

detran.sp

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Manual de Procedimentos para Utilização do e-CNHsp

CFC-A
Teórico



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
Pré-requisitos de infraestrutura	4
Biometria.....	4
Certificação digital	5
Computador – <i>hardware</i> e <i>software</i>	5
Conexão de internet.....	5
Instalação.....	5
Cadastro do Diretor de Ensino do CFC-A no sistema e-CNHsp.....	6
Cadastro dos Instrutores de aulas teóricas.....	7
Como trabalhar com o e-CNHsp	8
Matrícula do candidato	8
Consulta ao cadastro do candidato	10
Consulta ao Renach do candidato.....	11
Exceção digital	12
Para ministrar uma aula	12
Criação de uma turma	12
Inclusão e exclusão de cidadãos em turmas	13
Registro do início de uma aula.....	15
Registro do término de uma aula	16
Cancelamento de uma aula.....	17
Consulta das aulas ministradas a um cidadão.....	18
Emissão do certificado do curso teórico	18
Consulta de um certificado	19
Cancelamento de um certificado	19
Liberação de um aluno para outro CFC-A	20
Dúvidas frequentes	20
Respostas.....	21
Contato.....	24
Envio de aulas teóricas em situação de contingência	24
Verificação de aulas teóricas em situação de contingência.....	28
Renovação	30
Emissão de Certificado Renovação	31

Introdução

O e-CNHsp é o novo sistema utilizado pelo Detran.SP, 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 dos Centros de Formação de Condutores A (CFCs-A), ele também é usado por médicos, psicólogos, CFCs-B, CFCs-AB, Detran.SP/Ciretran e cidadãos.

Por meio dele, é possível acessar os seguintes serviços:

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

O e-CNHsp integra todos os envolvidos no atendimento ao cidadão em um único ambiente *on-line*, reduzindo a necessidade de papéis, dinamizando a prestação dos serviços e simplificando os procedimentos.

O novo sistema facilita não apenas a participação do CFC-A no processo de atendimento ao cidadão, como também sua organização interna, pois atua como solução para gerenciamento de turmas e alunos. Além disso, utiliza tecnologia de certificação digital e biometria, garantindo maior segurança para o CFC-A e para o aluno.

O e-CNHsp prevê três usuários dentro do CFC-A: o Diretor de Ensino (gestor), o instrutor de aulas teóricas e o atendente. Este manual descreve a participação de cada usuário no novo sistema, os pré-requisitos para que o CFC-A atenda ao cidadão com o e-CNHsp e como a instituição poderá usá-lo para prestar seus serviços.

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, do instrutor e do Diretor de Ensino do CFC-A por meio de um *scanner* de impressões digitais (leitor óptico).

Dessa maneira, o Diretor de Ensino do CFC-A 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

A 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 cadastrando um usuário, registrando uma aula ou efetuando outras operações no sistema.

O e-CNHsp exige que os profissionais (Diretor de Ensino e instrutor) possuam um e-CPF (**padrão ICP Brasil, tipo A3**), emitido por uma certificadora autorizada. 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-CNHsp 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).

Recomenda-se também a aquisição de 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).

Instalação

Para padronizar e facilitar a configuração do computador para a adoção do e-CNHsp, o Detran.SP disponibilizou, na página principal do sistema, um programa de instalação, o “Instalador e-CNHsp”*, que procura atualizar as configurações, entre outros, de Java e Adobe Acrobat Reader, componentes necessários para o seu perfeito funcionamento. A instalação poderá ser feita de acordo com as seguintes orientações:

* O instalador atende aos e-CPFs do Imesp e Serasa. Os demais podem ser instalados pelos seus próprios *drivers* em CDs ou em orientações das certificadoras.

1. Conectar os dispositivos de biometria e de certificação digital ao computador.
2. Fazer o *download* do arquivo **Instalador e-CNHsp**, disponível na página inicial do e-CNHsp, www.e-cnhsp.sp.gov.br para usuários da capital, ou interior.e-cnhsp.sp.gov.br, para usuários do interior de São Paulo.
3. Acessar a pasta ou o local onde o instalador foi salvo no item anterior e executar o arquivo **.exe**.
4. Seguir as orientações do guia de instalação.

Um vídeo explicativo sobre o processo de instalação está disponível no ícone **Tira-Dúvidas**, na página principal do sistema e-CNHsp.

Nota: todos os periféricos que serão usados no sistema (identificadores biométricos, impressoras etc.) devem ser instalados por meio de *drivers* e programas de instalação próprios, conforme instruções do fabricante. Os *softwares* a ser utilizados, inclusive o sistema operacional, têm de estar adequadamente atualizados (Windows Update e Java Virtual Machine).

Cadastro do Diretor de Ensino do CFC-A no sistema e-CNHsp

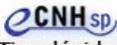
Uma vez executada a instalação, o Diretor de Ensino possuirá a infraestrutura necessária para atender aos candidatos pelo sistema e-CNHsp. Entretanto, para iniciar suas atividades com o novo sistema, a instituição deverá estar cadastrada no e-CNHsp, bem como o Diretor de Ensino do CFC-A.

O primeiro passo para que o CFC-A possa adotar o e-CNHsp é estar devidamente cadastrado no Detran.SP/Ciretran como usuário do sistema, procedimento necessário inclusive para o Diretor de Ensino, e, em seguida, assinar o Contrato de Adesão*.

Assim, o Diretor de Ensino do CFC-A terá de comparecer ao Detran.SP/Ciretran para cadastro e coleta biométrica e, então, assinar o Contrato de Adesão ao e-CNHsp, disponível em www.e-cnhsp.sp.gov.br/adesao/.

Depois de cadastrado e tendo assinado o Contrato de Adesão ao novo sistema, o Diretor de Ensino do CFC-A deverá efetuar seu **primeiro login** no e-CNHsp, seguindo as orientações:

1. Acessar a página da internet do e-CNHsp em www.e-cnhsp.sp.gov.br; no canto superior direito da tela, inserir seu CPF e, no campo **Senha**, a palavra **senha**.

Serviços ao Cidadão	Informativo	Acesso Restrito
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Primeira Habilitação ▶ Reabilitação ▶ Renovação ▶ Adição de Categoria / Mudança de Categoria ▶ Consultar Agendamento ▶ Restrições Médicas ▶ Consulta de Aulas 	<p>Comunicados Importantes</p> <p>Antes de usar o e-CNHsp, clique nos links abaixo para ler os comunicados destinados ao seu perfil de usuário.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Cidadão ▶ Médico / Psicólogo ▶ Centro de Formação de Condutores ▶ Ciretran 	<p>CPF: <input type="text"/></p> <p>Senha: <input type="password"/></p> <p> Acessar</p> <p>Esqueci minha senha</p> <p> Tira-dúvidas</p> <p> Multas de Trânsito</p>

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

2. Ao clicar em **Acessar**, uma janela será aberta solicitando a troca da senha. Informar a senha atual (a palavra **senha**) e a nova senha (com, no mínimo, seis dígitos) e clicar em **Enviar**.

A nova senha será utilizada todas as vezes em que o usuário fizer o acesso inicial ao e-CNHsp com a senha da certificação digital (e-CPF). Um vídeo explicativo sobre essa etapa está disponível no ícone **Tira-Dúvidas**, na página principal do sistema e-CNHsp.

O Diretor de Ensino do CFC-A é o responsável pelo cadastramento dos seus Instrutores e Atendentes: ele **Ativa** ou **Inativa** o seu pessoal. Então, o próximo passo é o cadastro dos Instrutores de aulas teóricas no novo sistema.

Obs.: para inativar o usuário, é necessário pesquisá-lo por meio do módulo de pesquisa no menu **Usuários**, subitem **Pesquisa Usuário CFC**, clicar no ícone na coluna **Ação**, ao lado do CPF do usuário desejado e desmarcar o perfil, deixando-o sem perfil de acesso. Em seguida, clicar em **Salvar**. Para ativá-lo, realizar o mesmo processo, porém selecionando um perfil para o usuário.

Cadastro dos Instrutores de aulas teóricas

Para que o CFC-A possa ministrar aulas, criar turmas de alunos e registrar aulas, o **Diretor de Ensino** precisará **cadastrar os Instrutores** que ministrarão as aulas. Para isso, deverá seguir as etapas:

1. 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).
2. Na área de acesso restrito, acessar, no menu do lado esquerdo, o item **Usuários** e, então, o subitem **Cadastro de Usuário CFC**.
3. Preencher os campos apresentados com os dados do instrutor.

