens de múltipla escolha, no formato de situação-problema, com 4 alternativas cada, sendo apenas uma a correta. O candidato tem 2 horas e 30 minutos para a realização do exame escrito.

O candidato deve demonstrar competência de acordo com os requisitos estabelecidos para a ocupação pretendida no Perfil Profissional (Anexo D).

- **Exame Prático:**

O exame prático verifica o seu desempenho profissional numa situação de trabalho. É composto por tarefas que exigem demonstração da execução das atividades solicitadas em ambiente simulado, geralmente com utilização de equipamentos, instrumentos, máquinas, ferramentas, materiais etc.

O candidato deve demonstrar competência nos requisitos estabelecidos nas Competências Profissionais e no reconhecimento e uso dos Meios de Trabalho (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos e materiais) descritos no Perfil Profissional (Anexo D).

O candidato deve demonstrar conhecimento, habilidades e atitudes nos seguintes itens:

- ❖ funcionamento dos equipamentos utilizados;

- ❖ domínio das boas práticas do uso dos materiais empregados, dos critérios de aceitação dos serviços realizados, da sua manipulação e preparo, incluindo dos acessórios, dispositivos e padrões contemplando aspectos de higiene e segurança no trabalho.

O candidato tem 2 horas e 30 minutos para a realização do exame prático (ver contracapa do Guia).

O candidato deve utilizar os EPIs mínimos necessários para o exame prático: Óculos de Proteção, Luvas de algodão, Luva química, Luvas de látex, Protetor auricular, Jaleco, Máscara para poeira e Máscara para gases.

Critérios para a certificação

O candidato deve obter desempenho de, no mínimo, 70% em cada Unidade de Competência, do respectivo Perfil Profissional, no exame escrito; e de, no mínimo, 80% em cada Unidade de Competência, e de 100% nos itens críticos[6] , do respectivo Perfil Profissional, no exame prático.

Orientações para o dia de exame:

- você deve levar original de documento de identificação com foto;
- não é permitida consulta a nenhum documento, exceto os fornecidos pelos Examinador[7], quando necessário;
- não é permitido o uso do celular;
- é permitido o uso de calculadora;
- a folha de respostas do exame deve ser respondida à tinta, nas cores azul ou preta, sem rasuras e sem o uso de corretivo;
- no dia do exame prático você deve levar os EPI necessários.

Fique atento às datas e locais da avaliação.

O candidato que faltar a um exame, sem aviso prévio ou sem justificativa legal, só pode se inscrever para novo exame recolhendo novamente a respectiva taxa de inscrição.

[6] Item de avaliação do qual depende a demonstração da competência. Se não for evidenciado, significa que o candidato não atingiu a competência desejada no elemento de competência a que se refere o item.
[7] Examinador - Profissional credenciado para avaliar competências de profissionais para fins de certificação, por meio de exame escrito, prático e/ou arguição oral.

Etapa 3 - Decisão sobre a certificação do candidato

A decisão sobre a certificação de um candidato é feita unicamente pela Coordenação Nacional do SSCP, com base nas definições da norma, nos critérios para certificação e nos resultados dos exames.

Etapa 4 - Entrega do Resultado ao candidato

Em até 15 dias após a data de realização do último exame, a decisão sobre o processo de certificação estará disponível para consulta pelo candidato no site do SSCP, na aba Acompanhamento (www.senai.br/certificacao). O CEC entrará em contato para a entrega do resultado, bem como para todos os esclarecimentos e orientações pertinentes. A entrega poderá ser por meio de entrevista individual agendada no CEC ou por meio de correspondência com Aviso de Recebimento. O candidato receberá:

- se não tiver sido certificado: relatório de resultados (Síntese de Evidências) e informações sobre a possibilidade de Reexame.
- se tiver sido certificado: relatório de resultados (Síntese de Evidências), Carteira e Certificado, informações sobre o prazo de validade da certificação, Supervisão, Código de Conduta e condições para Recertificação.

Código de Conduta

O SSCP requer do profissional certificado a assinatura do Código de Conduta, termo em que o profissional se compromete a zelar pelo cumprimento de suas responsabilidades, conforme modelo anexo.

Aproveitamento de Resultados / Reexame

O candidato que não obteve o desempenho mínimo necessário no processo de certificação pode solicitar a realização de um novo exame com aproveitamento de resultados (ver contracapa do Guia).

O candidato deve formalizar a solicitação de reexame preenchendo novo formulário de solicitação de inscrição.

