



MANUAL DE INSTRUÇÕES PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO

**SISTEMA DE MATRÍCULAS DA SPTRANS
PARA CADASTRO DE ESTUDANTES E PROFESSORES**

MATRÍCULAS 2024/2025



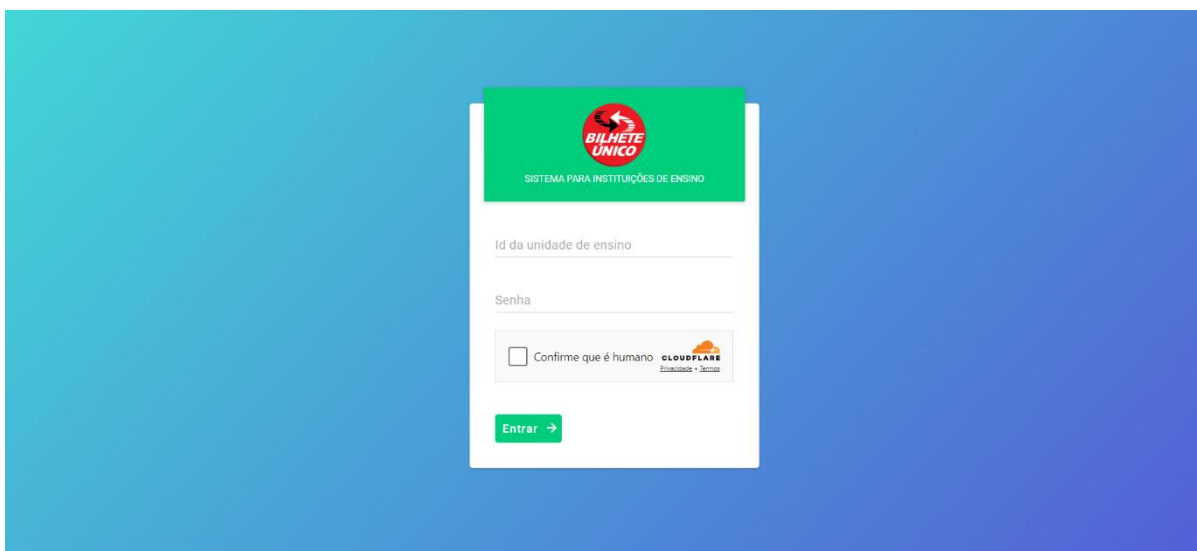
SUMÁRIO

1. SISTEMA DE MATRÍCULAS da SPTRANS.....	4
2. DETALHAMENTO DO SISTEMA.....	4
2.1. TELA INICIAL	5
2.2. MENU PRINCIPAL	5
3. CADASTRAMENTO DE ESTUDANTES E PROFESSORES.....	7
3.1. CADASTRO INDIVIDUAL	8
3.1.1. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS.....	10
3.2. CADASTRO EM LOTE	12
3.2.1. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS.....	16
4. PERGUNTAS FREQUENTES	20
4.1. LOGIN	20
4.2. CADASTRO INDIVIDUAL.....	21

1. SISTEMA DE MATRÍCULAS da SPTRANS

O **Sistema de Matrículas da SPTrans** é a nova plataforma para cadastramento das matrículas de estudantes e professores. O acesso é feito online, não necessitando ser baixado ou instalado nenhum programa no computador.

Acesse aqui: <https://matricula.documentodoestudante.com.br/login>



Para fazer o Login no sistema, basta digitar o **mesmo usuário e senha** utilizados para acessar o **CadEscola**. Após digitar o usuário e senha, é necessário fazer a autenticação de confirmação de humano, basta clicar no **checkbox**.

No caso da instituição que ainda não estiver credenciada ou precise recuperar a conta, basta enviar um e-mail para apoio.escolar@sptrans.com.br, canal oficial de suporte para as instituições de ensino.

2. DETALHAMENTO DO SISTEMA

Para o detalhamento da usabilidade do sistema utilizaremos marcações em vermelho para destacar os elementos das telas. No entanto, essas marcações em vermelho não aparecem nas telas durante a utilização do **Sistema de Matrículas da SPTrans**.

2.1. TELA INICIAL

Uma vez o login realizado, a próxima página é a tela inicial do sistema que aparecerá dessa forma:

MATRÍCULAS

BARRA DE BUSCA

Buscar por nome ou CPF

NOVO CADASTRO

+ Nova Matrícula

FILTRO DE CURSO E TURMA

Selecione um curso

Selecione uma turma

Filtrar

Nome	CPF	Curso	Status GIS	CEP
Sem matrículas para este curso e turma, selecione no filtro ao lado.				

DADOS CADASTRAIS DOS ESTUDANTES E PROFESSORES FILTRADOS

Quantidade de itens por página: 5 0-0 de 0

Na imagem, em vermelho, estão marcadas as principais informações que podem ser encontradas na página inicial:

- **Barra de Busca:** Para fazer a busca pelo nome ou CPF do estudante, é necessário antes procurar o curso pela barra de busca e depois a turma e em seguida informar o nome do estudante ou o CPF dele.
Dados cadastrais de estudantes e professores filtrados: Quando filtrados curso e turma, aparecerão os dados dos estudantes – Nome, CPF, Curso, Status GIS e CEP.
- **Filtro de Curso e Turma:** Filtro onde aparecem todos os cursos cadastrados nesta Instituição de Ensino. Selecionando o curso, aparecerão todas as turmas cadastradas.
- **Novo Cadastro:** O botão “+ Nova Matrícula” é o local onde serão cadastrados os estudantes e professores.

