

***detran.sp***

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

# Manual de Procedimentos para Utilização do e-CNHsp

Profissional Psicólogo de Trânsito



**Unidade de Desenvolvimento e Melhoria das Organizações**

Secretaria de Planejamento  
e Desenvolvimento Regional



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

**Governador**

Geraldo Alckmin

**Vice-Governador**

Guilherme Afif Domingos

**Secretário de Gestão Pública**

Julio Semeghini

**Secretária Adjunta**

Cibele Franzese

**Coordenador do Detran.SP**

Daniel Annenberg

**Coordenadora Adjunta do Detran.SP**

Vera Viviane Schmidt

**Diretor de Condutores do Detran.SP**

Dênis Alves Rodrigues

**Diretor de Credenciamento do Detran.SP**

Paulo Rodrigues Junior

**Elaboração**

Secretaria de Gestão Pública

**Revisão Técnica**

Prodesp – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

**Diretor-Presidente**

Célio Fernando Bozola

# Sumário

Introdução .....	4
Cadastro do profissional psicólogo de trânsito no sistema e-CNHsp .....	4
Pré-requisitos de infraestrutura .....	4
Biometria.....	4
Certificação digital .....	5
Computador – <i>hardware</i> e <i>software</i> .....	5
Conexão de internet .....	5
Instalação .....	6
Como trabalhar com o e-CNHsp .....	6
Exame psicológico para primeira habilitação, renovação, adição de categoria e reabilitação ...	7
Exceção digital .....	9
Alteração de laudo psicológico .....	10
Consulta ao Renach do candidato.....	10
Consulta ao cadastro do candidato.....	11
Dúvidas frequentes .....	12
Respostas.....	12
Contato .....	14

## Introdução

O e-CNHsp é o novo sistema utilizado pelo Detran.SP de São Paulo, operado *on-line* por internet, para a execução de serviços relacionados à habilitação de condutores, substituindo o Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Formação de Condutores (Gefor). Além do profissional psicólogo de trânsito, ele também é usado por médicos, Centros de Formação de Condutores (CFCs) que ministram aulas teóricas e/ou práticas, Detran.SP/Ciretran e cidadãos.

Por meio dele, é possível acessar os seguintes serviços:

- Primeira habilitação.
- Renovação de habilitação.
- Reabilitação.
- Adição de categoria.

A interação do profissional psicólogo de trânsito com o sistema foi melhorada, de maneira a tornar mais simples e seguros o acesso e a inserção de informações. Este manual descreve os preparativos necessários para trabalhar com o e-CNHsp e como o profissional poderá usá-lo para prestar seus serviços.

## Cadastro do profissional psicólogo de trânsito no sistema e-CNHsp

Antes de se cadastrar no e-CNHsp, é preciso que o profissional esteja devidamente credenciado no Serviço de Psicologia do Detran.SP. Eventuais erros no cadastro deverão ser corrigidos na Ciretran do município ou no próprio Serviço de Psicologia do Detran.SP, visto que o sistema verifica, em cada operação, a consistência dos dados (CPF, CRP, Portaria de Credenciamento etc.).

O cadastramento do psicólogo no sistema e-CNHsp será realizado na Ciretran do município ou no Detran.SP (capital). Nessa etapa, será coletada a impressão digital dos dez dedos. Esse procedimento é fundamental, uma vez que os laudos serão validados com o e-CPF e a impressão digital do profissional.

Por fim, quando liberada, será necessário que o psicólogo assine o Contrato de Adesão ao e-CNHsp, disponível em: [www.e-cnhsp.sp.gov.br](http://www.e-cnhsp.sp.gov.br), para os psicólogos da capital e [interior.e-cnhsp.sp.gov.br](http://interior.e-cnhsp.sp.gov.br) para os do interior de São Paulo, na opção **Serviços ao Usuário > Adesão ao Contrato\***.

## Pré-requisitos de infraestrutura

O e-CNHsp utiliza **biometria** e **certificação digital** para garantir a segurança e a confiabilidade das informações. Além disso, é necessária uma configuração mínima para o computador e para a conexão de internet.

### Biometria

Biometria é uma tecnologia que identifica cada pessoa segundo uma característica física. No caso do e-CNHsp, essa identificação é feita pela digital do candidato e do profissional psicólogo de trânsito por meio de um *scanner* de impressões digitais (leitor óptico).

---

\* O Contrato ainda não está em vigor. Será assinado apenas um Termo de Adesão.