O reexame pode ser feito, no máximo, em até 180 dias após a entrega dos resultados e o aproveitamento de resultados é permitido uma única vez em cada processo de certificação.

Para o aproveitamento de resultados devem ser respeitadas as seguintes condições:

- Exame Escrito:
    - O candidato deve realizar na sua totalidade novo exame escrito.
- Exame Prático:
    - O candidato deve realizar na sua totalidade novo exame prático.

Etapa 5 - Supervisão

A Supervisão é o monitoramento da atuação do profissional certificado para a manutenção da sua certificação. Ela ocorre na metade da validade da certificação, ou seja, 18 (dezoito) meses a contar da data da certificação.

Para a supervisão, o profissional certificado deve comprovar sua atuação profissional na certificação obtida por um período de pelo menos 9 (nove) meses. A atuação profissional deve ser referente ao período de 18 (dezoito) meses a contar da data da certificação.

O profissional deverá enviar ao SSCP a documentação comprobatória, entregando no CEC declaração de contratante ou cópia da carteira profissional.

Se num prazo de até 30 (trinta) dias corridos da data de supervisão o profissional não apresentar a documentação que comprova a atuação profissional a certificação será suspensa.

Caso não regularize a situação junto ao SSCP, referente a todas as etapas de supervisão, até o último dia da validade de sua certificação, o profissional certificado terá sua certificação cancelada.

Etapa 6 - Recertificação

Para manter a continuidade de sua certificação, num prazo mínimo de 30 dias antes do vencimento do prazo de validade, o profissional certificado deve solicitar formalmente ao SSCP a renovação de sua certificação, preenchendo novo formulário de solicitação de inscrição. O prazo de validade da certificação encontra-se registrado no certificado e na carteira.

O profissional pode ser recertificado, ao final do prazo de validade do certificado, ao atender satisfatoriamente aos seguintes requisitos:
a) realizar um exame prático; e
b) realizar um exame escrito.

Os critérios para Recertificação são os mesmos critérios estabelecidos para a Certificação.

Etapas Ocasionais (quando aplicáveis)

Suspensão e Cancelamento da Certificação

O profissional certificado pode ter sua certificação suspensa quando o SSCP não receber a documentação comprobatória de supervisão, dentro do prazo estabelecido para a supervisão.

A certificação é cancelada a qualquer momento do período de validade, caso seja comprovada uma das seguintes situações:

- ocorrência de casos de fraude, imperícia grave e prática de atos delituosos;
- utilização da certificação de maneira prejudicial à reputação do SSCP;
- não regularização da situação do profissional certificado quanto à entrega da documentação comprobatória de supervisão.

Cabe ao SSCP a análise da veracidade das denúncias ou evidências objetivas para a tomada de decisões. O SSCP comunica formalmente às partes interessadas o cancelamento da certificação.

Apelação

É importante saber que você tem direito à apelação nos seguintes casos:

- questionamento dos resultados de qualquer etapa do processo de certificação ou recertificação;
- questionamento da decisão sobre a certificação ou recertificação;
- suspensão ou cancelamento da certificação.

O candidato deve formalizar por escrito a apelação, junto ao SSCP, em até 10 (dez) dias da entrega dos resultados ou da notificação de suspensão ou cancelamento da certificação, contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome, CPF, número de inscrição ou de certificação, ocupação, descrição da apelação, local, data e assinatura. A apelação apenas poderá ser feita pelo candidato participante no processo.

A decisão sobre a apelação será resultado da análise de uma pessoa competente para tal e que não tenha participado de nenhuma etapa do objeto da apelação, atendendo assim ao princípio da imparcialidade no SSCP.

No prazo de 30 dias corridos, a partir da formalização da apelação, o SSCP, por meio do CEC, enviará resposta ao candidato. Quando a apelação exigir prazo acima do estipulado, o SSCP enviará uma resposta preliminar, no prazo de 15 dias corridos, contados a partir do seu recebimento, e o candidato será mantido informado sobre o andamento da sua apelação.

Extensão e Redução do Escopo

O escopo da certificação compreende o conjunto de ocupações no qual o profissional é certificado. A extensão de escopo de certificação deve ser feita da mesma forma que a obtenção da primeira certificação, ou seja, iniciando o processo de certificação para a ocupação pretendida.