Menu	Cadastrar Usuário e Atribuição de Perfil
Aulas Teóricas ▶	Dados do Usuário
Certificados Teóricos ▶	Nome * <input type="text"/> CPF * <input type="text"/>
RENACH ▶	Estrangeiro <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Data de Nascimento * <input type="text"/> R.G. * <input type="text"/> - <input type="text"/>
Turmas ▶	Nome da Mãe * <input type="text"/>
Gerenciar Alunos ▶	E-mail * <input type="text"/> Confirmar E-mail * <input type="text"/>
Usuários ▶	DDD * <input type="text"/> Telefone Comercial * <input type="text"/>
Consulta Cadastral ▶	 A senha temporária do usuário será a palavra: senha
Consulta de Transações	Perfis de Acesso *
Alterar Senha	<input type="checkbox"/> ATENDENTE CFC-A <input type="checkbox"/> INSTRUTOR TEÓRICO
Ajuda ▶	 NOVO  CANCELAR  SALVAR
Sair	

4. Depois de selecionar a opção **Instrutor Teórico** na caixa **Menu**, que mostra os **Perfis de Acesso**, clicar no botão **Salvar**. A mensagem “Usuário incluído com sucesso” deverá ser exibida na tela.
5. O instrutor já estará apto a utilizar o sistema. Entretanto, para acessar todas as funcionalidades, inclusive ministrar aulas, ele deverá comparecer ao Detran.SP/Ciretran para fazer a coleta de suas impressões digitais e adquirir sua identificação digital (e-CPF).

O mesmo procedimento poderá ser feito quando o Diretor de Ensino desejar cadastrar um **atendente** para acessar o sistema, bastando selecionar tal perfil na caixa **Perfis de Acesso**. É importante observar que o perfil **Atendente** não terá as funcionalidades do perfil **Instrutor**. Para cadastrar um atendente, não há necessidade do e-CPF.

Como trabalhar com o e-CNHsp

Uma vez cadastrado no sistema e-CNHsp e com a infraestrutura de *hardware*, *software*, conexão de internet e periféricos devidamente instalada, os profissionais do CFC-A estarão aptos a atender aos candidatos por meio do novo sistema.

Lista de checagem para uso do e-CNHsp

<input type="checkbox"/>	Scanner de impressões digitais	<input type="checkbox"/>	Cadastro do Diretor de Ensino do CFC-A no sistema e-CNHsp, inclusive biometria
<input type="checkbox"/>	Computador adequado, com 160 GB de HD e 2 GB de Memória RAM	<input type="checkbox"/>	Certificado digital do Diretor de Ensino – e-CPF padrão ICP Brasil, tipo A3
<input type="checkbox"/>	Sistema operacional original Windows XP SP2, Vista ou 7	<input type="checkbox"/>	Cadastro dos Instrutores no sistema e-CNHsp, inclusive biometria
<input type="checkbox"/>	Conexão de internet: banda larga de 1 Mbps por computador	<input type="checkbox"/>	Certificado Digital dos Instrutores – e-CPF padrão ICP Brasil, tipo A3
		<input type="checkbox"/>	Assinatura do Contrato de Adesão ao e-CNHsp pelo Diretor de Ensino do CFC-A

Toda interação dos profissionais com o e-CNHsp se inicia na página da internet do serviço (www.e-cnhsp.sp.gov.br), inserindo, no canto superior direito da tela, o *login* e a senha para o acesso ao conteúdo e às funcionalidades restritas do sistema.

Matrícula do candidato

Para assistir às aulas teóricas e obter o Certificado Teórico (CFC-A), o candidato terá de estar devidamente matriculado. Para realizar a matrícula utilizando o e-CNHsp, o Diretor de Ensino do CFC-A deverá:

1. 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).
2. Na área de acesso restrito, acessar, no menu do lado esquerdo, o item **Gerenciar Alunos** e, então, o subitem **Curso**.
3. Pesquisar os dados do cidadão pelo CPF.

The screenshot shows the 'Gerenciar Curso' interface. On the left is a 'Menu' sidebar with options: Aulas Teóricas, Certificados Teóricos, RENACH, Turmas, Gerenciar Alunos, Usuários, Consulta Cadastral, Consulta de Transações, Alterar Senha, Ajuda, and Sair. The main area is titled 'Gerenciar Curso' and contains a section 'Pesquisa por CPF' with a text input field for 'CPF'. Below the input field are two buttons: 'CANCELAR' and 'PESQUISAR'.

4. Depois de conferir os dados, basta clicar no botão **Matricular**.

The screenshot shows the 'Gerenciar Curso' interface with search results. The 'Menu' sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area is titled 'Gerenciar Curso' and contains a section 'Resultado da Pesquisa de Cidadão'. It displays the following information in a form: Nome (TESTE CINC MARTA CARD), CPF (343.378.588-06), Unidade de Trânsito (238), Renach (SP500321850), Tipo Processo (PRIMEIRA HABILITAÇÃO), Categoria Pretendida (B), and Município (DIADEMA). To the right of the form is a placeholder for a citizen's photo. Below the search results are three sections: 'Matricular Aluno' with a 'Matricular' button, 'Iniciar Curso' with a 'Verificar Biometria' button, and 'Finalizar Curso' with a 'Verificar Biometria' button. At the bottom right is a 'VOLTAR' button.

5. O sistema apresentará a mensagem **Informações Incluídas com Sucesso**.
6. É necessário pesquisar os dados do candidato pelo CPF novamente.
7. O botão **Verificar Biometria**, em **Iniciar Curso**, será liberado para verificação. Caso a verificação seja confirmada, o candidato está apto a ser cadastrado em uma turma e iniciar as aulas.

Gerenciar Curso

Resultado da Pesquisa de Cidadão

Nome:

CPF: Unidade de Trânsito:

Renach:

Tipo Processo: Categoria Pretendida:

Município:

Matricular Aluno

Iniciar Curso

Finalizar Curso

A partir desse momento, o candidato estará associado ao CFC, não podendo se matricular, assistir a aulas ou ter seu certificado de curso teórico emitido em nenhum outro CFC.

Caso o aluno desista do curso ou deseje se transferir para outro CFC, o CFC-A deverá liberá-lo selecionando a funcionalidade **Liberar Matrícula**, descrita mais adiante, na seção Liberação de um aluno para outro CFC.

Consulta ao cadastro do candidato

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

1. Na área de acesso restrito, clicar no item **Consulta Cadastral**, disponível no menu do lado esquerdo.
2. Pesquisar os dados do cidadão pelo CPF.

Menu

- Aulas Teóricas
- Certificados Teóricos
- RENACH
- Turmas
- Gerenciar Alunos

Pesquisa - Consulta Cadastral

Pesquisa por CPF

CPF:

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

4. Para verificar a biometria do cidadão, clicar no botão **Checar Biometria**. Será exibida a tela.

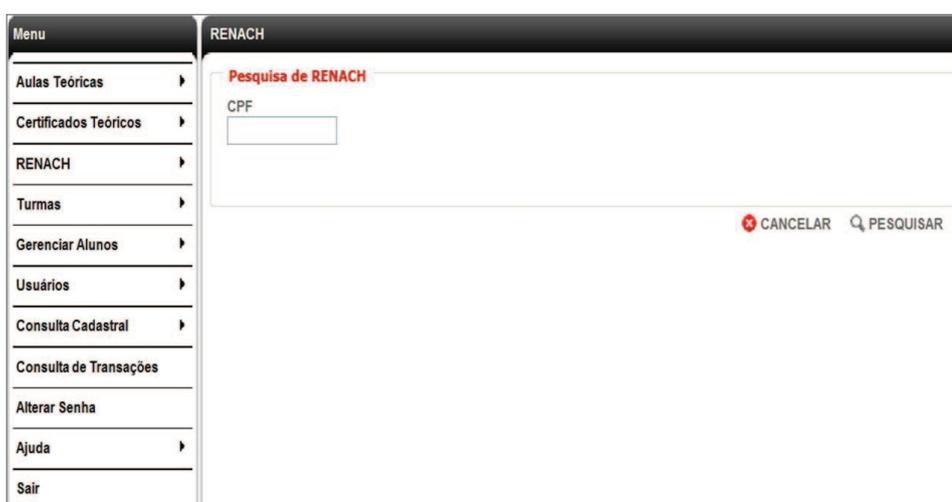


5. Seguir as orientações apresentadas na tela.

Consulta ao Renach do candidato

O Diretor de Ensino poderá, a qualquer tempo, consultar o Registro Nacional de Carteira de Habilitação (Renach) do candidato matriculado no seu CFC, ao qual estarão vinculados os exames médico e psicotécnico já realizados. Para isso, o usuário 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.