Dessa maneira, o psicólogo deverá adquirir um dos seguintes leitores ópticos (para cada computador em uso):

- Digital Persona U.are.U 4000.
- Ethentica Ethenticator 2500.
- Biometrika FX 2000.
- Cross Match Verifier 300 L.
- Identix DFR 2090.
- SecuGen Hamster Plus.
- SecuGen Hamster IV.

## Certificação digital

Certificação digital é uma “assinatura” digital. Ela elimina a necessidade de assinatura em papel, autenticando, por meio de uma identificação digital individual (documento certificado), o profissional que está emitindo o laudo.

O e-CNHsp exige que o profissional psicólogo de trânsito possua um e-CPF (**padrão ICP Brasil, tipo A3**), emitido por uma empresa validada. Atualmente estão autorizados os certificados emitidos pela Imprensa Oficial do Estado de São Paulo (Imesp), Certisign, Serasa Experian, Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) e Caixa Econômica Federal.

Outros certificados estão em processo de validação.

## Computador – *hardware e software*

O desempenho adequado do computador do profissional é essencial para o bom funcionamento do e-CNHsp. Para isso, são exigidas as seguintes configurações mínimas (considerando o uso do computador apenas para a finalidade do e-CNHsp):

- Processador Dual Core (ou equivalente) de, no mínimo, 1 GHz de velocidade.
- Disco rígido (HD) de, no mínimo, 160 GB de espaço de armazenamento.
- Memória RAM de, no mínimo, 2 GB.
- Sistema operacional original Windows (XP Service Pack 2, Vista ou 7). Obs.: para qualquer sistema operacional, apenas a versão de 32 *bits* é compatível.
- Navegador de internet: Mozilla Firefox 3 (ou superior), Internet Explorer 6 (ou superior) ou Google Chrome.

## Conexão de internet

Tendo em vista que o e-CNH é um aplicativo *web*, operado *on-line*, é fundamental uma conexão de internet banda larga dedicada com, no mínimo, 1 Mbps de velocidade de banda larga por computador (considerando o uso do computador apenas para a finalidade do e-CNHsp).

Além desses equipamentos mínimos, recomendamos aos profissionais que adquiram também equipamentos úteis em caso de contingências, como queda de energia elétrica (*nobreaks*) e perda de conexão com a internet banda larga (*modems 3G* para acesso à internet).



Toda interação do profissional com o e-CNHsp se inicia na página da internet do serviço [www.e-cnhsp.sp.gov.br](http://www.e-cnhsp.sp.gov.br), ou [interior.e-cnhsp.sp.gov.br](http://interior.e-cnhsp.sp.gov.br), para os profissionais do interior de São Paulo, inserindo, no canto superior direito da tela no campo **Acesso Restrito**, o *login* e a senha para o acesso ao conteúdo e às funcionalidades restritas do sistema.

Ao acessar o e-CNHsp pela primeira vez, a senha de acesso é a palavra **senha**. Será solicitado ao profissional psicólogo de trânsito que altere sua senha, utilizando como documento certificador seu e-CPF. Um vídeo explicativo sobre essa etapa está disponível em: <http://tiraduvistas.e-cnhsp.sp.gov.br/psicologo.html>.

## Exame psicológico para primeira habilitação, renovação, adição de categoria e reabilitação

O psicólogo precisará registrar o laudo do candidato diretamente no e-CNHsp, apresentando sua assinatura digital com o e-CPF. Para realizar o exame psicológico e inserir as informações no sistema, deverá proceder da seguinte maneira:

Acessar a área restrita da página do e-CNHsp com seu CPF, senha e e-CPF (o dispositivo de certificação digital deverá estar conectado ao computador).

A imagem mostra a interface do sistema e-CNHsp. No topo, há três painéis: 'Serviços ao Cidadão', 'Informativo' e 'Acesso Restrito'.  
 - O painel 'Serviços ao Cidadão' contém um menu com opções: Primeira Habilitação, Reabilitação, Renovação, Adição de Categoria / Mudança de Categoria, Consultar Agendamento, Restrições Médicas e Consulta de Aulas.  
 - O painel 'Informativo' exibe 'Comunicados Importantes' com o texto: 'Antes de usar o e-CNHsp, clique nos links abaixo para ler os comunicados destinados ao seu perfil de usuário.' Abaixo há links para Cidadão, Médico / Psicólogo, Centro de Formação de Condutores e Ciretran.  
 - O painel 'Acesso Restrito' possui campos para CPF e Senha, botões para 'Acessar' e 'Esqueci minha senha', e dois botões de ação: 'eCNHsp Tira-dúvidas' e 'Multas Multas de Trânsito'.

