

GUIA DO CANDIDATO

Turismo

Escopo da Certificação							
Segmento	Ocupação	Processo de Certificação / R\$		Reexame / R\$		Validade (meses)	Norma
		Exame Escrito	Exame Prático	Exame Escrito	Exame Prático		
Alimentos e bebidas	Garçom em Função Polivalente	300,00		50,00	200,00	60 meses	ABNT NBR 15018:2004 + ABNT NBR 15033:2004
	Garçom em Função Especializada	300,00		50,00	200,00	60 meses	ABNT NBR 15019:2004 + ABNT NBR 15033:2004
	Maitre	300,00		50,00	200,00	60 meses	ABNT NBR 15020:2004 + ABNT NBR 15033:2004
	Manipulador que Atua em Estabelecimento de Serviço de Alimentação no Setor de Turismo - Segurança de Alimentos	300,00		não se aplica		36 meses	ABNT NBR 15033:2004
	Supervisor que Atua em Estabelecimento de Serviços de Alimentação no Setor de Turismo - Segurança de Alimentos	200,00	não se aplica	não se aplica		36 meses	ABNT NBR 15048:2004
Meios de Hospedagem	Reparador Polivalente ou Can-Fix-It	400,00		50,00	300,00	60 meses	ABNT NBR 15034:2004+ ABNT NBR 15030:2004
	Recepcionista em Função Polivalente	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15035:2004 + ABNT NBR 15030:2004
	Recepcionista que Atua em Função Especializada	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15036:2004 + ABNT NBR 15030:2004
	Gerente de Meios de Hospedagem	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15044:2004 + ABNT NBR 15031:2004
	Chefe de Governança	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15045:2004 + ABNT NBR 15031:2004
	Camareira / Arrumador	300,00		50,00	200,00	60 meses	ABNT NBR 15047:2004 + ABNT NBR 15030:2004
Agência de Viagens	Agente de Viagens	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15080:2004 + ABNT NBR 15030:2004
	Gerente de Agências de Viagens	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15081:2004 + ABNT NBR 15031:2004
Hospitalidade	Hospitalidade para Profissionais Operacionais	200,00	não se aplica	não se aplica		36 meses	ABNT NBR 15030:2004
	Hospitalidade para Supervisores e Gerentes	200,00	não se aplica	não se aplica		36 meses	ABNT NBR 15031:2004
Meios de Transporte	Motorista de Táxi	200,00	não se aplica	50,00	não se aplica	60 meses	ABNT NBR 15284: 2005 (incluindo Anexo A) + ABNT NBR 15030:2004

Sumário

Apresentação.....	4
Processo de Certificação - Turismo	5
Etapa 1 - Inscrição do candidato	5
Etapa 2 - Avaliação.....	6
Etapa 3 - Decisão sobre a certificação do candidato.....	7
Etapa 4 - Entrega do Resultado ao candidato	7
Etapa 5 - Supervisão	8
Etapa 6 - Recertificação	9
Considerações Finais	12
Anexo A - Centros de Exames para Certificação	
Código de Conduta	

Apresentação

Prezado Candidato¹ 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 profissional 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, conseqüentemente, 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 - Turismo

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 escopo².

Esse processo tem um custo, de acordo com o escopo da certificação (ver na contracapa deste Guia), cobrado para cada uma das três situações apresentadas abaixo:

- 1. Certificação:** aplicação de exame (escrito e/ou prático, quando este for requisito da norma correspondente à ocupação pretendida), entrega de resultados e supervisão.
- 2. Reexame:** aplicação de novo exame escrito e/ou prático, de acordo com a ocupação, 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. Será cobrado o valor de uma nova certificação.

Etapa 1 - Inscrição do candidato

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

Para fazer a inscrição você 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).

A solicitação de inscrição pode ser feita diretamente em um Centro de Exames para Certificação - CEC, onde você 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.

² Escopo – Ocupação e área de atuação da certificação.

Caso seja verificada a impossibilidade de atendimento, você 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 avaliação consiste em um exame escrito e/ou prático, conforme a certificação pretendida (ver na contracapa deste Guia).

Tipos de Exames de Certificação³

▪ Exame Escrito:

Este exame é composto de 30 ou 50 questões, de acordo com o escopo de Certificação, com duração de 2h ou 2h30min, respectivamente. Verifica se você possui os conhecimentos relativos à ocupação pretendida, por meio de questões objetivas, do tipo teste, com itens de múltipla escolha, de correspondência, em forma de casos, argumentação escrita e/ou simulações de problemas.

▪ 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 exame prático prevê de 1 a 6 tarefas, com o tempo total do exame podendo variar de 1h até 6h, dependendo da ocupação pretendida.

Critérios para a certificação

O candidato deve obter um desempenho mínimo, tanto no exame escrito como no prático, conforme descrito no quadro abaixo:

Para ocupações que prevêm apenas Exame Escrito	
Percentual mínimo para aprovação por Módulo / Unidade de Competência	60%
Para ocupações que prevêm Exames Escrito e Prático / Arguição Oral	
Exame Escrito	Exame Prático
Percentual mínimo para aprovação por Módulo / Unidade de Competência 60%	Percentual mínimo para aprovação por Tarefa 60%

³ Exame de Certificação – avaliação da ocupação e das competências de um profissional, por meio de exames (testes) escrito e/ou prático, para fins de certificação.