3. Para imprimir o Renach do candidato, clicar no botão **Imprimir**. O e-CNHsp gerará a **planilha** com todas as informações do processo.

Exceção digital

Em alguns casos, por diversos motivos, a biometria coletada pela empresa responsável pode não apresentar qualidade de coleta suficiente, o que dificulta ou, por vezes, impossibilita o seu reconhecimento quando apresentada nos equipamentos do CFC. Nesses casos excepcionais, o CFC-A deve entrar em contato com o Detran.SP/Ciretran, que enviará um *e-mail* para a Divisão de Habilitação, solicitando a análise e inclusão de exceção digital relativa ao candidato que não pôde ter sua biometria reconhecida. Isso é recomendado para que ele seja dispensado da exigência da apresentação da biometria em todos os procedimentos do Sistema onde seja necessária sua apresentação, se a análise técnica feita pela empresa responsável pela coleta assim indicar.

Para ministrar uma aula

Uma vez matriculado o cidadão e cadastrados os Instrutores, o Diretor de Ensino do CFC-A (Teórico) deverá agrupar os alunos nas turmas.

Criação de uma turma

Para criar uma turma, o Diretor de Ensino do CFC-A (Teórico) deverá:

1. Na área de **Menu**, onde estão as opções do seu perfil de acesso, clicar no item **Turmas**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Gerenciar Turmas**.
2. O e-CNHsp apresentará uma lista das turmas criadas. Para criar uma turma, clicar na opção **Incluir**, no final da lista.

Menu	Pesquisa de Turmas					
	Nome	Tipo	Cadastro	Usu. Cadast.	Ativo?	Ações
Aulas Teóricas	TESTE	Primeira Habilitação / Reabilitação	12/05/2010	INSTRUTOR TEORICO	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Certificados Teóricos	TESTE 5/5	Primeira Habilitação / Reabilitação	05/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	  
RENACH	TURMA 001	Primeira Habilitação / Reabilitação	04/04/2011	PAULO INSTUTOR TEÓRICO	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Turmas	TURMA001TESTECFCA	Primeira Habilitação / Reabilitação	18/04/2011	PAULO INSTUTOR TEÓRICO	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Gerenciar Alunos	TURMA002TESTECFCA	Primeira Habilitação / Reabilitação	18/04/2011	INSTRUTOR TEORICO	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Usuários	TURMA2604	Primeira Habilitação / Reabilitação	26/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Consulta Cadastral	2504TURMA1	Primeira Habilitação / Reabilitação	25/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Consulta de Transações	2504TURMA2	Primeira Habilitação / Reabilitação	25/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	  
Alterar Senha						
Ajuda						
Sair						

 INCLUIR  HOME

3. Na tela apresentada, inserir um nome para a turma (de uso interno do CFC-A (Teórico)) e informar o processo associado. Para turmas que estão ou estarão em andamento, selecionar, em **Ativo?**, a opção **Sim**.

Menu	Cadastro de Turma	
Aulas Teóricas ▶	<p>Dados da Turma</p> <p>Nome *</p> <input type="text"/>	
Certificados Teóricos ▶		
RENACH ▶		
Turmas ▶		
Gerenciar Alunos ▶		
Usuários ▶		
Consulta Cadastral ▶		
		<p>Tipo de Curso *</p> <p><input type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Renovação</p>
		<p>Ativo? *</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não</p>
		<p>VOLTAR SALVAR</p>

- Depois de salvar as informações, deverá ser exibida uma mensagem de operação realizada.

Inclusão e exclusão de cidadãos em turmas

Depois de criar uma turma, o Diretor de Ensino do CFC-A (Teórico) precisará associar à turma os cidadãos que frequentarão o curso. Para tal, deverá:

- Na área de acesso restrito, clicar no item **Turmas**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Gerenciar Turmas**.
- Selecionar a turma desejada na lista de turmas apresentada. Caso o Diretor de Ensino tenha acabado de criar a turma, o campo para pesquisa de cidadãos já estará disponível. A seguinte tela será apresentada:

Menu	Cadastro de Turma
Aulas Teóricas ▶	<p>Dados da Turma</p> <p>Nome *</p> <input type="text" value="TURMA TESTE"/>
Certificados Teóricos ▶	
RENACH ▶	
Turmas ▶	
Gerenciar Alunos ▶	
Usuários ▶	
Consulta Cadastral ▶	
Consulta de Transações	
Alterar Senha	
Ajuda ▶	
Sair	<p>Pesquisa por CPF</p> <p>CPF</p> <input type="text"/>
	<p>VOLTAR PESQUISAR CIDADÃO</p>

3. Digitar o CPF do candidato e clicar em **Pesquisar Cidadão**. O e-CNHsp exibirá a tela com os dados do candidato.
4. Clicar em **Incluir Cidadão à Turma**.

Menu	Cadastro de Turma
Aulas Teóricas	<p>Dados da Turma</p> <p>Nome * TURMA TESTE</p> <p>Tipo de Curso * <input checked="" type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Renovação</p> <p>Ativo? * <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não</p> <hr/> <p>Resultado da Pesquisa de Cidadão</p> <p>Nome JOAQUIM DA SILVA</p> <p>CPF 794.215.415-70</p> <p>Unidade de Trânsito 18</p> <p>Renach SP500011559</p> <p>Tipo Processo PRIMEIRA HABILITAÇÃO</p> <p>Categoria Pretendida B</p> <p>Município SAO PAULO</p> <p style="text-align: right;"> <input type="button" value="CANCELAR"/> <input checked="" type="button" value="INCLUIR CIDADÃO À TURMA"/> </p>
Certificados Teóricos	
RENACH	
Turmas	
Gerenciar Alunos	
Usuários	
Consulta Cadastral	
Consulta de Transações	
Alterar Senha	
Ajuda	
Sair	

5. Para incluir mais cidadãos* à turma, fazer nova pesquisa por CPF.

É importante ressaltar que, neste caso, para que um aluno seja incluído em uma turma, ele precisa, estar matriculado no mesmo CFC-A.

Caso o Diretor de Ensino queira incluir mais alunos, editar as informações da turma (nome e *status*) ou mesmo excluí-la se já tiver sido encerrada, poderá utilizar as opções da coluna **Ações**, apresentada sempre que o subitem **Gerenciar Turmas**, do item **Turmas**, for selecionado.

Menu	Pesquisa de Turmas					
	Nome	Tipo	Cadastro	Usu. Cadast.	Ativo?	Ações
Aulas Teóricas	TESTE	Primeira Habilitação / Reabilitação	12/05/2010	INSTRUTOR TEORICO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Certificados Teóricos	TESTE 5/5	Primeira Habilitação / Reabilitação	05/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	
RENACH	TURMA 001	Primeira Habilitação / Reabilitação	04/04/2011	PAULO INSTUTOR TEÓRICO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Turmas	TURMA001TESTECFCA	Primeira Habilitação / Reabilitação	18/04/2011	PAULO INSTUTOR TEÓRICO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gerenciar Alunos	TURMA002TESTECFCA	Primeira Habilitação / Reabilitação	18/04/2011	INSTRUTOR TEORICO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Usuários	TURMA2604	Primeira Habilitação / Reabilitação	26/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consulta Cadastral	2504TURMA1	Primeira Habilitação / Reabilitação	25/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	
Consulta de Transações	2504TURMA2	Primeira Habilitação / Reabilitação	25/04/2011	GESTOR DE CFC A SP	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alterar Senha						<input checked="" type="button" value="INCLUIR"/> <input type="button" value="HOME"/>
Ajuda						
Sair						

* O sistema numera sequencialmente os cidadãos incluídos para que seja possível controlar a capacidade de cada sala no CFC-A.