2.2. MENU PRINCIPAL

Ainda na página principal, é possível acessar o Menu, clicando no símbolo de três barras na horizontal ao lado de “Bilhete Único de Estudante”, marcado em vermelho na imagem.



MATRÍCULAS

Buscar por nome ou CPF

[+ Nova Matrícula](#)

Nome	CPF	Curso	Status GIS	CEP
------	-----	-------	------------	-----

Sem matrículas para este curso e turma, selecione no filtro ao lado.

Quantidade de itens por página:

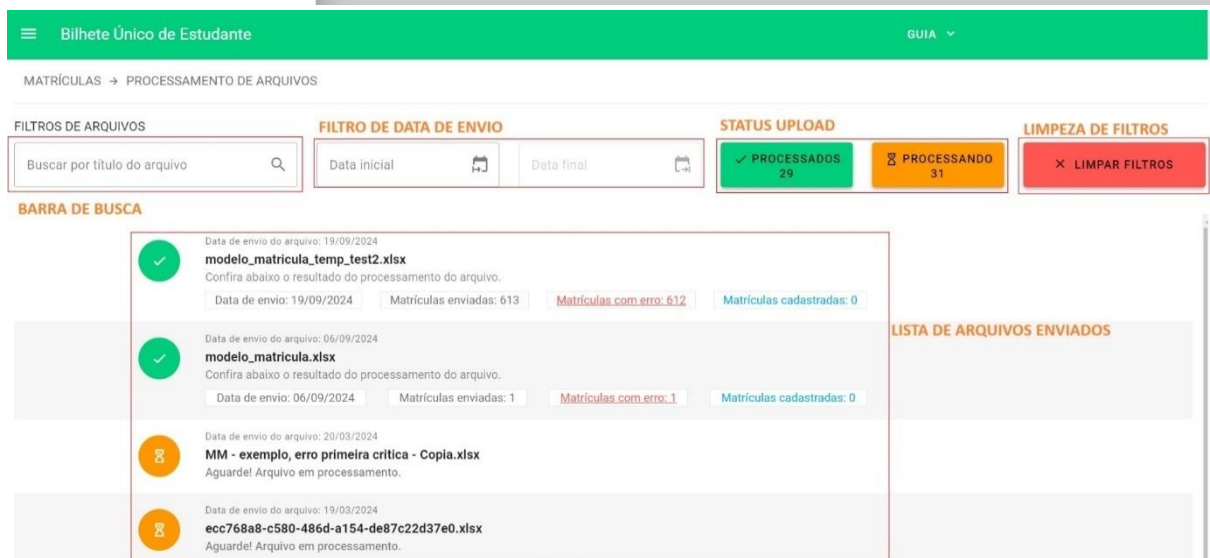
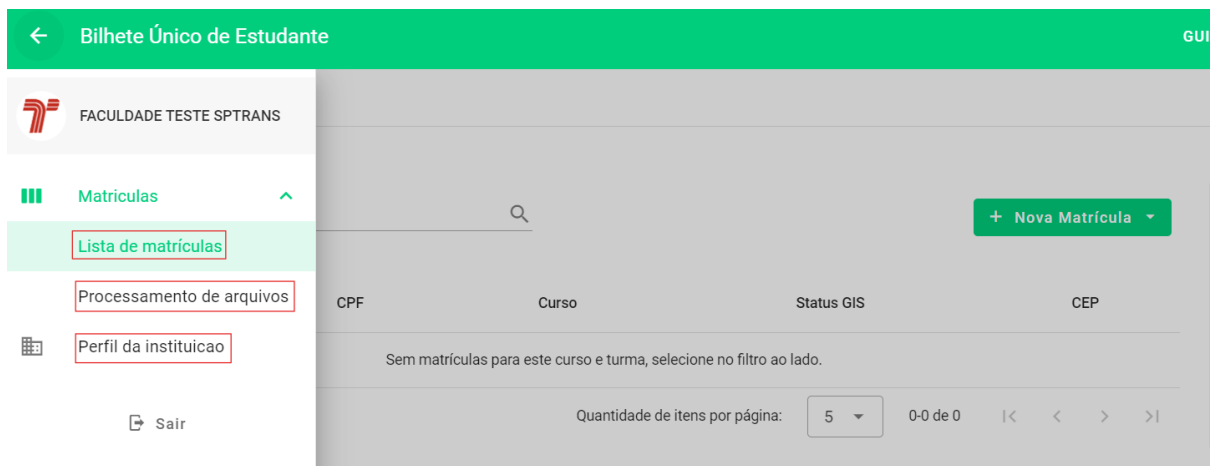
5

0-0 de 0



No Menu, como marcado em vermelho, é possível acessar três páginas:

- **Lista de Matrículas:** Página inicial de acesso ao sistema, onde é possível fazer o cadastro e consulta dos cadastros.
- **Processamento de Arquivos:** Consulta os status dos carregamentos das matrículas em lote, que será explicado no item 3.2.
- **Perfil da Instituição:** Página onde é possível consultar os dados cadastrais da instituição de Ensino, os cursos cadastrados e seus respectivos códigos.



- **Filtros de Arquivos:** Serve como uma barra de busca para procurar o nome do arquivo enviado anteriormente;
- **Filtro de data de envio:** É possível selecionar uma data específica ou uma faixa de datas para verificar quais arquivos foram enviados no período escolhido.
- **Status do Upload:** É possível ver a quantidade de envios em lote que já foi realizado. A quantidade de Processados, ou seja, que já foram carregados no sistema e a quantidade que ainda está em processamento.
- **Limpeza de Filtros:** Limpa os filtros aplicados, tanto o de data quanto o de pesquisa por nome do arquivo.
- **Lista de arquivos enviados:** aparecem todos os arquivos enviados em forma de lista, detalhando a quantidade de matrículas enviadas nesse lote, qual o status (se já foi processado ou não), e se houve alguma matrícula enviada com erro.