A redução de escopo, quando solicitada pelo profissional certificado, resulta na exclusão de uma das certificações obtidas. O profissional deve solicitar formalmente ao SSCP, por meio do CEC, a redução do escopo informando nome, CPF, número da certificação, escopo certificado, descrição da redução do escopo, local, data e assinatura.

Transferência de Certificado

O SSCP pode receber e efetuar a transferência de certificado, desde que esteja ainda válido, dentro da mesma ocupação.

Reclamações e Sugestões

Reclamações e sugestões podem ser registradas no site do SSCP (www.senai.br/certificacao)

A decisão sobre uma reclamação será resultado da análise de uma pessoa não envolvida anteriormente no assunto da reclamação, atendendo assim ao princípio da imparcialidade no SSCP.

No prazo de 30 dias corridos, a partir da formalização da reclamação, o SSCP, por meio do CEC, enviará resposta ao demandante. Quando a reclamação exigir prazo acima do estipulado, o SSCP enviará uma resposta preliminar, no prazo de 15 dias corridos, contados a partir do seu recebimento, e o demandante será mantido informado sobre o andamento da sua reclamação.

Considerações Finais

As informações sobre o processo de certificação estão disponíveis no Centro de Exame para Certificação - CEC e no site www.senai.br/certificacao

Esteja bem informado e consciente sobre o Processo de Certificação para que possa obter bons resultados, e ainda para que ele contribua para sua vida profissional.

Em caso de dúvida, você deve entrar em contato com a Coordenação Nacional do SSCP (certificacao@dn.senai.br) ou diretamente com o CEC para obter esclarecimentos.

O não comparecimento do candidato, sem aviso prévio ou sem justificativa legal, é considerado como desistência e o processo de certificação do candidato é cancelado, sem direito à restituição de valores pagos.

É fundamental que você mantenha atualizado o seu cadastro, para que o SSCP possa responder e encaminhar correspondências.

Mais uma vez desejamos a você sucesso nesse processo!

Sistema SENAI de Certificação de Pessoas – SSCP

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI

ANEXO A - CENTROS DE EXAMES PARA CERTIFICAÇÃO

CEC - SENAI / São Paulo

Escola SENAI "Conde José Vicente de Azevedo"
Rua Moreira de Godói, 226 - Ipiranga
04266-060 São Paulo/SP
Tel: (11) 2066-1988

CEC - SENAI / Pernambuco

Rua Alberto Barreto, 74 - Centro
53417-710 Jaboatão dos Guararapes/PE
Tel: (81) 3428-2600 / (81) 3428-2600

ANEXO B - PERFIL PROFISSIONAL CHEFE DE OFICINA DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS AUTOMOTORES – CAMINHÕES, ÔNIBUS E COMERCIAIS LEVES À DIESEL

Eixo Tecnológico: Controle e Processos Industriais

Área: Automotiva

Segmento de Área: Veículos Rodoviários Automotores

Qualificação Profissional: Chefe de Oficina de Manutenção Veículos Rodoviários Automotores- Diesel

Nível de Educação Profissional: Formação Inicial e Continuada

Nível de Qualificação[8]: 2

a) Competências Profissionais

Competência Geral:

Diagnostica falhas, realiza manutenção preventiva e corretiva de veículos automotores diesel e participa da gestão de recursos físicos e humanos utilizados nos processos produtivos, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.

Relação das Unidades de Competência

Unidade de Competência 1:

Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

Unidade de Competência 2:

Realizar a manutenção preventiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

Unidade de Competência 3:

Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

Unidade de Competência 4:

Participar da gestão de recursos físicos e humanos utilizados nos processos produtivos e de manutenção de veículos automotores, seguindo as normas técnicas, ambientais, de

[8] Corresponde a uma ocupação completa, que abrange algumas atividades profissionais bem delimitadas e que requerem, sobretudo, um trabalho de execução. Exigem capacidade para utilizar instrumentos e técnicas que lhes são próprios e envolvem grau médio de dificuldade. O trabalhador executa as atividades com certo grau de autonomia, iniciativa e responsabilidade, mas com supervisão direta.

qualidade, de saúde e segurança no trabalho e especificações técnicas do fabricante, visando atender às necessidades e expectativas dos clientes.