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 Examinador⁴, quando necessário;
- é permitido o uso de calculadora de quatro operações (não é permitido o uso de calculadora científica);
- não é permitido o uso de celular;
- a folha de respostas do exame deve ser respondida à tinta, nas cores azul ou preta sem rasuras e sem o uso de corretivo.

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.

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

De acordo com a certificação pretendida, o candidato que não obteve aproveitamento mínimo necessário para certificação no primeiro processo, pode solicitar reexame com aproveitamento de resultados (ver contracapa do Guia).

O candidato deve aguardar o prazo mínimo de 30 dias corridos, a partir da entrega do resultado, para solicitar formalmente ao CEC o reexame, preenchendo novo formulário de solicitação de inscrição.

O reexame pode ser realizado uma única vez em cada processo de certificação, com o aproveitamento de resultados; e, no máximo, em até 12 meses após a entrega do resultado.

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

- Exame escrito:

O candidato deve realizar novo exame escrito, referente ao(s) Módulo(s) / Unidade(s) de Competência em que não obteve o desempenho mínimo necessário para ser certificado.

- Exame prático:

O candidato deve realizar, na sua totalidade, um novo exame prático. Para a ocupação de Reparador Polivalente, o candidato realizará novo exame prático, referente à(s) tarefa(s) em que não obteve o desempenho mínimo necessário para ser certificado.

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, a contar da data da certificação.

Para a supervisão, o profissional certificado deve enviar relatório contendo, no mínimo, número da certificação, nome completo, endereço, telefone (fixo, celular ou fax) e e-mail; e a comprovação da continuidade da competência profissional, que pode ser por meio:

⁴ Examinador - Profissional credenciado para avaliar competências de profissionais para fins de certificação, por meio de exame escrito, prático e/ou arguição oral.

- a) do exercício da ocupação em pelo menos 20% (vinte por cento) do tempo previsto para a supervisão, comprovado por meio de cópia da carteira de trabalho ou uma declaração do empregador; ou
- b) da realização de pelo menos 60 (sessenta) horas de participação em atividades de desenvolvimento profissional (cursos, seminários, congressos, palestras e similares) que contemplem as competências relativas à ocupação em que foi certificada, comprovadas através de certificados e/ou declarações.

À exceção dos profissionais certificados nas competências de Manipulador e Supervisor que Atua em Estabelecimento de Serviço de Alimentação no Setor de Turismo - Segurança de Alimentos e Hospitalidade para Profissionais Operacionais e para Supervisores e Gerentes, que deverão apresentar:

- a) relatório contendo, no mínimo, número da certificação, nome completo, endereço, telefone (fixo, celular ou fax) e e-mail;
- b) resumo das atividades exercidas durante o período; e
- c) comprovação do exercício da competência certificada em pelo menos 20% (vinte por cento) do tempo previsto para a supervisão, comprovado por meio de cópia da carteira de trabalho ou uma declaração do empregador.

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 - Recertificação⁵

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.

O profissional certificado passará então por um novo processo completo de certificação. O prazo de validade da certificação encontra-se registrada no certificado e na carteira.

⁵ Recertificação - Novo processo de certificação.

Etapas Ocasionais (quando aplicáveis)

Suspensão e Cancelamento da Certificação

O profissional certificado pode ter sua certificação suspensa quando o SSCP não receber o documento comprobatório do exercício da ocupação, dentro do prazo estabelecido para 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 documento comprobatório do exercício da ocupação.

Cabe ao SSCP a análise da veracidade das denúncias ou evidências objetivas para a tomada de decisões. O SSCP comunica formalmente às partes interessadas e ao Cgcre, quando aplicável, 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 seja coberto pela acreditação da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (Cgcre) e 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

ANEXO A - CENTROS DE EXAMES PARA CERTIFICAÇÃO

CEC – SENAI / Distrito Federal

SENAI Taguatinga
Área Especial nº 2 - Setor C Norte – Taguatinga Norte
72115-700 Taguatinga - Distrito Federal
Tel.: (61) 3353-8742 / 3353-8700

CEC – SENAI / Maranhão

Centro de Educação Profissional e Tecnológica - CEPT
BR 135, km 05, S/N - Tibiri
65095-040 São Luis - Maranhão
Tel.: (98) 3241-1214

CEC - SENAI / Minas Gerais

SENAI - Núcleo de Exames para Certificação
Av. do Contorno, 4.520 - 7º andar - Funcionários
30110-027 Belo Horizonte – Minas Gerais
Tel.: (31) 3273-2552 / 3226-4941

CEC - SENAI / Pernambuco

CEC SENAI Pernambuco
Rod. BR101 Norte, Km 52,3 - Paratibe
53417-710 Paulista - Pernambuco
Tel: (81) 3312-5352 / 3312-5357

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