1. Na área de acesso restrito, acessar, no menu do lado esquerdo, o item **Exame Psicológico** e, então, o subitem **Cadastrar Exame Psicológico**.
2. Pesquisar o Registro Nacional de Carteira de Habilitação (Renach) do candidato pelo CPF.

A imagem mostra a tela de pesquisa de cadastro de exame psicológico. No topo, há um menu com opções: Exame Psicológico, RENACH, Consulta Cadastral, Consulta de Transações, Alterar Senha e Ajuda. O conteúdo principal da tela é o formulário de pesquisa, com o título 'Pesquisa - Cadastro de Exame Psicológico' e o subtítulo 'Pesquisa por CPF'. Há um campo de entrada para o CPF e dois botões de ação: 'CANCELAR' e 'PESQUISAR'.

3. Solicitar ao candidato que apresente a impressão digital ao e-CNHsp. Confirmada a identidade do cidadão, seus dados serão exibidos na tela.

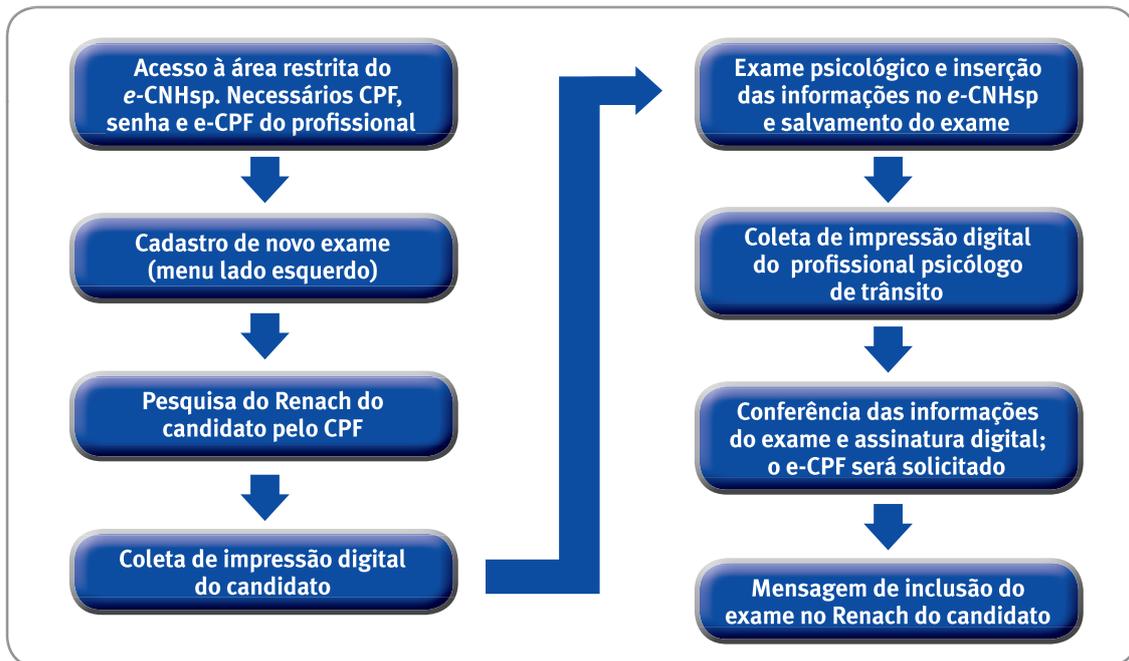
- Na mesma tela aparecerão os campos nos quais serão inseridas as informações referentes ao exame do candidato. Os campos com asteriscos são de preenchimento obrigatório.

- Inseridos o resultado e as informações sobre o exame do candidato, clicar no botão **Salvar**. O e-CNHsp solicitará a biometria do profissional psicólogo de trânsito e, então, exibirá uma tela com as informações do exame para confirmação e assinatura do profissional.

**Nota:** o exame psicológico só poderá ser realizado se o candidato tiver sido considerado apto no exame médico.

- Depois de ler e conferir os dados apresentados e, a seguir, clicar no botão **Assinar**, o sistema solicitará a autenticação digital da assinatura do psicólogo, feita pelo e-CPF (o e-CPF deve estar conectado ao computador).
- O e-CNHsp deverá, então, apresentar uma mensagem de êxito, informando que o exame psicológico foi incluído com sucesso no Renach.