3. CADASTRAMENTO DE ESTUDANTES E PROFESSORES

No Sistema de Matrículas é possível cadastrar os estudantes e professores de duas formas:

- **Individual:** cadastro realizado manualmente, matrícula por matrícula;
- **Em lote:** cadastro de várias matrículas ao mesmo tempo.

3.1. CADASTRO INDIVIDUAL

O cadastro individual é usado para cadastrar uma matrícula por vez, geralmente usado quando não é necessário o cadastro de muitos estudantes e professores de uma vez.

Para fazer o cadastro Individual, basta acessar a página principal e clicar em “+ Nova Matrícula” > “Individual”, como marcado em vermelho.

MATRÍCULAS

Buscar por nome ou CPF

Nome	CPF	Curso	Status GIS	Matrícula
Gabriela Ligas Pedrozo	09918045973	5343	Ativo	01304001
Nathan Silva Macena	47714932864	5343	Ativo	02317090

Quantidade de itens por página: 5 1-2 de 2

+ Nova Matrícula

Individual

Em lote

Seleção um curso: 5343 - GESTAO FINANCE...

Seleção uma turma: 16 - TESTE

Filtrar

Abrirá uma tela na qual devem ser preenchidos os dados dos estudantes corretamente:

o de Estudante

GUIA

Atenção! Todos os campos abaixo são obrigatórios.

Antes de aceitar a matrícula, o sistema calculará a distância percorrida pelo estudante entre sua residência e a instituição de ensino.

R.A do estudante

RG número

RG dígito

UF emissor

CPF do estudante

Data de nascimento
dd/mm/aaaa

Selecione um curso

Selecione uma turma

Selecione um curso
5343 - GESTAO

Selecione uma turma
16 - TESTE

Filtrar

Os seguintes campos devem ser preenchidos:

- **R.A. do estudante:** Aceita números e letras; preencher com o Registro do Aluno.
- **Número do RG:** Aceita números e letras, colocar somente o número do RG, sem o dígito;
- **Dígito do RG:** Aceita números e letras. Caso o estado emissor não tenha dígito, é possível deixar o campo em branco;
- **UF emissor:** Lista de seleção de UFs, só é necessário selecionar o estado emissor do RG;
- **CPF:** Não colocar pontos ou traços, somente os números do CPF.
- **Curso:** Caixa de seleção do curso que o estudante está matriculado, aparece simultaneamente todos os cursos cadastrados para a Instituição de Ensino;
- **Turma:** A caixa de seleção de Turma só fica visível após a seleção do Curso;
- **Gratuidade Ativa:** abre uma caixa de seleção, onde se deve selecionar “Sim” (caso tiver gratuidade) ou “Não” (caso não tiver direito à gratuidade);
- **Tipo de Gratuidade:** abre uma caixa de seleção, onde se deve selecionar e a gratuidade do estudante é pelo FIES ou PROUNI;
- **CEP da Residência:** preencher somente com os números (sem traços ou pontos) do CEP de residência do estudante. O sistema buscará os dados de Rua, Cidade, UF e Bairro e preencher automaticamente;
- **Número da Residência:** Aceita números. Caso a residência do estudante não tenha números, colocar 0 (zero);

- **Rua, Cidade, UF e Bairro** são preenchidos automaticamente ao preencher o CEP;
- **Complemento:** preencher somente se houver, este campo pode ser deixado em branco. Aceita letras e números.

OBSERVAÇÃO: caso o estudante tenha **CIN (Carteira de Identidade Nacional)**, colocar os 11 dígitos do número do CPF do estudante no campo do RG, deixando o dígito em branco e em UF colocar “DF”.

Ao clicar em “Salvar” no final da página, automaticamente o sistema validará os dados do estudante com a Receita Federal, os dados validados são: RG, CPF e data de nascimento. Caso algum destes dados estejam errados, o salvamento das informações não será feito e aparecerá uma mensagem de erro informando qual dos dados está em divergência com a Receita Federal.

Também é feita validação da distância da residência do estudante a instituição de ensino, e caso seja menor que 1km ou não houver transporte público encontrado pelo sistema ou o estudante residir fora dos municípios que dão direito ao benefício, o estudante não poderá ser cadastrado, de acordo com a Portaria SMT nº 50 da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte do Município de São Paulo: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-mobilidade-e-transportes-smt-50-de-5-de-abril-de-2019>

Caso os dados estejam corretos, o estudante será cadastrado na base da SPTrans automaticamente.

3.1.1. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Caso não tenha conseguido fazer o cadastro do estudante, aqui existem algumas orientações que podem ajudar:

- **Cliquei em “Salvar” após o preenchimento dos dados, o sistema não salvou o cadastro do aluno e apareceu a mensagem “UNKNOWN ERROR”. O que fazer?**

Possivelmente o RG do estudante cadastrado está incorreto. Revise o número de acordo com o documento do estudante e corrija o número do RG, dígito ou UF.

- **Clicou em “Salvar” após o preenchimento dos dados e o sistema indicou o erro: “Registro (RA) não é válido”. O que fazer?**

Esse erro apenas ocorre em Instituições de Ensino Públicas. O número do Registro do Aluno (RA) deve ser igual ao do sistema da Secretaria de Educação. Revise o número e faça a correção.

- **Clicou em “Salvar” após o preenchimento dos dados e o sistema indicou o erro: “CPF e/u Data de Nascimento Inválida”. O que fazer?**

O Sistema de Matrículas valida RG, CPF e Data de Nascimento na Receita Federal. Caso apareça esse erro, significa que o CPF ou Data de Nascimento cadastrados no Sistema não são os mesmos na receita Federal. Verifique os dados e corrija antes de salvar novamente.