Unidade de Competência 1 Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
1.1 Levantar dados sobre os problemas apresentados.	1.1.1. Estabelecer diálogo com o cliente interno. 1.1.2. Interpretar informações sobre os problemas relatados. 1.1.3. Manter postura adequada no relacionamento com o cliente 1.1.4. Executar ensaios preliminares 1.1.5. Orientar a execução de ensaios preliminares 1.1.6. Validar os resultados dos ensaios preliminares
1.2. Constatar o problema	1.2.1. Testar o funcionamento de componentes 1.2.2. Consultar documentação técnica do fabricante 1.2.3. Seguir procedimentos indicados pelo fabricante. 1.2.4. Realizar ensaios sensoriais (visuais, auditivos, olfativos, táteis) 1.2.5. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos adequados. 1.2.6 Orientar a execução de ensaios e procedimentos 1.2.7. Validar os resultados dos ensaios e procedimentos
1.3. Executar ensaios dos componentes	1.3.1. Ler e interpretar dados de medição. 1.3.2. Elaborar relatórios técnicos ou de serviços. 1.3.3. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos adequados. 1.3.4. Comparar resultados. 1.3.5. Validar os resultados dos ensaios e procedimentos
1.4. Identificar defeitos e suas causas	1.4.1. Considerar o funcionamento do sistema. 1.4.2. Estruturar logicamente suas ações. 1.4.3. Verificar o tempo de solução dos problemas. 1.4.4. Comparar informações obtidas com o serviço realizado. 1.4.5. Buscar a satisfação do cliente. 1.4.6. Orientar a execução de ensaios e procedimentos 1.4.7. Validar os resultados dos ensaios e procedimentos
1.5. Inspecionar entrada e saída de veículos	1.5.1. Analisar a ordem de serviço ou diagnóstico (orçamento) 1.5.2. Realizar controle de qualidade das intervenções executadas.

Unidade de Competência 1 Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
	1.5.3. Inspecionar o veículo após intervenções para entrega ao cliente interno. 1.5.4. Orientar o consultor sobre as intervenções realizadas e não realizadas.

Unidade de Competência 2 Realizar a manutenção preventiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
2.1. Executar a manutenção preventiva	2.1.1. Seguir normas técnicas e procedimentos do fabricante. 2.1.2. Preencher a lista de verificação. 2.1.3. Inspecionar componentes. 2.1.4. Avaliar a vida útil dos componentes. 2.1.5. Ajustar componentes. 2.1.6. Substituir os componentes necessários. 2.1.7. Orientar o consultor sobre serviços realizados e adicionais necessários 2.1.8. Orientar a execução de ensaios e procedimentos 2.1.9. Validar os resultados dos ensaios e procedimentos
2.2. Inspecionar entrada e saída de veículos	2.2.1. Realizar controle de qualidade das intervenções executadas. 2.2.2. Verificar se todas as solicitações foram atendidas.

Unidade de Competência 3 Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
3.1. Remover e instalar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.	3.1.1. Preparar o veículo para manutenção corretiva 3.1.2. Seguir procedimentos recomendados pelos fabricantes 3.1.3. Verificar disponibilidade de peças, conjuntos e ferramentas a serem utilizados.

Unidade de Competência 3 Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
	3.1.4. Utilizar equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC) 3.1.5. Organizar o armazenamento de peças e conjuntos desmontados 3.1.6. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos 3.1.7. Inspecionar componentes instalados 3.1.8. Testar componentes instalados 3.1.9. Descartar peças, insumos e resíduos de acordo com normas específicas de meio ambiente
3.2. Desmontar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.	3.2.1. Realizar pré-diagnóstico (ensaios e medições) 3.2.2. Seguir normas técnicas e procedimentos recomendados pelos fabricantes 3.2.3. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos 3.2.4. Organizar, identificando e armazenando peças desmontadas 3.2.5. Elaborar relatórios técnicos 3.2.6. Validar relatórios técnicos e de processos de garantia
3.3. Inspecionar componentes	3.3.1. Limpar componentes 3.3.2. Realizar inspeção visual 3.3.3. Realizar controle dimensional 3.3.4. Testar componentes com equipamentos específicos e adequados 3.3.5. Comparar dados técnicos 3.3.6. Elaborar lista de componentes a serem substituídos 3.3.7. Elaborar relatórios técnicos 3.3.8. Validar relatórios técnicos e de processos de garantia
3.4. Montar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos	3.4.1. Preparar peças para montagem 3.4.2. Seguir procedimentos dos fabricantes 3.4.3. Testar componentes 3.4.4. Testar funcionamento dos conjuntos 3.4.5. Realizar medições 3.4.6. Ajustar componentes 3.4.7. Substituir componentes

Unidade de Competência 3 Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
	3.4.8. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos adequados 3.4.9. Descartar peças, insumos e resíduos de acordo com normas específicas de meio ambiente 3.4.10. Elaborar relatórios técnicos 3.4.11. Validar relatórios técnicos e de processos de garantia
3.5. Inspecionar entrada e saída de veículos	3.5.1. Zelar pela conservação do veículo e seus pertences. 3.5.2. Verificar se todas as solicitações foram atendidas.