O fluxo de realização do exame psicológico pode ser visualizado na figura a seguir, e um vídeo explicativo está disponível em: <http://tiraduvigas.e-cnhsp.sp.gov.br/psicologo.html>.



A realização do exame psicológico é obrigatória nas modalidades “Primeira Habilitação”, “Adição de Categoria” e “Reabilitação”. Para a modalidade “Renovação”, o exame psicológico somente será obrigatório nos casos em que o candidato exercer atividade profissional.

É importante ressaltar que o **resultado** de um exame psicológico já assinado não pode ser alterado. Caso o **resultado** tenha sido inserido e confirmado erroneamente ou o candidato tenha se tornado **apto após o exame**, o mesmo profissional que o realizou deverá fazer novo exame, seguindo as etapas anteriormente descritas.

O novo exame e a inserção do respectivo resultado pelo psicólogo deverão ser feitos no mínimo 24 horas após a realização do exame anterior. Esse resultado será associado ao mesmo Renach. No entanto, se um candidato **inapto** for considerado **apto** por engano do psicólogo e inserido de tal maneira no sistema, é pouco provável que ele retorne para novo exame após 24 horas. O profissional deve, então, procurar a Ciretran/Detran.SP e informar oficialmente o engano, pois a Ciretran/Detran.SP poderá bloquear a emissão da CNH.

Mais informações sobre eventuais mensagens de retorno na operação do sistema podem ser encontrados na seção **Dúvidas frequentes**.

## Exceção digital

Em alguns casos, por diversos motivos, há dificuldades para a coleta da biometria, o que impossibilita o reconhecimento da impressão digital pelos equipamentos dos psicólogos. Nesses casos excepcionais, o psicólogo deve entrar em contato com a Ciretran/Detran.SP, que envia um *e-mail* para [abncnhisp@valid.com.br](mailto:abncnhisp@valid.com.br), solicitando a inclusão de exceção digital relativa ao candidato que não pôde ter sua biometria reconhecida, para que ele seja dispensado da exigência da apresentação da biometria em todos os procedimentos.

## Alteração de laudo psicológico

Para alterar informações erroneamente inseridas no exame psicológico de um candidato, o mesmo profissional que realizou o exame deverá:

1. Na área de acesso restrito, clicar no item **Exame Psicológico**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Alterar Exame Psicológico**.
2. Pesquisar pelo CPF do candidato as informações deste e do exame anteriormente cadastrado. A biometria do profissional será solicitada.
3. Uma vez apresentada a tela com o laudo do exame anterior, fazer as alterações necessárias e clicar em **Salvar**.
4. A biometria do cidadão será solicitada para confirmar a alteração.

As alterações de informações inseridas erroneamente no sistema deverão ser realizadas impreterivelmente antes da marcação do exame teórico. Depois que o exame teórico é marcado, os dados do candidato entram no Sistema Denatran, tornando impossível qualquer alteração.

Menu

- Exame Psicológico
- RENACH
- Consulta Cadastral
- Consulta de Transações
- Alterar Senha
- Ajuda
- Sair

Cadastro de Exame Psicológico

\* Campos Obrigatorios estão marcados com asterisco

**Resultado da Pesquisa de Cidadão**

Nome: TESTE

CPF: 978.747.571-02

Unidade de Trânsito: 238

Renach: SP500012776

Tipo Processo: PRIMEIRA HABILITAÇÃO

Categoria Pretendida: B

Município: SAO PAULO

**Exame Psicológico**

Data do Exame Psicológico: 03/10/2011

Resultado \*  
 Apto  Inapto

Número do Laudo \*  
[ ]

Número do CRP: 2981

Número do Credenciado \*  
5832

Região: SP

Nível Mental \*  
SELECIONE

Personalidade \*  
SELECIONE

Coordenação Bimanual \*  
SELECIONE

VOLTAR SALVAR

## Consulta ao Renach do candidato

O profissional psicólogo de trânsito poderá, a qualquer tempo, consultar o Renach do candidato, ao qual estarão vinculados os exames médico e psicológico já realizados. O sistema permite que ele imprima e arquive todo o processo do cidadão, caso julgue conveniente.

Para consultar o Renach do candidato, o psicólogo deverá:

1. Na área de acesso restrito, clicar no item **Renach**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Consultar Renach**.
2. Pesquisar o Renach do candidato pelo CPF.