- **Digitou o CEP que o estudante forneceu e apareceu a mensagem: “CEP Inválido”. O que fazer?**

Ao verificar o aparecimento da mensagem de CEP inválido, verifique no site dos Correios ou de um site da sua confiança se o CEP realmente existe. Caso ele não exista, verifique junto ao estudante qual o CEP correto de sua residência para que seja calculado corretamente se este tem direito ao benefício ou não. Já em caso de o CEP existir e a mensagem continuar aparecendo, entre em contato com o suporte da SPTrans (apoio.escolar@sptrans.com.br) para que esse CEP seja colocado na base de dados.

- **Clicou em “Salvar” e o sistema não salva o cadastro do estudante. O que fazer?**

Verifique se todos os dados estão preenchidos. Caso perceba que algum campo obrigatório não está preenchido, preencha-o.

- **Clicou em “Salvar” após o preenchimento dos dados e o sistema indicou o erro: “Falha no cálculo do GIS”. O que fazer?**

Caso essa mensagem apareça, pode significar uma dessas duas opções:

- O endereço do aluno fica em uma distância menor de 1 km da Instituição de Ensino, o que não gera direito ao benefício.
- Entre o endereço do estudante e o endereço da Instituição de Ensino não existem trajetos viáveis de transporte público, seja ele de ônibus, metrô ou trem.

Ou seja, em ambos os casos, o estudante não tem direito ao benefício de gratuidade ou passe livre no transporte público uma vez que a) reside perto demais da instituição onde estuda; ou b) não existe trajeto de transporte público, não gerando necessidade do benefício.

- **Clicou em “Salvar” após o preenchimento dos dados e o sistema indicou o erro: “CEP não permitido para a solicitação do benefício”. O que fazer?**

O endereço do estudante está fora da área aceita para solicitação do benefício. Quem tem direito ao benefício são:

- a) residentes no Município de São Paulo, que estejam matriculados em cursos sediados na Região Metropolitana de São Paulo ou nos municípios de Botujuru, Campo Limpo Paulista, Jundiaí ou Várzea Paulista; ou

b) residentes na Região Metropolitana de São Paulo ou nos municípios de Botujuru, Campo Limpo Paulista, Jundiaí ou Várzea Paulista, desde que matriculados em cursos sediados na Cidade de São Paulo.

- **O estudante não tem RG, somente CIN. O que fazer?**

Caso o estudante tenha CIN (Carteira de Identidade Nacional), coloque os 11 dígitos do número do CPF do estudante no campo do RG, deixando o campo Dígito em branco e em UF colocar “DF”.

Em caso de outras dúvidas sobre a usabilidade do sistema, contate o suporte: sptrans.instituicao@dne.com.br

3.2. CADASTRO EM LOTE

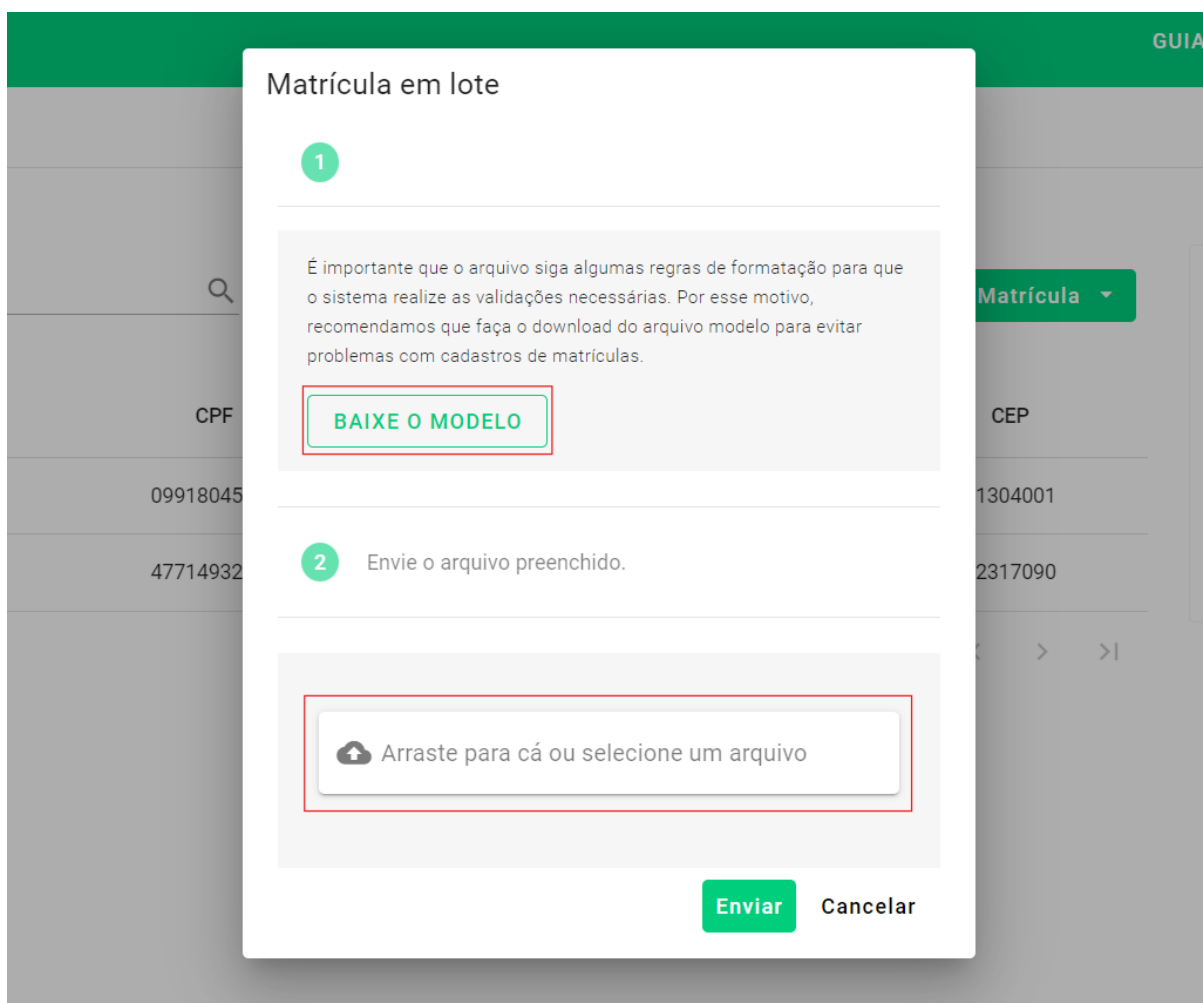
O cadastro em lote é ideal para registrar simultaneamente uma grande quantidade de estudantes ou professores. A quantidade de matrículas que podem ser enviadas é ilimitada. O envio desse lote é realizado por uma planilha de Excel que deve ser preenchida com os dados dos estudantes a serem cadastrados.