Unidade de Competência 4 Participar da gestão de recursos físicos e humanos utilizados nos processos produtivos e de manutenção de veículos automotores, seguindo as normas técnicas, ambientais, de qualidade, de saúde e segurança no trabalho e especificações técnicas do fabricante, visando atender às necessidades e expectativas dos clientes.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
4.1. Coordenar equipes	4.1.1. Controlar as necessidades de capacitação de pessoal; 4.1.2. Acompanhar o desenvolvimento da equipe 4.1.3. Avaliar desempenho de colaboradores; 4.1.4. Identificar as necessidades da equipe (infraestrutura, ergonomia e segurança); 4.1.5. Orientar tecnicamente a equipe; 4.1.6. Administrar conflitos; 4.1.7. Interagir com diferentes níveis hierárquicos.

4.2. Controlar a qualidade do serviço ou produto	4.2.1. Realizar a análise crítica do processo; 4.2.2. Executar testes funcionais e do processo; 4.2.3. Identificar ações de melhoria; 4.2.4. Implementando ações de melhoria; 4.2.5. Comparando com os padrões pré-estabelecidos; 4.2.6. Seguindo normas e procedimentos. 4.2.7. Validar os resultados dos ensaios e procedimentos 4.2.8. Validar relatórios técnicos e de processos de garantia 4.2.9. Realizar controle de qualidade das intervenções executadas. 4.2.10. Orientar o consultor sobre serviços realizados e adicionais necessários 4.2.11. Orientar a execução de ensaios e procedimentos 4.2.12. Verificar se todas as solicitações foram atendidas. 4.2.13. Zelar pela conservação do veículo e seus pertences.
4.3. Controlar os recursos físicos	4.3.1. Identificando as necessidades; 4.3.2. Implementando ações de melhoria; 4.3.3. Avaliando a eficácia das ações de melhoria. 4.3.4. Controlar prazos de aferição de instrumentos de medição 4.3.5. Orientar o uso e conservação de instrumentos e ferramentas de precisão e especiais

b) Contexto de Trabalho da Ocupação

Meios (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros)
Alicates: de pressão, de bico e universal Arco de serra Bombas Brocas Calibre de profundidade Cavalete Chave com catraca Chave de torque (multiplicador de torque) Chaves: fixa, estrela, combinada, inglesa, fenda, “L”, Allen, Phillips, Torxs Compressores Densímetro Equipamentos de proteção individual e proteção coletiva – EPI e EPC Extensões e cabos de força Ferramentas especiais Ferro de solda Filtros Furadeira Goniômetro

Meios (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros)
Grifo
Guincho
Informática (como Usuário)
Instrumentos de medição, verificação e controle
Jogo de machos, cossinete e desandador
Jogo de soquetes
Legislações de direitos trabalhistas, ambientais, de saúde e segurança, etc.
Macaco
Manômetro
Martelos: bola, pena, marreta
Micrômetro
Morsa
Multímetro
Normas Técnicas
Paquímetro
Pendente elétrico (cordão de luz)
Prensa
Punção
Sacadores: polia, rolamento
Scanner
Sistemas pneumáticos e hidráulicos
Súbito
Talha
Talhadeira
Torquímetro
Trena
Vacuomêtro

ANEXO C - PERFIL PROFISSIONAL CONSULTOR TÉCNICO DE OFICINA DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS AUTOMOTORES - CAMINHÕES, ÔNIBUS E COMERCIAIS LEVES À DIESEL

Eixo Tecnológico: Controle e Processos Industriais

Área: Automotiva

Segmento de Área: Veículos Rodoviários Automotores.

Qualificação Profissional: Consultor Técnico em Manutenção de Veículos Rodoviários Automotores – Caminhões, ônibus e comerciais leves à Diesel

Nível de Educação Profissional: Formação Inicial e Continuada

Nível de Qualificação[9]: 2

a) Competências Profissionais

Competência Geral:

Prestar consultoria técnica e comercial, gerando serviços para o cliente interno e valor agregado e satisfação ao cliente externo, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.