-  Mostrar os detalhes da turma criada.
-  Editar turma: nome e *status* (se ativo ou não).
-  Excluir turma.

A opção **Excluir** também estará disponível quando o Diretor de Ensino pesquisar os alunos por turma, permitindo que ele exclua alunos da turma selecionada. Ao optar pela exclusão de um aluno ou de uma turma, uma solicitação de confirmação será exibida.

Registro do início de uma aula

Para começar uma aula teórica, o instrutor deverá registrar seu início no sistema, bem como a presença dos alunos, confirmada com a impressão digital.

Pela regra do registro de abertura de aulas, o e-CNHsp permite a abertura de uma aula teórica 49 minutos antes de seu horário de início. Há também uma tolerância de 30 minutos após o início da aula para o registro de alunos retardatários como presentes. Dessa maneira, é importante orientar os candidatos para se apresentarem com antecedência no local de aulas.

No sistema e-CNHsp, o instrutor de aulas teóricas deverá seguir as etapas:

1. Na área de acesso restrito, clicar no item **Aulas Teóricas**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Registrar Início de Aula**. A seguinte tela será exibida:



Menu	Registrar Início de Aula Teórica
Aulas Teóricas ▶	Marcação e Controle de Horas das Aulas Teóricas
REIACH ▶	Data da Aula * 28/09/2011 Hora de Início da Aula * - SELECIONE -
Turmas ▶	Atenção: Anote o horário de início da aula, pois será solicitado no encerramento
Consulta Cadastral ▶	<input type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Reciclagem <input type="radio"/> Renovação
Alterar Senha	Identificação do Curso * Turmas * - SELECIONE -
Ajuda ▶	Sala de Aula * - SELECIONE - CPF Instrutor 041.034.458-31
Sair	<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="AVANÇAR"/>

O campo **Data da Aula** será preenchido automaticamente pelo sistema.

2. Inserir as informações pedidas e clicar em **Avançar**. A biometria do instrutor será solicitada.
3. Será apresentada a lista dos alunos para a turma indicada anteriormente.
4. Confirmada a impressão digital do instrutor, a lista com os alunos associados àquela turma que entrará em aula será apresentada.
5. Para confirmar a presença do aluno na coluna **Presença**, clicar no símbolo triangular ao final da linha com as informações do aluno.

Menu	Registrar Início de Aula Teórica
Aulas Teóricas ▶	<p>Marcação e Controle de Horas das Aulas Teóricas</p> <p>Data da Aula * <input type="text" value="29/09/2011"/> Hora de Início da Aula * <input type="text" value="11"/> : <input type="text" value="30"/></p> <p>Atenção: Anote o horário de início da aula, pois será solicitado no encerramento</p> <p> <input checked="" type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Reciclagem <input type="radio"/> Renovação </p> <p>Identificação do Curso * <input type="text" value="DIREÇÃO DEFENSIVA"/> Turmas * <input type="text" value="CLAUDIA"/></p> <p>Sala de Aula * <input type="text" value="4"/> CPF Instrutor <input type="text" value="561.349.384-75"/></p>
Certificados Teóricos ▶	
RENACH ▶	
Turmas ▶	
Gerenciar Alunos ▶	
Usuários ▶	
Consulta Cadastral ▶	
Consulta de Transações ▶	
Alterar Senha	

6. Pedir ao aluno que confirme sua presença na aula fornecendo sua biometria ao e-CNHsp.

Menu	Consulta Cadastral
Exame Ps	<p>Verificação Biométrica</p> <p>Nome <input type="text" value="TESTE MATRICULA"/> CPF <input type="text" value="868.674.686-16"/></p> <p>Mão Esquerda  Mão Direita </p> <p>Polegar</p> <p>Pouse o dedo Polegar Direito no Leitor Biométrico</p> <p>Log Copyright (c) 2010 by PRODESP (ver 1.1) 1 2 3</p>
RENACH	
Consulta	
Consulta	
Alterar Se	
Ajuda	
Sair	

7. Repetir a coleta biométrica com todos os demais alunos presentes, lembrando que o e-CNHsp permite o registro dos alunos até 30 minutos após o horário do início da aula.

Registro do término de uma aula

Após a aula teórica, o instrutor deverá registrar seu término no sistema e-CNHsp, seguindo as etapas:

1. Na área de **Menu**, com as opções do perfil do Instrutor, clicar no item **Aulas Teóricas**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Registrar Término de Aula**.
2. Na tela apresentada, indica os dados da aula iniciada e, em seguida, clicar no botão **Pesquisar**.

Menu	Registrar Término de Aula Teórica
Aulas Teóricas	Pesquisar
RENIACH	Data da Aula * 28/09/2011 Sala de Aula * - SELECIONE - Hora Início Aula * SELECIONE : SELECIONE
Turmas	<input type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Reciclagem <input type="radio"/> Renovação
Consulta Cadastral	Identificação do Curso * ▼
Alterar Senha	
Ajuda	
Sair	<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="PESQUISAR"/>

- A biometria do instrutor será solicitada. Confirmada a impressão digital, o e-CNHsp exibirá informações sobre a aula e a lista dos alunos presentes.
- Selecionar a hora do término da aula e, em seguida, fazer o registro para cada aluno clicando no símbolo triangular exibido na coluna **Presença**.

Menu	Registrar Término de Aula Teórica															
Aulas Teóricas	Resultado da Pesquisa															
RENIACH	Data da Aula 28/09/2011 Sala de Aula 1 Hora de Início da Aula 15 : 40															
Turmas	<input checked="" type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Reciclagem <input type="radio"/> Renovação															
Consulta Cadastral	Identificação do Curso DIREÇÃO DEFENSIVA															
Alterar Senha	Registrar Término da Aula															
Ajuda	Hora de Término da Aula * SELECIONE : SELECIONE															
Sair	Listagem de Cidadãos															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CPF</th> <th>Nome</th> <th>Hora Final</th> <th>Ausência</th> <th>Presença</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>343.378.588-06</td> <td>TESTE CINC MARTA CARD</td> <td>-</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="button" value="▶"/></td> </tr> <tr> <td>370.038.588-94</td> <td>TESTE DEZH JULIANA DE</td> <td>-</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="button" value="▶"/></td> </tr> </tbody> </table>	CPF	Nome	Hora Final	Ausência	Presença	343.378.588-06	TESTE CINC MARTA CARD	-	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="▶"/>	370.038.588-94	TESTE DEZH JULIANA DE	-	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="▶"/>
CPF	Nome	Hora Final	Ausência	Presença												
343.378.588-06	TESTE CINC MARTA CARD	-	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="▶"/>												
370.038.588-94	TESTE DEZH JULIANA DE	-	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="▶"/>												

Cancelamento de uma aula

Caso ocorra um equívoco no registro de um cidadão em uma aula e ela ainda não tenha sido iniciada, o Instrutor Teórico deverá cancelar o registro. O cancelamento da aula após o registro de início só poderá ser feito no dia em que ela for aberta.

- Na área de **Menu**, clicar no item **Aulas Teóricas**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Cancelar Aula**. A seguinte tela será exibida:

Menu	Cancelamento de Aula Teórica
Aulas Teóricas	Pesquisar por CPF
RENIACH	<input type="radio"/> Primeira Habilitação / Reabilitação <input type="radio"/> Reciclagem <input type="radio"/> Renovação
Turmas	CPF <input type="text"/> Data Aula a ser Cancelada <input type="text"/> Curso ▼
Consulta Cadastral	
Alterar Senha	
Ajuda	<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="PESQUISAR"/>

2. Pesquisar a aula a ser cancelada, informando o tipo de aula, CPF do aluno, data da aula e curso. Em seguida, clicar em **Pesquisar**.
3. Será exibida a seguinte tela:

Cancelar Aula Teórica

Resultado da Pesquisa

Nome: CPF:

Nº Registro/PGU: Data da Aula:

Listagem das Aulas

Hora Inicial	Hora Final	Carga Horária	Código da Sala	Ações
15:40	00:00	-	1	
10:20	00:00	-	1	

4. Na coluna **Ações**, clicar no botão com um “x” para cancelar a aula.

Consulta das aulas ministradas a um cidadão

Caso queira consultar as aulas ministradas a um candidato, o usuário deverá:

1. Na área de **Menu**, clicar no item **Aulas Teóricas**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Consulta de Aulas**.
2. Pesquisar as informações do candidato pelo CPF.