Menu	RENACH
Exame Psicológico	<p><b>Pesquisa de RENACH</b></p> <p>CPF</p> <p>CANCELAR PESQUISAR</p>
RENACH	
Consulta Cadastral	
Consulta de Transações	
Alterar Senha	
Ajuda	

3. Na tela com as informações do cidadão, clicar no botão **Imprimir** para impressão da via do psicólogo.

## Consulta ao cadastro do candidato

A consulta cadastral permite ao profissional consultar os dados básicos do processo do candidato e verificar sua biometria. Para acessar essa funcionalidade, o psicólogo deverá:

1. Na área de acesso restrito, clicar no item **Consulta Cadastral**, disponível no menu do lado esquerdo.
2. Pesquisar o cadastro do candidato pelo CPF.

Menu	Pesquisa - Consulta Cadastral
Exame Psicológico	<p><b>Pesquisa por CPF</b></p> <p>CPF</p> <p>CANCELAR PESQUISAR</p>
RENACH	
Consulta Cadastral	
Consulta de Transações	
Alterar Senha	
Ajuda	

3. O e-CNHsp apresentará uma tela com as informações básicas cadastradas sobre o processo do candidato.

Menu	Consulta Cadastral
Exame Psicológico	<p><b>Resultado da Pesquisa de Cidadão</b></p> <p>Nome TESTE ONZE VANESSA GO</p> <p>CPF 351.511.408-41</p> <p>Unidade de Trânsito 238</p> <p>Renach SP500028087</p> <p>Tipo Processo PRIMEIRA HABILITAÇÃO</p> <p>Categoria Pretendida B</p> <p>Município DIADEMA</p> <p>CHECAR BIOMETRIA VOLTAR HOME</p>
RENACH	
Consulta Cadastral	
Consulta de Transações	
Alterar Senha	
Ajuda	
Sair	

4. Para verificar a biometria do cidadão, se já foi cadastrada e está pronta para uso, clicar no botão **Checar Biometria**. Será exibida a tela:



5. Seguir as orientações apresentadas na tela.

## Dúvidas frequentes

1. Em qual endereço eletrônico encontro o sistema e-CNHsp?
2. Na tentativa de reconhecimento da biometria do candidato, o sistema traz a mensagem “Biometria de baixa qualidade” para todos os candidatos. Como proceder?
3. Como faço meu primeiro acesso à área restrita do sistema?
4. O que faço quando é exibida a mensagem “Não existe um par de chaves...”?
5. Sou psicólogo de trânsito. O que é preciso para ter acesso ao sistema e-CNHsp?
6. A Ciretran confirmou um pré-cadastro com erro de opção de processo ou de categoria (ex.: era mudança para categoria D e foi confirmada renovação). O que fazer?
7. Não consigo alterar o exame psicológico do candidato para **Apto** depois de ter selecionado erroneamente a opção **Inapto**. Quando faço a alteração, esta não é concluída. Como proceder?

## Respostas

1. **Em qual endereço eletrônico encontro o sistema e-CNHsp?**  
O endereço eletrônico do sistema e-CNHsp é: [www.e-cnhsp.sp.gov.br](http://www.e-cnhsp.sp.gov.br), para o profissional psicólogo de trânsito da capital, e [interior.e-cnhsp.sp.gov.br](http://interior.e-cnhsp.sp.gov.br), para o profissional do interior de São Paulo.
2. **Na tentativa de reconhecimento da biometria do candidato, o sistema traz a mensagem “Biometria de baixa qualidade” para todos os candidatos. Como proceder?**

Isso ocorre porque, ao instalar o Windows em seu computador, foi atribuído um nome de usuário com acento ou algum caractere especial (ex.: ç, %, entre outros).

Para solucionar o problema, você deve criar ou trocar o nome de usuário por outro sem acento ou caractere especial. Para isso:

- Clique no menu **Iniciar**, no canto inferior esquerdo da tela, e selecione a opção **Executar...**
- Na janela que foi aberta, no campo **Abrir**, digite **%USERPROFILE%**. Em seguida, clique em **OK**.
- Verifique na barra de endereço da janela exibida o nome da pasta (ex.: Documents and Settings/**Exemplo**). É o último nome, após a barra, que não deve ter acento ou caractere especial.