Relação das Unidades de Competência

Unidade de Competência 1:

Prestar consultoria técnica e comercial, gerando serviços para o cliente interno e valor agregado e satisfação ao cliente externo, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.

Unidade de Competência 1

Prestar consultoria técnica e comercial, gerando serviços para o cliente interno e valor agregado e satisfação ao cliente externo, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.

Elementos de Competência	Padrões de Desempenho
1.1. Atender o cliente externo.	1.1.1. Recepcionando o cliente com cordialidade e cortesia. 1.1.2. Aplicando o Check List de forma completa, 1.1.3. Abrindo a Ordem de Serviço - OS 1.1.4. Entrevistando o cliente 1.1.5. Registrando a solicitação dom cliente na OS 1.1.6. Interpretando tecnicamente a solicitação do cliente externo.

[9] Corresponde a uma ocupação completa, que abrange algumas atividades profissionais bem delimitadas e que requerem, sobretudo, um trabalho de execução. Exigem capacidade para utilizar instrumentos e técnicas que lhes são próprios e envolvem grau médio de dificuldade. O trabalhador executa as atividades com certo grau de autonomia, iniciativa e responsabilidade, mas com supervisão direta.

Unidade de Competência 1 Prestar consultoria técnica e comercial, gerando serviços para o cliente interno e valor agregado e satisfação ao cliente externo, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
	1.1.7. Orientando o cliente acerca das necessidades diagnosticadas. 1.1.8. Verificando garantias do fabricante do veículo (recall, programas e campanhas de serviços e outros) 1.1.9. Delegando ao chefe de oficina diagnóstico sempre que houver necessidade. 1.1.10. Elaborando orçamentos de acordo com a OS. 1.1.11. Orientando o cliente acerca da possibilidade de ocorrer serviços complementares na oficina e novos prazos de execução. 1.1.12. Obtendo aprovação do cliente do orçamento adicional, quando houver. 1.1.13. Informando o cliente quando o serviço for concluído. 1.1.14. Definindo agenda de entrega do veículo. 1.1.15. Explicando ao cliente sobre todos os serviços realizados. 1.1.16. Entregando os itens substituídos, se o cliente desejar. 1.1.17. Informando cliente sobre as próximas revisões. 1.1.18. Orientando o cliente sobre a operação correta, em caso de uso inadequado. 1.1.19. Conformando a forma de pagamento. 1.1.20. Acompanhando o cliente até o caixa. 1.1.21. Cuidando para que o cliente preencha a pesquisa de satisfação. 1.1.22. Autorizando o passe/cartão de saída. 1.1.23. Acompanhando o cliente até o veículo. 1.1.24. Removendo as proteções do veículo.
1.2. Atender o cliente interno.	1.2.1. Orientar o chefe de oficina sobre a solicitação do cliente. 1.2.2. Entregar o check list e a OS para o chefe de oficina. 1.2.3. Disponibilizando o caminhão para o chefe de oficina. 1.2.4. Verificando a necessidade de serviços adicionais junto com o chefe de oficina. 1.2.5. Interagindo com fornecedores, quando necessário. 1.2.6. Monitorando os prazos de execução dos serviços. 1.2.7. Conferindo a documentação de conclusão da execução

Unidade de Competência 1 Prestar consultoria técnica e comercial, gerando serviços para o cliente interno e valor agregado e satisfação ao cliente externo, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas, de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
	de serviços e testes. 1.2.8. Verificando se todos os serviços foram realizados. 1.2.9. Coletando informações junto ao chefe de oficina para esclarecimento ao cliente, se necessário. 1.2.10. Recebendo o veículo para entrega. 1.2.11. Verificando se o veículo está limpo. 1.2.12. Verificando se os valores estão de acordo com o orçamento. 1.2.13. Atestando a conclusão dos serviços.

b) Contexto de Trabalho o Aperfeiçoamento Profissional

Meios (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros)
Boletins
Catálogo de peças
Computador e impressora
EPIs
Literatura técnica
Manual de proprietário
Material de escritório
Móveis de escritório
Radiocomunicador
Telefone
Veículos

ANEXO D - PERFIL PROFISSIONAL MECÂNICO DE MANUTENÇÃO DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS AUTOMOTORES – CAMINHÕES, ÔNIBUS E COMERCIAIS LEVES À DIESEL

Eixo Tecnológico: Controle e Processos Industriais

Área: Automotiva

Segmento de Área: Veículos Rodoviários Automotores.