Emissão do certificado do curso teórico

Para que o cidadão possa realizar seu exame teórico, terá de possuir um certificado emitido pelo CFC-A, garantindo que cumpriu toda a carga horária pertinente (45 aulas distribuídas nas cinco matérias ministradas). Para emitir o Certificado Teórico para um candidato, o Diretor de Ensino do CFC-A deverá:

1. Na área de **Menu**, clicar no item **Certificados Teóricos**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Emitir/Consultar Certificado**.
2. Pesquisar o candidato pelo CPF.

Emitir / Consultar Certificado Teórico

Pesquisa por CPF

CPF:

CANCELAR PESQUISAR

3. Quando o resultado da pesquisa for apresentado, clicar no botão **Emitir Certificado Teórico**.

Menu	Emitir / Consultar Certificado Teórico
Aulas Teóricas	<p>Resultado da Pesquisa</p> <p>Nome: JOAQUIM DA SILVA CPF: 794.215.415-70</p> <p>Nº Registro/PGU: 0</p> <p style="text-align: right;"> CANCELAR EMITIR CERTIFICADO TEÓRICO </p>
Certificados Teóricos	
RENACH	
Turmas	
Gerenciar Alunos	
Usuários	

4. A seguir, uma tela de confirmação será apresentada.

Menu	Emitir / Consultar Certificado Teórico
Aulas Teóricas	<p style="text-align: center;"> O Certificado foi emitido com o número: 153641258 </p> <p>Data de Emissão: 10/02/2010</p> <p style="text-align: right;"> HOME IMPRIMIR </p>
Certificados Teóricos	
RENACH	
Turmas	
Gerenciar Alunos	
Usuários	

5. Selecionar o botão **Imprimir** para imprimir o Certificado Teórico do candidato.

Consulta de um certificado

Para consultar um Certificado Teórico, o Diretor de Ensino deverá executar os mesmos passos descritos no tópico **Emissão do certificado do curso teórico**.

Cancelamento de um certificado

Caso seja detectada alguma irregularidade no curso teórico ou no processo de certificação, o Diretor de Ensino do CFC-A poderá cancelar um certificado emitido, devendo seguir as etapas:

1. Na área de acesso restrito, clicar no item **Certificados Teóricos**, disponível no menu do lado esquerdo, e, então, no subitem **Cancelar Certificado**.
2. Pesquisar o certificado pelo CPF ou pelo número do certificado.

Menu	Cancelar Certificado Teórico
Aulas Teóricas	<p>Pesquisar por CPF e Certificado</p> <p>CPF: <input type="text"/> Nº Certificado: <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;"> CANCELAR PESQUISAR </p>
Certificados Teóricos	
RENACH	
Turmas	
Gerenciar Alunos	
Usuários	

3. Quando for apresentado o resultado da pesquisa, conferir as informações na tela e clicar no botão **Cancelar Certificado Teórico**.

Menu	Cancelar Certificado Teórico
Aulas Teóricas	<p>Resultado da Pesquisa</p> <p>CPF: 868.874.868-16 Nome: TESTE MATRICULA Nº Certificado: 12</p> <p style="text-align: right;"> VOLTAR CANCELAR CERTIFICADO TEÓRICO </p>
Certificados Teóricos	
RENACH	
Turmas	
Gerenciar Alunos	
Usuários	

Liberação de um aluno para outro CFC-A

Para cancelar a matrícula de um cidadão e permitir que ele se matricule em outro CFC-A, o Diretor de Ensino do CFC-A deverá utilizar a funcionalidade **Liberar Matrícula**, seguindo as orientações:

1. Na área de **Menu**, acessar, no menu do lado esquerdo, o item **Gerenciar Aluno** e, então, o subitem **Liberar Matrícula**.
2. Pesquisar o registro do aluno pelo CPF.

A interface mostra um menu lateral à esquerda com opções: Aulas Teóricas, Certificados Teóricos, RENACH, Turmas e Gerenciar Alunos. O painel principal, intitulado 'Liberar Matrícula CFC', contém o campo 'Pesquisa por CPF' com um input de texto para o CPF. Abaixo do input, há dois botões: 'CANCELAR' (com um ícone de X) e 'PESQUISAR' (com um ícone de lupa).

3. Será exibido o resultado da pesquisa, com os dados cadastrais do aluno e os CFCs nos quais ele está matriculado.

A interface mostra o mesmo menu lateral. O painel principal, intitulado 'Informações da Matrícula', exibe o 'Resultado da Pesquisa de Cidadão' com os seguintes dados: Nome (JOAQUIM DA SILVA), CPF (794.215.415-70), Unidade de Trânsito (18), Renach (SP500011559), Tipo Processo (PRIMEIRA HABILITAÇÃO), Categoria Pretendida (B) e Município (SAO PAULO). Há uma imagem de perfil cinza do cidadão. Abaixo, a seção 'Informações da Matrícula' mostra uma opção selecionada: 'CFC - GOLDEN CAR - Teórica'. Na base do painel, há dois botões: 'VOLTAR' (com um ícone de seta) e 'LIBERAR MATRÍCULA' (com um ícone de documento).

4. Selecionar a matrícula que deve ser cancelada e clicar no botão **Cancelar Matrícula**.

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. Ao emitir os certificados dos candidatos, não aparecem as opções para consultar e emitir o certificado nem para criar novas turmas. O que fazer?
6. Ao capturar a digital do instrutor, o sistema e-CNHsp exibe a mensagem de retorno “Cartão está travado talvez por tentativa de login”. Como proceder?
7. Ao emitir a Licença para Aprendizagem de Direção Veicular (LADV) do candidato, aparece a mensagem “109 – O CFC não tem permissão para emitir essa LADV”. O que fazer?
8. Ao inserir a biometria para iniciar a aula prática do condutor, o sistema e-CNHsp apresenta a mensagem “107 – Não existe LADV emitida para esse CPF”, porém a LADV desse cidadão foi emitida. Como proceder?
9. O cidadão tentou fazer um pré-cadastro e recebeu a mensagem “299 – Candidato/Condutor com processo em aberto”. O que fazer?
10. Em **Aula Prática**, aparece a mensagem “Candidato cadastrado no intervalo desta aula”. Como proceder?
11. Há Certificado Teórico para renovação?
12. Ao tentar fechar uma aula, é exibida a mensagem “Não consta aula aberta para este horário”. O que fazer?

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, para quem é da capital de São Paulo, e interior.e-cnhsp.sp.gov.br, para os profissionais 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*, 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, no caso de *token*) de seu e-CPF.
- Após esse processo, o sistema pode ser inicializado normalmente.

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

Antes de seguir o procedimento indicado no manual, realize o *download* das cadeias certificadoras. Na *home* do site e-CNHsp, em **Serviços ao Usuário**, clique em **Certificação Digital**.

No canto da página, em **Procedimentos para Instalação**, clique no nome da emissora que emitiu seu certificado.

Siga o procedimento para *download* **Hierarquia de Certificação**.

Em vez de clicar em **Autenticar**, clique em **Configuração** e verifique se a opção **CAPI** está selecionada. Se estiver, troque por **Cartão Inteligente**. Se estiver **Cartão Inteligente**, troque por **CAPI**. Feito isso, clique em **OK** e verifique se o problema persiste. Se persistir, entre em contato com o Atendimento ao Usuário do e-CNHsp.

Obs.: ao selecionar **Cartão Inteligente**, escolha o modelo do leitor óptico utilizado. Caso não encontre seu modelo, selecione a opção **Automático**.

5. Ao emitir os certificados dos candidatos, não aparecem as opções para consultar e emitir o certificado nem para criar novas turmas. O que fazer?

Verifique o *status* de seu cadastro na Ciretran, pois você pode estar cadastrado como Instrutor, perfil que não permite acesso a essas opções. Para executá-las, é preciso estar cadastrado como Diretor de Ensino.

6. Ao capturar a digital do Instrutor, o sistema e-CNHsp exibe a mensagem de retorno “Cartão está travado talvez por tentativa de login”. Como proceder?

Pode ser um problema de bloqueio de seu e-CPF. O cartão é bloqueado após várias tentativas de *login* sem sucesso. Verifique a possibilidade de efetuar o desbloqueio com a entidade certificadora que forneceu seu e-CPF.

