

MÓDULO 11 - CANCELAMENTO DE EXAMES

I. CANCELAMENTO POR AUSÊNCIA

Será considerado “Ausente”, de forma automática pelo sistema informatizado, o candidato que no dia em que estava com prova teórica agendada, não tiver o agendamento cancelado pelo CFC, e não tiver resultado de prova “Aprovado” ou “Reprovado”. A ausência **não** consome a taxa de prova teórica, ou seja, a taxa ficará disponível para ser reaproveitada ao agendar novo exame. A rotina automática do sistema de ausência de candidatos é programada para acontecer após as 23h, diariamente. Todavia, não impede que o CFC tome a iniciativa de já ausentar no sistema informatizado quando constatado o não comparecimento do candidato, devendo utilizar o motivo “Cancelamento por ausência”.

II. CANCELAMENTO PELO CFC

O CFC deve cancelar o agendamento de exame, mesmo que já iniciado, pelos motivos abaixo:

Com aproveitamento de taxa:

1. **Reagendamento a pedido do candidato** - quando o candidato informar com antecedência que não irá comparecer no dia e hora agendados. Este cancelamento deve ser feito até o horário do exame agendado.
2. **Reagendamento por problemas técnicos durante o exame** - quando, antes ou após iniciado o exame teórico, ocorrer qualquer problema técnico que impossibilite a sua realização/conclusão pelo candidato, como verificação biométrica com problemas (mesmo após a 5ª tentativa), inoperância do sistema PROCERGS, queda de energia elétrica ou de *internet*, ou ainda, constatação de que a prova não está sendo gravada e não há o *backup* em DVR.
 - 2.1. Este cancelamento deve ser feito pelo CFC até o final do expediente de atendimento, informando, no campo observações do sistema informatizado, o número do incidente junto ao prestador do serviço

MANUAL DE EXAMES TEÓRICOS ELETRÔNICOS

V9 - PUBLICAÇÃO EM 26.05.2026

afetado ou a descrição do problema ocorrido. Ao constatar algum problema técnico que prejudique o andamento da prova, o CFC deve cancelar o agendamento do exame antes que o resultado (Aprovado/Reprovado) seja gerado pelo sistema, já que, após o processamento do resultado, somente o DetranRS poderá anular o exame mediante critérios específicos.

2.2. Caso não tenha comprovação ou justificativa do problema, ou se constatado uso indevido desse motivo de cancelamento, o DetranRS poderá alterar o cancelamento para um motivo que gere nova taxa de exame. Portanto, é obrigatório ter: arquivo em vídeo da turma com problema técnico, registro da biometria ou tentativa, ou informar a ocorrência ao DetranRS de forma pormenorizada.

Sem aproveitamento de taxa:

- 1. Candidato chegar ao local conduzindo veículo para o qual não está habilitado, ou com a CNH suspensa ou cassada.**
- 2. Candidato apresentar documento não aceito pelo DetranRS, por estar em desacordo à normativa vigente.**
- 3. Cancelamento por razões pessoais, emocionais ou de saúde física do candidato.** Por exemplo: candidato visivelmente embriagado ou sob influência de substâncias tóxicas ou entorpecentes; candidato que não conseguir inserir os dados pessoais necessários para acessar o exame no prazo indicado; candidato sentiu-se mal antes de iniciar a prova.
- 4. Fraudes contra a administração pública (tentadas ou consumadas).** Por exemplo: candidato portando, fazendo uso ou com equipamento eletrônico sobre a estação de prova (celular, *tablet*, fones de ouvido do tipo “sem fio”, relógio inteligente “*smartwatch*”, etc); candidato realizar ou tentar realizar consulta a terceiros ou a qualquer meio físico ou eletrônico; conversas entre candidatos e/ou candidatos e terceiros; candidato acessar qualquer outra página diferente da PTE durante a realização do exame, uma terceira pessoa fazendo exame no lugar do candidato; burlar o sistema de validação facial ou da prova teórica

MANUAL DE EXAMES TEÓRICOS ELETRÔNICOS

V9 - PUBLICAÇÃO EM 26.05.2026

eletrônica, sair e voltar à sala de prova teórica após a identificação facial.