Para fazer o cadastro Em Lote, basta acessar a página principal e clicar em “+ Nova Matrícula” > “Em Lote”, como marcado em vermelho na imagem.

Nome	CPF	Curso	Status GIS	
riela Ligas Pedrozo	09918045973	5343	Ativo	01304001
than Silva Macena	47714932864	5343	Ativo	02317090

A tela de cadastro em lote abrirá, oferecendo duas opções, conforme marcado em vermelho na imagem:

- **Baixar a planilha modelo:** Para fazer o envio em lote, é necessário que seja usada a planilha modelo portanto o primeiro passo seria baixá-la.
- **Enviar o arquivo preenchido:** Caso a planilha já esteja preenchida, é só fazer o upload na página e clicar em “Enviar”.



O primeiro passo é fazer o download da planilha modelo, ao abri-la a verá somente com o cabeçalho, conforme imagem abaixo:

	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	CAMPUS	Nome do Aluno (sem abreviação)	Matricula	Numero do RG	Digito do RG	Estado Emissor do RG	Data de Emissão do RG (no formato dd/mm/yyyy)	Sexo (M ou F)	Dat
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									

Alguns pontos sobre a planilha:

- **Uso da planilha modelo:** A planilha deve ter mantida com essa mesma regra de formatação. Não adicione nem retire campos. Não altere a sequência dos campos.
- **Formatação da Planilha:** a formatação de **todos** os campos deve ser como “texto”, inclusive campos como “data de nascimento”.

- **Preenchimento:** para realizar o preenchimento dos campos da planilha, **siga as orientações no cabeçalho** (usando números, sem pontos etc.).
- Cada linha deve ser preenchida com os dados de **um estudante**, por vez.

Campos da planilha modelo:

- **CAMPUs:** Deve ser preenchido, em todos os casos, com o Login (ID) da Instituição de Ensino.
- **Nome do Aluno (sem abreviação):** Preencher com o nome completo do estudante, sem abreviações.
- **Matrícula:** Deve ser preenchido com o número do R.A.;
- **Número do RG:** Aceita números e letras, colocar somente o número do RG, sem o dígito;
- **Dígito do RG:** Aceita números e letras. Caso o estado emissor não tenha dígito, é possível deixar o campo em branco;
- **No caso de RNE:** O cadastro é feito normalmente inclusive com as letras do documento.
- **Estado Emissor do RG:** Deve ser preenchido com o UF do Estado Emissor, por exemplo, para São Paulo deve ser “SP”;
- **Data de Emissão do RG (no formato dd/mm/yyyy):** Data de Emissão do RG, no formato dd/mm/aaaa;
- **Sexo (M ou F):** Preencher se o estudante é Mulher ou Homem, utilizando a inicial da palavra “M” ou “F”.
- **Data de Nascimento do aluno (no formato dd/mm/yyyy):** Data de Nascimento do estudante, no formato dd/mm/aaaa;
- **Número do Endereço:** Número do endereço do estudante e se não houver, colocar número 0 (zero), letras não são aceitas;
- **Número do Apartamento:** Número do apartamento em que o estudante reside, caso exista;
- **Bloco:** Número do bloco em que o estudante reside, caso exista;
- **Complemento do Endereço:** complemento do endereço em que o estudante reside, caso exista;
- **CEP (oito dígitos numéricos sem hífen):** CEP do endereço do estudante, somente números, sem pontos e hifens;
- **Número do Telefone:** número de telefone fixo do estudante;
- **Número do Telefone Celular:** número de telefone celular do estudante;
- **E-mail:** e-mail do estudante;
- **Nome do Responsável (sem abreviação):** nome do responsável do estudante, caso seja menor de idade;

- **Código do País (ver tabelas exportadas no passo anterior):** código a ser preenchido de acordo com a planilha exportada do SA, mas, de maneira geral, para Brasil é “01”;
- **Código do Curso onde o aluno está matriculado (ver tabelas exportadas):** código do curso que o estudante está matriculado de acordo com a numeração do SA;
- **Código da Turma onde o aluno está matriculado (ver tabelas exportadas):** código da turma que o estudante está matriculado de acordo com a numeração do SA;
- **CPF (somente algarismos sem pontuação):** CPF do estudante, somente números, sem pontos ou traços;
- **Tipo de CPF (T = Titular ou D = Dependente):** sempre “T”, pois deve ser cadastrado o CPF do estudante;
- **Tipo de Gratuidade (apenas 0, 16 e 18):** Preencher o tipo de gratuidade de tarifa que o estudante tem direito usando: “0” para nenhuma, “16” para FIES e “18” para PROUNI;
- **Gratuidade ativa (0 = não):** Caso o estudante tenha direito à gratuidade, preencher com o número “1” e caso não tenha direito, preencher com “0”.