7. Ao emitir a Licença para Aprendizagem de Direção Veicular (LADV) do candidato, aparece a mensagem “109 – O CFC não tem permissão para emitir essa LADV”. O que fazer?

Isso acontece porque o cidadão provavelmente tem matrícula em outro CFC. Verifique na Ciretran qual o CFC que abriu o processo do candidato, pois apenas esse centro tem permissão de emitir a LADV. Caso o cidadão não queira mais manter o vínculo com o CFC onde está matriculado, este pode fazer a liberação da matrícula do processo, para que o cidadão matricule-se em outro CFC de sua preferência.

- 8.** Ao inserir a biometria para iniciar a aula prática do condutor, o sistema e-CNHsp apresenta a mensagem “107 – Não existe LADV emitida para esse CPF”, porém a LADV desse cidadão foi emitida. Como proceder?

Verifique se o candidato foi aprovado no exame teórico; pois, se foi reprovado, caso apareça a LADV, verifique se ela tem um número válido. Se tiver o número 0 (zero), isso indica algum problema na aprovação do exame teórico. Se for esse o caso, para obter a LADV, o cidadão deve fazer o exame teórico e nele obter aprovação.

- 9.** O cidadão tentou fazer um pré-cadastro e recebeu a mensagem “299 – Candidato/Condutor com processo em aberto”. O que fazer?

Em algumas localidades, os sistemas Gefor e e-CNHsp conviverão em paralelo por algum tempo. Essa mensagem ocorre porque o candidato já possui cadastro no Gefor. Nesse caso, você, usuário do CFC (perfil Diretor de Ensino), deve pedir que o cadastro desse cidadão seja cancelado na provedora. Depois do cancelamento do cadastro anterior, o cidadão pode efetuar um pré-cadastro no e-CNHsp.

- 10.** Há Certificado Teórico para renovação?

O Diretor de Ensino pode utilizar a opção “Emitir Certificado Renovação”, preenchendo as informações solicitadas na tela.

- 11.** Como cancelar o Certificado de Renovação?

Neste item, o sistema permite que o usuário cancele o número de certificado gerado para um candidato em decorrência de alguma irregularidade.

1. Para cancelar o certificado, o usuário deve informar o número do CPF do candidato e do certificado emitido.

Cancelar Certificado Teórico Renovação

Pesquisar por CPF e Certificado

CPF	N° Certificado
371.841.485-68	4744

CANCELAR PESQUISAR

2. O sistema vai apresentar os dados do candidato de acordo com o CAF informado. O usuário deve certificar-se de que as informações demonstradas na tela estão corretas e clicar na opção **Cancelar Certificado Teórico**.

Cancelar Certificado Teórico Renovação

Resultado da Pesquisa

CPF	Nome	N° Certificado
371.841.485-68	TESTE MARCIO	4744

CANCELAR VOLTAR CANCELAR CERTIFICADO TEÓRICO

- 12.** Ao tentar fechar uma aula, é exibida a mensagem “Não consta aula aberta para este horário”. O que fazer?

Isso acontece porque o horário informado não é o mesmo em que você abriu a aula. Verifique o horário correto de abertura e volte a fazer o encerramento.

Contato

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

E-mail de contato do sistema e-CNHsp: ecnhsp@sp.gov.br.

Obs.: para anexar uma tela com a 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 com a mensagem de retorno foi “colada” no documento, salve o arquivo e anexe-o ao *e-mail*.

Problemas também podem ser verificados pelo Fale Conosco, no telefone 0800-604-3264.

Envio de aulas teóricas em situação de contingência

Essa opção, desenvolvida conforme critérios do Detran.SP, foi denominada **Envio de Aula para Análise** e está disponível para o envio de aulas teóricas/práticas pelos CFCs dos tipos A, B e AB.

Para usá-la, deverão ser observadas as seguintes regras básicas:

1. Apenas o Diretor de Ensino do CFC-A/B/AB cadastrado no sistema poderá utilizar essa opção.
2. Tal opção deve ser usada somente em situações de contingência, ou seja, quando o sistema apresentar problemas de acesso na funcionalidade de aula teórica.
3. Situações de indisponibilidade, como falta de energia ou falta de acesso ao sistema do CFC-A, só serão aceitas mediante análise e aprovação do Detran.SP.
4. A informação do motivo e do tempo de indisponibilidade será registrada no e-CNHsp apenas pelos administradores do sistema (Detran.SP).
5. No momento do envio, o sistema apresentará uma das seguintes mensagens:
 - “**Aulas enviadas para análise do Detran.SP com sucesso, sujeitas a conferência e aprovação**”, quando o pedido de análise for aceito, ou seja, o sistema encontrou indisponibilidade e as aulas enviadas serão posteriormente analisadas.
 - Não há mais “**Indisponibilidade não encontrada**”.
6. Em caso de aceite da solicitação, o Diretor de Ensino do CFC-A poderá acompanhar o andamento da(s) solicitação(ões) de análise enviada(s), filtrando as solicitações **Pendentes** e as já **Solucionadas**.
7. Compete ao administrador do sistema (Detran.SP), analisando a solicitação enviada e a indisponibilidade registrada, **Aprovar** a solicitação ou **Indeferir** o pedido de análise recebido.
8. É importante informar que apenas após o aceite do administrador para a inclusão das aulas enviadas para análise é que elas passarão por todas as consistências e validações do sistema e-CNHsp. Caso as aulas não estejam de acordo com os padrões de regras e consistências exigidos, elas não serão incluídas.

9. Os CFCs-A deverão manter em seus arquivos as listas de presença das aulas enviadas para análise, com a assinatura dos alunos presentes, para eventual comprovação com o administrador do sistema (Detran.SP) se assim for solicitado.
10. O administrador utilizará ferramentas de verificação das tentativas de envio das aulas para a base de dados do Detran.SP pelos CFCs-A, que servirão como complemento de apoio à sua decisão de incluir ou rejeitar as aulas enviadas.

As orientações a seguir apresentam o detalhamento de uso das telas com a nova funcionalidade, apenas para o Diretor de Ensino do CFC-A.

Passo 1. O usuário cadastrado com perfil de Diretor de Ensino de CFC-A deve acessar o sistema e-CNHsp informando seu CPF e senha.

TELA DE ACESSO AO SISTEMA

Serviços ao Cidadão

- ▶ Primeira Habilitação
- ▶ Reabilitação
- ▶ Renovação
- ▶ Adição de Categoria / Mudança de Categoria
- ▶ Consultar Agendamento
- ▶ Restrições Médicas
- ▶ Consulta de Aulas Teóricas

Informativo

Comunicados Importantes

Antes de usar o e-CNHsp, clique nos links abaixo para ler os comunicados destinados ao seu perfil de usuário.

- ▶ Cidadão
- ▶ Médico / Psicólogo
- ▶ Centro de Formação de Condutores
- ▶ Ciretran

Acesso Restrito

CPF:

Senha:

Acessar

Esqueci minha senha

Tira-dúvidas

Multas de Trânsito

Pesquisa de

Passo 2. Após o acesso, selecione o perfil **Diretor de Ensino CFC-A** e clique em **Enviar**.

TELA DE SELEÇÃO DE PERFIL

Serviços ao Cidadão

- ▶ Primeira Habilitação
- ▶ Reabilitação
- ▶ Renovação
- ▶ Adição de Categoria / Mudança de Categoria
- ▶ Consultar Agendamento
- ▶ Restrições Médicas
- ▶ Consulta de Aulas Teóricas
- ▶ Consulta de Aulas Práticas

Informativo

Comunicados Importantes

Antes de usar o e-CNHsp, clique nos links abaixo para ler os

Escolha de Perfil e/ou Visão

Perfil

- SELECIONE -

ENVIAR

Acesso Restrito

CPF:

Senha:

Acessar

Esqueci minha senha

Tira-dúvidas

Multas de Trânsito

Pesquisa de Pontuação da CNH

Consulta de IPVA

Atestado de Antecedentes

Passo 3. Clique no item **Aulas Teóricas** e, então, no subitem **Envio de Aulas para Análise**.