5. **Ocorrências de desacato/ agressão/ ameaças/ assédio e outros comportamentos que possam interferir no resultado dos exames ou tumultuar a sua realização.** Por exemplo: candidato tumultuando ou atrapalhando a realização do exame, assim como ameaça, agressão verbal ou física ao Monitor de provas, a outros candidatos ou ao supervisor remoto; Monitor se aproximar demasiadamente ou falar com o candidato sem necessidade.

III. CANCELAMENTO PELO DETRAN/RS

Os cancelamentos de exames pelo DetranRS podem ser realizados a qualquer tempo, sendo a pedido do CFC, por irregularidades observadas na Supervisão, ou por motivo administrativo. O CFC será notificado através de *e-mail* para que tenha ciência e dê os devidos encaminhamentos para a continuidade do processo.

Anulação de exame teórico com impacto na emissão de CNH e/ou reabertura de RENACH. No caso do exame teórico ser a última etapa do processo de habilitação e o RENACH for encerrado, seja pela conclusão das etapas ou pela emissão de CNH, e sendo necessária a anulação da prova, será feito o procedimento de cancelamento da CNH emitida e/ou reabertura do RENACH.

Com aproveitamento de taxa:

I - A pedido do CFC:

Por motivo de força maior. Situações como inoperância do sistema informatizado, queda de energia elétrica ou de *internet*. O pedido de cancelamento deverá ocorrer mediante a informação do número de chamado junto ao fornecedor do serviço que impossibilitou a realização do exame (PROCERGS, empresa de energia, provedor de *Internet*, etc).

II - Por irregularidades identificadas na supervisão, que o CFC tenha dado causa:

MANUAL DE EXAMES TEÓRICOS ELETRÔNICOS

V9 - PUBLICAÇÃO EM 26.05.2026

1. **Não ter gravação da prova completa** (desde a identificação até a saída dos candidatos da sala), com imagem e som íntegros e claros das provas realizadas no dia.
2. **Identificação dos candidatos ter sido realizada fora da área de captura** da imagem pelas câmeras.
3. **Câmeras mal posicionadas**, impedindo a visualização das mesas dos candidatos “por cima”, desde que após solicitação da Supervisão não ter sido atendida.
4. **Sala de provas com material alusivo ao conteúdo do exame teórico.**
5. **Excesso de ruído** na sala de provas de forma a impedir a realização do exame.
6. **Qualidade da gravação com som inaudível e/ou imagem que não esteja nítida.**

III - Por motivo administrativo.

1. Reconhecimento facial não validado por servidor do DetranRS.

Sem aproveitamento de taxa:

I - Por irregularidades identificadas na Supervisão, que o candidato tenha dado causa:

1. **Fraudes contra a administração pública (tentadas ou consumadas).** Por exemplo: candidato portando, fazendo uso ou com equipamento eletrônico sobre a estação de prova (celular, *tablet*, fones de ouvido do tipo “sem fio”, relógio inteligente “*smartwatch*”, etc), candidato realizar ou tentar realizar consulta a terceiros ou a qualquer meio físico ou eletrônico; conversas entre candidatos e/ou candidatos e terceiros; candidato acessar qualquer outra página diferente da PTE durante a realização do exame, uma terceira pessoa fazendo exame no lugar do candidato; burlar o sistema de validação facial ou da prova teórica eletrônica, candidato sair e voltar à sala de prova teórica após a identificação facial.
2. **Ocorrências de desacato/ agressão/ ameaças/ assédio e outros comportamentos que possam interferir no resultado dos exames ou**

MANUAL DE EXAMES TEÓRICOS ELETRÔNICOS

V9 - PUBLICAÇÃO EM 26.05.2026

tumultuar a sua realização. Por exemplo: candidato tumultuando ou atrapalhando a realização do exame, assim como ameaça, agressão verbal ou física ao Monitor de Provas do CFC, a outros candidatos ou ao supervisor remoto; Monitor de Prova do CFC se aproximar demasiadamente ou falar com o candidato sem necessidade.

3. Candidato chegar ao local conduzindo veículo para o qual não está habilitado ou com a CNH suspensa ou cassada.

4. Candidato apresentar documento não aceito pelo DetranRS, por estar em desacordo à normativa vigente.

5. Cancelamento por razões pessoais, emocionais ou de saúde física do candidato. Por exemplo: candidato visivelmente embriagado ou sob influência de substâncias tóxicas ou entorpecentes; candidato que não conseguir inserir os dados pessoais necessários para acessar o exame; candidato sentiu-se mal antes de iniciar a prova.