Ao terminar de preencher a planilha corretamente, envie-a pelo sistema em “+ Nova Matrícula” > “Em Lote” > “Arraste para cá ou selecione um arquivo”, no campo sinalizado em vermelho na figura.


Matrícula em lote

1

É importante que o arquivo siga algumas regras de formatação para que o sistema realize as validações necessárias. Por esse motivo, recomendamos que faça o download do arquivo modelo para evitar problemas com cadastros de matrículas.

BAIXE O MODELO

2 Envie o arquivo preenchido.

 Arraste para cá ou selecione um arquivo

Enviar Cancelar

Você pode arrastar o arquivo do seu computador para o sistema ou pode clicar em cima do botão “Arraste para cá ou selecione um arquivo” que abrirá uma caixa para que possa selecionar o arquivo em seu computador.

Ao clicar em enviar, é necessário aguardar o processamento do arquivo. O processamento não é automático e pode demorar alguns dias. Para acompanhar o carregamento, é possível acessar o painel “Processamento de arquivos” que pode ser encontrado em Menu > Matrículas.

Caso todos os dados dos estudantes estejam corretos, ao final do processamento do arquivo, todos estarão cadastrados e aptos para solicitar o benefício junto a SPTrans.

3.2.1. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

- **Carrego a planilha, clico em “Enviar”, mas minha planilha não vai para processamento. O que fazer?**

Quando a planilha não é enviada ao clicar “enviar”, verifique se ela está com a mesma formatação do modelo. É possível que a sequência das colunas tenha sido alterada. É muito importante que o modelo seja mantido na formatação original.

Outra possibilidade, é que algum aluno contido na lista tenha mais de 60 anos, o que impede que seja cadastrado como estudante, visto que tem um benefício superior com o Bilhete Único da Pessoa Idosa.

- **Como saber se o arquivo foi processado corretamente?**

O processamento do lote pode demorar até 2 dias úteis, portanto, após esse período, acesse a página “Processamento de Arquivos” e verifique o status do processamento. Caso esteja como “Matrículas Cadastradas: (número de cadastros enviados)” e sem “Matrículas com erro”, significa que todas as matrículas foram realizadas com sucesso.

- **Como baixar a planilha modelo do cadastro em lote?**

Basta clicar em “+ Nova Matrícula” na página principal, em seguida em “Em Lote” e clicar em “Baixe o modelo”. O download iniciará no seu dispositivo.

- **Minha planilha modelo está preenchida, como eu envio o lote?**

Ao terminar de preencher a planilha corretamente, envie-a pelo sistema em “+ Nova Matrícula” > “Em Lote” > “Arraste para cá ou selecione um arquivo”

- **O painel me mostra que existem matrículas cadastradas com erro. O que fazer?**

Caso o painel de Processamento de Arquivos indique que existem matrículas com erro significa que, algum dado deste aluno não pode ser cadastrado com sucesso. Para verificar qual o dado que está com informação errônea, faça o download da planilha de retorno, abra-o, verifique os erros e corrija-os.

- **Como fazer download da planilha de retorno?**

No painel de Processamento de Arquivos, basta clicar em “Matrículas com erro” que o download iniciará automaticamente.

- **O que é planilha de retorno?**

- Se algum cadastro apresentar dados incorretos após o envio das matrículas, o estudante será sinalizado na planilha de retorno para que as informações sejam corrigidas.

- **Como corrigir a planilha de retorno?**

Ao final da planilha, na coluna Z, estará o campo “Erro ocorrido”, onde estará descrito qual foi o problema. Ao identificar o motivo que a matrícula não foi realizada com sucesso, basta apagar o campo incorreto e preencher com o dado correto.

- **Quais são as mensagens de erro da planilha de retorno e como corrigi-las?**

- **Cidade de endereço do estudante.**

Se o estudante não reside em São Paulo, Região Metropolitana ou nos municípios de Campo Limpo Paulista, Jundiaí ou Várzea Paulista, e estão matriculados em São Paulo em cursos e turmas, não faça o cadastro, pois ele não tem direito ao benefício de meia tarifa ou gratuidade.

- **Distância da residência do estudante a Instituição de Ensino.**

Se a residência do estudante ficar a menos de 1km, o cadastro deste não será aceito pois não tem direito ao benefício. Ao fazer o cadastro, será calculada a distância entre a residência informada e a instituição de ensino, assim como calcular a rota viável de transporte público. O mesmo acontece se a ferramenta não encontrar uma rota de transporte público, neste caso, o estudante também não será cadastrado.

- **A turma informada não foi encontrada.**

O sistema não conseguiu localizar a turma mencionada, o que pode ocorrer se o código da turma estiver incorreto ou não estiver registrado. Verifique se o código da turma foi digitado corretamente e se está disponível no sistema SCA (Sistema de Cadastro e Atendimento).

- **CPF não encontrado, não válido, ou data de nascimento incorreta.**

O CPF não existe ou está inválido, ou a data de nascimento associada não corresponde aos dados registrados. Para resolver verifique se o CPF foi digitado corretamente e se os dados estão válidos de acordo com a Receita Federal do Brasil (RFB).