TELA DE MENU DAS OPÇÕES DO PERFIL SELECIONADO

Passo 4. Preencha a tela com as seguintes informações:

- Data da Aula – Informe a data da aula em que ocorreu o problema de envio.
- Hora de Início da Aula – Indique a hora correta de início da aula (hora e minutos).
- Número de Aulas – Selecione a quantidade de aulas dadas.
- Hora de Fim da Aula – O sistema calcula com base no número de aulas.
- Tipo de Processo – Selecione **Primeira Habilitação/Reabilitação** ou **Renovação**.
- Identificação do Curso – Selecione o curso que foi dado.
- Turmas – Selecione a turma a que se referem as aulas para análise.
- Sala de Aula – Selecione em que sala as aulas foram dadas.
- Instrutor – Selecione o instrutor que ministrou as aulas.
- Descrição do Problema – Descreva de forma simples e resumida o problema ocorrido durante a tentativa de envio das aulas.
- Clique em **Avançar**.

TELA DE MENU DE INFORMAÇÃO DE AULAS PARA ANÁLISE

Passo 5. O sistema apresentará a relação de alunos da turma com base nas informações da tela anterior.

Selecione **Todos** ou **Nenhum** ou clique na caixinha do nome de cada aluno que estava presente na aula no momento da indisponibilidade.

Passo 6. Clique na opção **Enviar para Análise**.

TELA DE INDICAÇÃO DOS ALUNOS QUE SE ENCONTRAVAM NA SALA

Menu

- Aulas Teóricas ▶
- Certificados Teóricos ▶
- RENACH ▶
- Turmas ▶
- Gerenciar Alunos ▶
- Usuários ▶
- Consulta Cadastral ▶
- Consulta de Transações ▶
- Alterar Senha
- Ajuda ▶
- Sair

Registrar Início de Aula Teórica para Análise

Marcação e Controle de Horas das Aulas Teóricas para Análise

Data da Aula * Hora de Início da Aula * :

Número de Aulas * Hora de Fim da Aula

Primeira Habilitação / Reabilitação Reciclagem Renovação

Identificação do Curso * Turmas *

Sala de Aula * Instrutor *

Descrição do Problema *

Selecionar:	CPF	Nome	Data Cadast.	Usu. Cadast.
<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Nenhum	820.322.371-05	TESTE	07/04/2011	INSTRUTOR TEORICO
<input type="checkbox"/>	675.795.642-03	TESTE	12/05/2010	INSTRUTOR TEORICO
<input type="checkbox"/>	570.908.493-09	TESTE	28/03/2011	GESTOR DE CFC A SP

[← VOLTAR](#) [ENVIAR PARA ANÁLISE](#)

Passo 7. Após o envio, será exibida a mensagem “Aulas enviadas para análise do Detran.SP com sucesso, sujeitas a conferência e aprovação”.

TELA DE INDICAÇÃO DE ACEITE DO ENVIO DAS AULAS PARA ANÁLISE

Menu

- Aulas Teóricas ▶
- Certificados Teóricos ▶
- RENACH ▶
- Turmas ▶
- Gerenciar Alunos ▶
- Usuários ▶
- Consulta Cadastral
- Consulta de Transações
- Alterar Senha
- Ajuda
- Sair

Início

Olá **GESTOR DE CFC A SP**, seja bem-vindo ao sistema e-CNHsp.
 Unidade de Trânsito: SAO PAULO
 CFC: 908 - GOLDEN CAR
 Para acessar as funcionalidades do sistema, escolha as opções no menu ao lado.

Fale Conosco

Em caso de dúvidas ou sugestões, entre em contato conosco através do endereço de email ecnhsp@sp.gov.br.

Em caso de problemas com o funcionamento do sistema, entre em contato com nossa central de atendimento através do telefone **0800-604-3264**.

Windows Internet Explorer

Aulas enviadas para análise do DETRAN/CIRETRAN com sucesso, sujeitas a conferência e aprovação.

Verificação de aulas teóricas em situação de contingência

Passo 1. No Menu com o perfil do Diretor de Ensino do CFC-A, clique no item **Aulas Teóricas** e, então, no subitem **Solicitações de Análise** para consultar as aulas enviadas para aceitação ou rejeição pelo sistema e pelo Detran.SP e verificar o *status* relativo à inclusão ou ao indeferimento pelo administrador do sistema e-CNHsp.

TELA DE CONSULTA À(S) SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ANÁLISE DE AULAS ENVIADAS

Passo 2. O Diretor de Ensino do CFC-A pode filtrar a consulta das aulas enviadas selecionando **Pendente** ou **Solucionado**.

Passo 3. Depois de escolher o filtro desejado, clique em **Consultar**.

TELA DE FILTRO DA CONSULTA DE ANÁLISE DE AULAS ENVIADAS

ID	Data Aula	Hora Início	Hora Fim	Instrutor	Data Solic.	Problema CFC	Descrição Indisponib.	Detalhe
21	26/09/2011	14:40	15:30	474.149.837-90	26/09/2011			

Quantidade de Registros: 1

Passo 4. Se o filtro escolhido for **Pendente**, o sistema exibirá as aulas enviadas para análise que ainda estão aguardando aprovação pelo administrador.

Passo 5. Para ver o detalhamento das aulas enviadas, clique no ícone da lupa.

TELA DE DEMONSTRAÇÃO DO FILTRO DE CONSULTA DE AULAS PENDENTES

ID	Data Aula	Hora Início	Hora Fim	Instrutor	Data Solic.	Problema CFC	Descrição Indisponib.	Detalhe
21	26/09/2011	14:40	15:30	474.149.837-90	26/09/2011			

Quantidade de Registros: 1

Passo 6. O sistema apresentará o detalhamento das aulas enviadas, inclusive o *status* em que se encontram: **Pendente** ou **Erro de Envio**. No caso de **Erro de Envio**, a mensagem de retorno do sistema poderá ser vista posicionando-se o *mouse* sobre o ícone na coluna **Mensagem**.

TELA DE DEMONSTRAÇÃO DO FILTRO DE CONSULTA DE ANÁLISE DE AULAS ENVIADAS

Menu	Detalhe Análise de Aula							
Aulas Teóricas	Análise de Aula							
Certificados Teóricos	CIRETRAN	CFC	Data Aula	Hora Início	Hora Fim	Instrutor	Sala	Curso
RENACH	18	450	15/03/2011	08:49	09:50	355.313.571-92	4	1
Turmas	Data de Solicitação	Solicitante	Data Atualização	Problema CFC	Desc. Disponibilidade			
Gerenciar Alunos	15/03/2011	561.349.384-75	15/03/2011 12:34:27					
Usuários	CPF Cidadão	Nome	Status	Data Processam.	Mensagem			
Consulta Cadastral	407.082.628-99	ALUNO CESAR	Erro no Envio	15/03/2011				
Consulta de Transações	359.449.478-02	CESAR MALVA	Erro no Envio	15/03/2011				
Alterar Senha	730.546.342-64	LEX LUTOR	Erro no Envio	15/03/2011				
Ajudar	772.447.372-20	TESTE	Erro no Envio	15/03/2011				
Sair	980.065.232-90	TESTE FDAA	Pendente					
	736.317.867-43	TESTE TESTE	Pendente					
	261.012.547-04	TESTE TESTE	Pendente					
	114.080.651-34	TESTE TESTE	Pendente					
								VOLTAR

Passo 7. Se o filtro escolhido for **Solucionado**, o sistema exibirá as aulas enviadas para análise que obtiveram a aprovação pelo administrador.

Passo 8. Para ver o detalhamento das aulas enviadas, clique no ícone da lupa.

TELA DE DEMONSTRAÇÃO DO FILTRO DE CONSULTA DE AULAS SOLUCIONADAS

Menu	Solicitações Análise de Aula									
Aulas Teóricas	Consulta									
Certificados Teóricos	Filtro									
RENACH	SOLUCIONADO									
Turmas	CANCELAR CONSULTAR									
Gerenciar Alunos	Análise de Aula									
Usuários	ID	Data Aula	Hora Início	Hora Fim	Instrutor	Data Solic.	Problema CFC	Descrição Indisponib.	Detalhe	
Consulta Cadastral	135	15/03/2011	07:00	07:50	355.313.571-92	15/03/2011				
Consulta de Transações	Quantidade de Registros: 1									
Alterar Senha										

Passo 9. O sistema apresentará o detalhamento das aulas enviadas, inclusive o *status* em que se encontram: **Solucionado** ou **Erro de Envio**. No caso de **Erro de Envio**, a mensagem de retorno do sistema poderá ser vista posicionando-se o *mouse* sobre o ícone na coluna **Mensagem**.