Qualificação Profissional: Mecânico de manutenção de veículos rodoviários automotores – caminhões, ônibus e comerciais leves à diesel

Nível de Educação Profissional: Formação Inicial e Continuada

Nível de Qualificação[10]: 2

a) Competências Profissionais

Competência Geral:

Diagnosticar falhas e realizar manutenção preventiva (revisar) e corretiva (reparar) de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

Relação das Unidades de Competência

Unidade de Competência 1:

Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

Unidade de Competência 2:

Realizar a manutenção preventiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

Unidade de Competência 3:

Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.

[10] Corresponde a uma ocupação completa, que abrange algumas atividades profissionais bem delimitadas e que requerem, sobretudo, um trabalho de execução. Exigem capacidade para utilizar instrumentos e técnicas que lhes são próprios e envolvem grau médio de dificuldade. O trabalhador executa as atividades com certo grau de autonomia, iniciativa e responsabilidade, mas com supervisão direta.

Unidade de Competência 1 Diagnosticar falhas em veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
1.1. Levantar dados sobre os problemas apresentados.	1.1.1. Manter diálogo com o cliente interno. 1.1.2. Interpretar informações sobre os problemas relatados. 1.1.3. Manter postura adequada no relacionamento com o cliente 1.1.4. Executar ensaios preliminares
1.2. Constatar o problema	1.2.1. Testar o funcionamento de componentes 1.2.2. Consultar documentação técnica do fabricante 1.2.3. Seguir procedimentos indicados pelo fabricante. 1.2.4. Realizar ensaios sensoriais (visuais, auditivos, olfativos, táteis) 1.2.5. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos adequados.
1.3. Executar ensaios dos componentes	1.3.1. Ler e interpretar dados de medição. 1.3.2. Elaborar relatórios técnicos ou de serviços. 1.3.3. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos adequados. 1.3.4. Comparar resultados.
1.4. Identificar defeitos e suas causas	1.4.1. Considerar o funcionamento do sistema. 1.4.2. Estruturar logicamente suas ações. 1.4.3. Verificar o tempo de solução dos problemas. 1.4.4. Comparar informações obtidas com o serviço realizado. 1.4.5. Buscar a satisfação do cliente.

Unidade de Competência 2 Realizar a manutenção preventiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
2.1. Executar a manutenção preventiva	2.1.1. Seguir normas técnicas e procedimentos do fabricante. 2.1.2. Preencher a lista de verificação. 2.1.3. Inspecionar componentes. 2.1.4. Avaliar a vida útil dos componentes. 2.1.5. Ajustar componentes. 2.1.6. Substituir os componentes necessários.

Unidade de Competência 3 Realizar a manutenção corretiva de veículos automotores, planejando seu próprio trabalho, consultando manuais, boletins e comunicados dos fabricantes e seguindo normas específicas, técnicas de segurança, qualidade e meio ambiente.	
Elementos de Competência	**Padrões de Desempenho**
3.1. Remover e instalar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.	3.1.1. Preparar o veículo para manutenção corretiva 3.1.2. Seguir procedimentos recomendados pelos fabricantes 3.1.3. Verificar disponibilidade de peças, conjuntos e ferramentas a serem utilizados. 3.1.4. Utilizar equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC) 3.1.5. Organizar o armazenamento de peças e conjuntos desmontados 3.1.6. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos 3.1.7. Inspecionar componentes instalados 3.1.8. Testar componentes instalados 3.1.9. Descartar peças, insumos e resíduos de acordo com normas específicas de meio ambiente.
3.2. Desmontar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos.	3.2.1. Realizar pré-diagnóstico (ensaios e medições) 3.2.2. Seguir normas técnicas e procedimentos recomendados pelos fabricantes 3.2.3. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos 3.2.4. Organizar, identificando e armazenando peças desmontadas 3.2.5. Elaborar relatórios técnicos
3.3. Inspecionar componentes	3.3.1. Limpar componentes 3.3.2. Realizar inspeção visual 3.3.3. Realizar controle dimensional 3.3.4. Testar componentes com equipamentos específicos e adequados 3.3.5. Comparar dados técnicos 3.3.6. Elaborar lista de componentes a serem substituídos 3.3.7. Elaborar relatórios técnicos
3.4. Montar peças e conjuntos mecânicos, elétricos e eletromecânicos	3.4.1. Preparar peças e ferramentas para montagem 3.4.2. Seguir procedimentos dos fabricantes 3.4.3. Testar componentes 3.4.4. Testar funcionamento dos conjuntos 3.4.5. Realizar medições 3.4.6. Ajustar componentes 3.4.7. Substituir componentes 3.4.8. Manusear corretamente equipamentos e instrumentos adequados 3.4.9. Descartar peças, insumos e resíduos de acordo com normas específicas de meio ambiente. 3.4.10. Elaborar relatórios técnicos