- **CEP não permitido para solicitação do benefício.**

O CEP inserido está em uma área onde o benefício solicitado não é aplicável. Verifique se o CEP está correto e se o endereço está dentro da área de cobertura para o benefício (São Paulo, Região Metropolitana ou nos municípios de Campo Limpo Paulista, Jundiaí ou Várzea Paulista).

- **O CEP informado não foi encontrado.**

Revise o número do CEP e certifique-se de que ele esteja completo e correto. CEPs devem possuir 8 dígitos, sem caracteres especiais: 'XXXXXXXX'. Caso o número do CEP esteja correto e mesmo assim a mensagem “CEP cadastrado não existe” aparecer, significa que este CEP não está registrado na base da *SPTrans*. Nesse caso, é só entrar em contato pelo suporte (apoio.escolar@sptrans.com.br) informando o CEP e solicitando o cadastro dele.

- **O sistema não localizou o endereço fornecido.**

Verifique se o CEP está correto e tente novamente.

- **O CEP inserido não segue o formato esperado ou está fora dos padrões aceitos.**

Revise o número do CEP e certifique-se de que ele esteja completo e correto. CEPs devem possuir 8 dígitos, sem caracteres especiais: 'XXXXXXXX'.
- **Há outro usuário cadastrado como titular deste CPF.**

Verifique se o CPF foi inserido corretamente. Se os dados estiverem corretos e o problema persistir, entre em contato com o suporte (apoio.escolar@sptrans.com.br) para entender por que o CPF está vinculado a outro usuário e corrigir o problema.
- **O número do RG (Registro Geral) informado não é válido ou não segue o formato aceito. Esse erro só ocorre se o estado emissor do RG for São Paulo.**

Verifique se o número do RG foi digitado corretamente, incluindo dígitos verificadores, e certifique-se de que ele está de acordo com o formato aceito pelo sistema. Caso persista, entre em contato com o suporte.
- **Registro do Aluno (RA) informado não é válido ou não foi localizado.**

O sistema valida o RA apenas se a instituição for Municipal ou Estadual e o curso não for de formação de professores, se o nível de ensino for Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação Profissionalizante/Nível Técnico, ou Ensino Médio Técnico. Verifique se o RA está correto, sem espaços ou caracteres inválidos, e se o dígito verificador está de acordo. Se o erro persistir, consulte a instituição responsável.
- **Nenhum endereço encontrado para o CEP informado.**

Revise o número do CEP e certifique-se de que ele esteja completo e correto. CEPs devem possuir 8 dígitos, sem caracteres especiais: 'XXXXXXXX'. Caso o número do CEP esteja correto e mesmo assim a mensagem “CEP cadastrado não existe” aparecer, significa que este CEP não está registrado na base da *SPTrans*. Nesse caso, é só entrar em contato pelo suporte (apoio.escolar@sptrans.com.br) informando o CEP e solicitando o cadastro dele.
- **UNKNOWN ERROR**

O RG do estudante cadastrado está incorreto. Revise o número de acordo com o documento do estudante e corrija o número do RG, dígito ou UF.
- **É necessário informar um CEP válido.**

Revise o número do CEP e certifique-se de que ele esteja completo e correto. CEPs devem possuir 8 dígitos, sem caracteres especiais: 'XXXXXXXX'.
- **RG informado não está correto**

É realizada uma verificação do RG com a Receita Federal. Revise o número do RG e certifique-se de que ele esteja completo e correto.

- **Já existe um usuário cadastrado com o RG informado.**
Verifique se o RG foi inserido corretamente. Se os dados estiverem corretos e o problema persistir, entre em contato com o suporte (apoio.escolar@sptrans.com.br) para entender por que o RG está vinculado a outro usuário e corrigir o problema.
- **O usuário tem 65 anos ou mais**
Caso o estudante tenha mais de 65 anos, o mesmo não pode ser cadastrado no Sistema de Matrículas, visto que tem um benefício superior com o Bilhete Único da Pessoa Idosa.
- **Não é permitido inserir palavras impróprias.**
O sistema da *SPTrans* não permite o cadastro de palavras impróprias, portanto revise o nome do estudante de acordo com o documento dele. Caso seja realmente esse o nome do estudante, e mesmo assim o sistema não permita o cadastro, entre em contato pelo suporte (apoio.escolar@sptrans.com.br).
- **Registro (RA) informado não é válido.**
O sistema valida o RA apenas se a instituição for Municipal ou Estadual e o curso não for de formação de professores, se o nível de ensino for Ensino Fundamental, Ensino Médio, Educação Profissionalizante/Nível Técnico, ou Ensino Médio Técnico. Verifique se o RA está correto, sem espaços ou caracteres inválidos, e se o dígito verificador está de acordo. Se o erro persistir, consulte a instituição responsável.
Caso apareça algum erro não mapeado nesse manual, entre em contato com o nosso suporte para verificar como corrigir: sptrans.instituicao@dne.com.br.

Sabendo o motivo que o cadastro não foi aceito, só é necessário corrigir a coluna que está com os dados incorretos e enviar novamente para processamento.

4. PERGUNTAS FREQUENTES

5. LOGIN

- **Como a instituição de ensino consegue realizar o primeiro acesso ao sistema?**

As Instituições de Ensino que estão fazendo o primeiro acesso ao sistema e ainda não tem o usuário e senha, devem entrar em contato com a *SPTrans* apoio.escolar@sptrans.com.br para o credenciamento.

Uma vez com o usuário e senha em mãos, basta digitá-los na página de login.

6. CADASTRO INDIVIDUAL

- **O estudante possui o CIN (Carteira de Identificação Nacional). Como proceder o cadastro de matrícula?**

Cadastre os 11 dígitos do número do **CPF** do estudante no campo do RG, deixando o dígito em branco e em UF colocar “DF”.