Se houver erro no envio, o sistema gera uma mensagem de retorno. Exemplo: o mesmo instrutor em mais de uma sala ao mesmo tempo. Quando o usuário posiciona o cursor no ícone **Mensagem**, ela aparece em um *pop-up*.

TELA DE DETALHE DE ANÁLISE DE AULA

Menu		Detalhe Análise de Aula							
Aulas Teóricas	▶	Análise de Aula							
Certificados Teóricos	▶	CIRETRAN	CFC	Data Aula	Hora Início	Hora Fim	Instrutor	Sala	Curso
RENACH	▶	18	450	15/03/2011	07:00	07:50	355.313.571-92	4	1
Turmas	▶	Data de Solicitação	Solicitante	Data Atualização	Problema CFC	Desc. Disponibilidade			
Gerenciar Alunos	▶	15/03/2011	561.349.384-75	15/03/2011 16:21:18					
Usuários	▶	CPF Cidadão	Nome	Status	Data Processam.	Mensagem			
Consulta Cadastral	▶	407.062.628-99	ALUNO CESAR	Erro no Envio	15/03/2011				
Consulta de Transações	▶	359.449.478-02	CESAR MALVA	Erro no Envio	15/03/2011				
Alterar Senha	▶	730.546.342-64	LEX LUTOR	Erro no Envio	15/03/2011				
Ajudar	▶								
Sair									

Renovação

Para a renovação da CNH, o candidato dispõe de três opções.

1. Autodidata com prova agendada na Ciretran

O primeiro passo para a renovação, neste caso, é fazer um pré-cadastro, que deverá ser confirmado na Ciretran. Após obter o Renach, é necessário proceder à coleta de digitais. Quando a Ciretran corrigir a prova e lançar os dados no sistema transacional, um número de Certificado de Aprovação será gerado e o processo de renovação terá sequência.

2. Autodidata com prova eletrônica no CFC (Procondutor)

O candidato preenche um pré-cadastro, que deverá ser confirmado na Ciretran. Após obter o Renach, faz a coleta de digitais (essa coleta pode ser realizada antes ou depois da prova). O candidato faz a prova eletrônica no CFC pelo Procondutor. O CFC envia eletronicamente os dados de aprovação, data em que a prova foi realizada etc. por meio da tela do CFC – Gefor, para a Prodesp. O processo para emissão do certificado é único e não há necessidade da apresentação da digital do candidato, somente a do Diretor de Ensino.

3. Curso presencial com prova não reprobatória no CFC

O candidato preenche um pré-cadastro, que deverá ser confirmado na Ciretran. Após obter o Renach, procede à coleta de digitais. Em seguida, faz a sua matrícula no CFC-A pelo sistema e-CNHsp. Na etapa seguinte, o candidato faz o curso, por meio do e-CNHsp, e registra as 15 aulas. No final do curso, realiza a prova, que não é reprobatória, no CFC por meio do Procondutor, para a data da prova constar no sistema.

Após as aulas, o Diretor de Ensino entra no e-CNHsp, acessa a opção **Certificados Teóricos**, clica em **Emitir Certificado Renovação** e fornece as informações solicitadas.

O e-CNHsp libera o Certificado de Aprovação e o registra no sistema transacional, que é uma base de dados. O CFC transfere o certificado para a pasta e o envia para a Ciretran, que o confere na base de dados.

Emissão de Certificado Renovação

Seguem os passos para a emissão de certificados teóricos para renovação.

1. Inicialmente, é necessário preencher alguns campos para pesquisar as informações do candidato.
 - a. No campo **CPF**, informar o CPF do candidato.
 - b. Em seguida, no campo **Tipo de Documento**, selecionar o tipo de documento do candidato: PGU ou Registro.
 - c. No campo **Nº Registro/PGU**, informar o número do Registro ou do PGU do candidato.
 - d. Clicar em **Pesquisar**.

A imagem mostra uma janela de software intitulada "Certificado Teórico para Renovação". Dentro dela, há uma seção "Consulta" com três campos de entrada: "CPF *", "Tipo de Documento *" e "Nº Registro/PGU *". O campo "Tipo de Documento *" possui duas opções de seleção por rádio: "PGU" e "Registro". Na base da janela, há dois botões: "CANCELAR" com um ícone de 'X' vermelho e "PESQUISAR" com um ícone de lupa.

2. Após o usuário descrever as informações do candidato e clicar em Pesquisar, o sistema vai demonstrar as informações do candidato, deixando pendentes alguns campos que devem ser preenchidos. Esses campos são os seguintes:

- a. **Curso:** selecionar o tipo de **Curso** realizado pelo candidato: “Reciclagem para Infratores” ou “Atualização para Renovação da CNH”.
- b. **Matéria:** selecionar a opção de curso **Atualização/Renovação de CNH**. As seguintes matérias serão exibidas:
 - “Direção Defensiva”;
 - “Primeiros Socorros”.
- c. **Modalidade:** selecionar para exibir a maneira pela qual o candidato realizou o estudo do curso e clicar na opção desejada:
 - “Presencial (Integral)”;
 - “Ensino a Distância/Autodidata”;
 - “Aproveitamento de Estudos (Comprovado)”;
 - “Ensino a Distância/Autodidata com Aproveitamento de Estudos”.
- d. **Data de Início:** informar a data em que o candidato iniciou o curso.
- e. **Data de Término:** informar a data em que o candidato terminou o curso.
- f. **Data de Prova:** informar a data em que a prova foi realizada.
- g. **Data de Resultado:** informar a data em que saiu o resultado da prova.
- h. **Situação:** selecionar e informar a situação do candidato ao final do curso:

“Aprovado”;
 “Reprovado”.

i. **Categoria:** selecionar e informar a categoria do candidato:

“A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “AB”, “AC”, “AD” e “AE”.

j. **Entidade de Origem:** selecionar e informar o local em que a prova foi realizada:

“Sindicato”;
 “Senac”;
 “Autotrânsito”.

k. **Código de Segurança:** informar o código gerado pela entidade onde a prova foi realizada.

Em seguida, o Diretor de Ensino poderá emitir o certificado clicando em Emitir Certificado. O sistema fará uma validação com o Código de Segurança informado. Caso a validação se concretize, a biometria do Diretor de Ensino será solicitada e o certificado será emitido.

Certificado Teórico para Renovação

Informações do Candidato

Nome *
 PAULINO VIEIRA PORTO

CPF *
 677.294.108-30

RG/RNE
 20661051

Órgão Emissor/UF
 SSP SP

Data de Nascimento
 22/06/1967

RENACH
 SP500009449

Tipo de Documento *
 REGISTRO

Número do Documento *
 1876490701

Curso
 - SELECIONE -

Matéria *
 - SELECIONE -

Modalidade *
 ENSINO A DISTÂNCIA / AUTODIDATA

Data de Início *

Data de Término *

Data da Prova *

Data de Resultado *

Situação *
 - SELECIONE -

Categoria *
 - SELECIONE -

CFC (Ciretran/CFC)
 18460

Entidade de Origem *
 - SELECIONE -

Código de Segurança *

3. Em seguida, o sistema vai gerar o número do certificado emitido e fornecerá a opção Imprimir.

Certificado Teórico para Renovação


O Certificado foi emitido com o Número: 9296SP000000199

Data de Emissão: 02/08/2011

Abaixo, veja um modelo do Certificado de Renovação.

	CFC TESTE RUA TESTE CERTIFICADO , 422 - CENTRO SAO PAULO/SP 11 33333333	
<h1>Certificado Teórico de Aproveitamento</h1>		
<h2>Renovação de CNH</h2>		
Nº 1747SP001508500		
Certifico que o(a) Sr(a) Nome Completo, CPF 000000000-00 nascido em 00/00/0000, foi aprovado na avaliação de:		
<h3><i>Renovação de C.N.H</i></h3>		
Nos termos da Resolução CONTRAN nº 168 de 22/12/2004,		
SAO PAULO, 26 de julho de 2010.		
_____ ALUNO	_____ DIRETOR DE ENSINO Nº do Registro 00000	





Secretaria de Planejamento
e Desenvolvimento Regional



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**