a) Contexto de Trabalho o Aperfeiçoamento Profissional

Meios (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros)
Alicates: de pressão, de bico, universal Arco de serra Bombas Brocas Cavalete Chave com catraca Chave de torque (multiplicador de torque) Ferramentas especiais Chaves: fixa, estrela, combinada, inglesa, fenda, “L”, Allen, Phillips, Torxs Compressores Equipamentos de proteção individual e proteção coletiva – EPI e EPC Extensões e cabos de força Filtros Furadeira Grifo Guincho Informática (como Usuário) Instrumentos de medição, verificação e controle Jogo de machos, cossinete e desandador Jogo de soquetes Legislações de direitos trabalhistas, ambientais, de saúde e segurança, etc. Macaco Martelos: bola, pena, marreta Morsa Normas Técnicas Pendente elétrico (cordão de luz) Prensa Punção Sacadores: polia, rolamento Sistemas pneumáticos e hidráulicos Talha Talhadeira Calibre de profundidade Densímetro Goniômetro Micrômetro Multímetro Paquímetro Súbito Torquímetro Trena Ferro de solda Manômetro Vacuomêtro

Eu, , portador do CPF nº , declaro estar de acordo com as regras estabelecidas no Guia do Candidato da área de competências da certificação obtida e me comprometo, perante o Sistema SENAI de Certificação de Pessoas – SSCP, a zelar pelo cumprimento das responsabilidades descritas abaixo:

RESPONSABILIDADES DO PROFISSIONAL

a. Atuar com ética, responsabilidade, profissionalismo e competência;
b. Utilizar o certificado ou a carteira como comprovante da certificação obtida somente para a área de competências para a qual a certificação foi concedida;
c. Realizar suas atividades profissionais com qualidade, respeitando as normas técnicas, regulamentadoras, ambientais e de segurança vigentes e as boas práticas em sua área de competências;
d. Encaminhar para o SSCP, conforme estabelecido no Guia do Candidato, os documentos que comprovem sua atuação ou, quando aplicável, sua atualização profissional, para monitoramento de seu desempenho;
e. Não agir de maneira prejudicial à reputação ou imagem do SSCP;
f. Usar a logomarca do SSCP e outras marcas associadas em uniforme, adereços pessoais, posto de trabalho ou outro material de divulgação apenas para identificar-se pessoalmente e promover seus serviços como profissional, somente mediante autorização prévia do SSCP;
g. Caso a certificação esteja suspensa, cancelada ou com prazo expirado, é proibida a referência à certificação, seja pelo uso do certificado ou da carteira, ou qualquer material de divulgação da sua certificação, sendo obrigatória a devolução de quaisquer certificados emitidos pelo SSCP. Caso a certificação suspensa, cancelada ou com prazo expirado seja utilizada, o profissional responderá pelo uso ilegal;
h. Manter informações pessoais de contato atualizadas junto ao SSCP, tais como endereço e telefone residencial, celular, e-mail etc.;
i. Consultar periodicamente o site do SSCP, verificando atualizações e/ou alterações relacionadas à certificação obtida;
j. Fazer uso pessoal da carteira e/ou o certificado, não cedendo em hipótese alguma seu uso para terceiros ou para fins ilegais;
k. Manter em sigilo e não utilizar para práticas fraudulentas as informações, processos e materiais com que teve contato durante o processo de certificação, incluindo os exames escritos e/ou práticos;
l. Informar imediatamente ao SSCP qualquer problema que possa impedir ou comprometer o pleno desenvolvimento ou o resultado das atividades requeridas pela área de competências para a qual sua certificação foi concedida.

PENALIDADE PELO USO INDEVIDO DA CERTIFICAÇÃO

O profissional que descumprir qualquer das responsabilidades descritas neste termo terá sua conduta analisada, podendo receber como punição a suspensão ou o cancelamento da certificação e até mesmo responder perante a justiça nas formas da lei.

O presente Termo é assinado em duas vias de igual teor e forma.

_____, _____ de _____ de _____.

_____
Assinatura do Profissional