Para mudar o nome da pasta:

- Clique no menu **Iniciar** e, com o botão direito do *mouse*, clique na opção **Meu Computador**. Selecione a opção **Gerenciar** no menu que foi aberto.
- Clique duas vezes em **Usuários e Grupos Locais**, na lista à esquerda da janela que foi aberta.
- Clique com o botão direito na opção **Usuários**. Selecione a opção **Novo Usuário**.
- Nessa janela, crie um novo nome de usuário sem acento ou caractere especial.
- A seguir, clique na opção **Grupos**. Na lista à direita da janela, selecione a opção **Administradores**.

Para incluir o novo nome criado em **Novo Usuário**, clique em **Adicionar** e, em seguida, em **OK**.

- Por último, clique no menu **Iniciar** e, depois, na opção **Fazer Logoff**. Quando for fazer o novo *login*, selecione o nome que foi criado nesse processo.
- Quando o sistema voltar com o novo usuário, teste o reconhecimento de biometria.

### 3. Como faço meu primeiro acesso à área restrita do sistema?

O primeiro acesso é feito de acordo com os seguintes passos:

- Depois de colocar o cartão no leitor óptico, insira o número de seu CPF e, no campo **Senha**, a palavra **senha**.
- Você será direcionado para uma janela na qual deve obrigatoriamente alterar sua senha por outra de sua preferência.
- Depois de atualizar a senha, será aberta uma janela para que você digite o Personal Identification Number (PIN) de seu e-CPF.
- Após esse processo, o sistema será inicializado, disponibilizando as opções do seu perfil de acesso no e-CNHsp.

### 4. O que faço quando é exibida a mensagem “Não existe um par de chaves...”?

Antes de seguir o procedimento informado no manual (“Instalação”, página 5), realize o *download* das cadeias certificadoras: na página inicial do *site* e-CNHsp, em **Serviços ao Usuário**, clique em **Certificação Digital**. No centro da página, em **Procedimentos para Instalação**, clique no nome da emissora que emitiu seu certificado. Siga o procedimento de *download* **Hierarquia de Certificação**.

### 5. Sou psicólogo de trânsito. O que é preciso para ter acesso ao sistema e-CNHsp?

Você deve, antes de tudo, fazer o credenciamento no Serviço de Psicologia do Detran.SP. Uma vez credenciado, precisa de microcomputador com acesso à internet, certificação digital (e-CPF na forma de *token* ou cartão com *chip*) e *scanner* (leitor óptico) de identificação biométrica. Por último, tem de assinar o Contrato de Adesão ao e-CNHsp, disponível no canto inferior esquerdo da página inicial, na caixa **Serviços aos Usuários**, opção **Adesão ao Contrato\***.

\* O Contrato ainda não está em vigor. Será assinado apenas um Termo de Adesão.

**6. A Ciretran confirmou um pré-cadastro com erro de opção de processo ou de categoria (ex.: era mudança para categoria D e foi confirmada renovação). O que fazer?**

É possível fazer alteração no pré-cadastro que já foi confirmado pela Ciretran. Ao perceber a necessidade de correção, você, usuário do sistema, deve entrar em contato com a Ciretran/Detran.SP, que possui opção em sistema interno, de uso exclusivo, para fazer a alteração no Renach do candidato com erro.

**7. Não consigo alterar o exame psicológico do candidato para Apto depois de ter selecionado erroneamente a opção Inapto. Quando faço a alteração, esta não é concluída. Como proceder?**

Para alterar o resultado do exame, é necessário que o mesmo profissional psicólogo de trânsito realize novo exame, que será lançado no mesmo Renach. Para isso, selecione a opção **Cadastrar Exame Psicológico** e faça todo o processo de exame psicológico. Esse procedimento só poderá ser efetuado 24 horas após o exame anterior.

## Contato

Em caso de dúvida sobre conteúdos não abordados neste manual ou para solução de problemas que extrapolem as soluções aqui apontadas, envie um *e-mail* com a descrição do problema, se possível com as telas da mensagem de retorno anexadas.

*E-mail* de contato do sistema e-CNHsp: [ecnhsp@sp.gov.br](mailto:ecnhsp@sp.gov.br).

**Obs.:** para anexar uma tela da mensagem de retorno ao *e-mail*, aperte a tecla **PrintScreen** de seu computador, abra um programa que edite textos ou imagens (Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Picture Manager ou similares) e aperte, ao mesmo tempo, as teclas **Ctrl** e **V**. Verifique se a tela da mensagem de retorno foi “colada” no documento, salve o arquivo e anexe-o ao *e-mail*.

Também podem ser verificados problemas pelo Fale Conosco, no telefone 0800-604-3264.





Secretaria de Planejamento  
e Desenvolvimento Regional



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**