- **Se eu fechar a página durante o processo de cadastro Individual, terei que digitar tudo novamente?**

Caso os dados não tenham sido salvos, será necessário preencher os dados do estudante novamente.

- **No cadastro Individual, caso eu tenha digitado algum dado incorretamente e o sistema me retornar mensagem de erro, terei que digitar tudo novamente?**

Não é necessário digitar todos os dados novamente caso tenha errado algum dado, todas as informações preenchidas anteriormente continuam na tela, aguardando que seja corrigido o que está incorreto.

- **O que acontece se algum dos campos não for preenchido?**

Todos os campos do cadastro individual de matrícula são obrigatórios. Ao clicar em enviar matrícula sem o preenchimento de algum campo, o campo sem preenchimento ficará marcado em vermelho e a matrícula não será enviada até que seja preenchido corretamente.

- **Como é feito o cadastro de professores no envio Individual?**

Da mesma forma que estudantes são cadastrados, porém os professores são cadastrados em um curso criado para esse fim que especifique a quantidade de trechos que o usuário necessita para sua locomoção até a Instituição de Ensino.

7. CADASTRO EM LOTE

- **O estudante possui o CIN (Carteira de Identificação Nacional). Como proceder o cadastro de matrícula?**

Caso o estudante tenha CIN (Carteira de Identidade Nacional), cadastre os 11 dígitos do número do **CPF** do estudante no campo do RG, deixando o dígito em branco e em UF colocar “DF”.

- **O que significa um CEP não permitido?**

Significa que o CEP fornecido não abrange a Cidade de São Paulo e Região Metropolitana, Jundiaí, Campo Limpo Paulista e Várzea Paulista, conforme a Portaria no 50 da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte do município

de São Paulo. Nesse caso, o estudante não deve ser cadastrado, visto que ele não possui direito ao benefício da SPTrans.

- **O que acontece se o CEP cadastrado não existe?**

Caso o número do CEP esteja correto e mesmo assim a mensagem “CEP cadastrado não existe” aparecer, significa que este CEP não está cadastrado na base da SPTrans. Nesse caso, é só entrar em contato pelo suporte (apoio.escolar@sptrans.com.br) informando o CEP e solicitando o cadastro dele.

- **E se houver um outro usuário cadastrado como titular do mesmo CPF?**

Possivelmente que esse estudante já foi cadastrado, não havendo necessidade de cadastrá-lo novamente. Procure pelo estudante e verifique se ele já está cadastrado no Sistema de Matrículas

Caso o CPF seja de um estudante que ainda não está cadastrado e realmente for o titular, é necessário informar a SPTrans (apoio.escolar@sptrans.com.br) para que eles verifiquem os cadastros.

- **Qual a formatação da planilha modelo para o envio das matrículas?**

A formatação de todos os campos deve ser como “texto”, inclusive campos como “data de nascimento”.

- **Podem ser feitas mudanças na formatação da planilha modelo para envio de matrículas em lote?**

Não podem ser feitas mudanças na formatação da planilha modelo, caso aconteça, a planilha não será carregada para o sistema. Automaticamente o sistema informará que “Encontramos algumas inconsistências no preenchimento de dados do arquivo. Efetue o download da planilha abaixo, corrija os erros informados e reenvie as matrículas corrigidas em um novo arquivo”.

- **Posso fechar a página do sistema enquanto um envio Em Lote é processado?**

Sim, depois que você clicar em enviar o lote não é necessário manter a página aberta no seu computador.

- **Recebi uma planilha de retorno. Como corrigir os dados e enviar novamente?**

Faça o download da planilha de retorno. Para corrigir os erros, ao abrir a planilha, na última coluna (Z) estará descrito o motivo pelo qual não foi possível concluir o cadastro do estudante. Verifique o erro e corrija, por exemplo, se o erro que aparecer for: “O sistema não localizou o endereço fornecido”, significa que o CEP está incorreto. Apague o CEP incorreto e digite o CEP correto. Para ver os tipos de mensagens de erro no cadastro, consulte 3.2 CADASTRO EM LOTE.

- **Como é feito o cadastro de professores no envio Em Lote?**

Da mesma forma que estudantes são cadastrados, porém os professores são cadastrados em um curso criado para esse fim que especifique a quantidade de trechos que ele necessita para sua locomoção até a Instituição de Ensino.

8. ENVIEI A MATRÍCULA. E AGORA?

- **Após o envio dos dados, o estudante recebe algum tipo de comunicado para confirmação do benefício? E no caso de erro?**

A instituição deve acompanhar o processamento das planilhas enviadas para verificar se o estudante foi cadastrado corretamente e deve informá-lo quando estiver disponível o benefício. Ele pode verificar se está elegível para solicitar o seu Bilhete no site:

<https://sptrans.documentodoestudante.com.br/elegibilidade>

- **O estudante recebe algum tipo de comunicação sobre erro de seu cadastro?**

O estudante não é informado em caso de erro no cadastro, a Instituição de Ensino deve cadastrá-lo e informá-lo quando estiver cadastrado corretamente e disponível para solicitar o benefício. Ele pode verificar se está elegível para solicitar o seu Bilhete no site:

+<https://sptrans.documentodoestudante.com.br/elegibilidade>

- **Como o estudante solicita o Bilhete Único de Estudante?**

Basta que o estudante solicite o seu Bilhete no site: <https://sptrans.documentodoestudante.com.br/> e faça todo o processo por lá.

- **Como o professor solicita o Cartão do Professor?**

Basta que o professor solicite o seu Bilhete no site: <https://sptrans.documentodoestudante.com.br/> e faça todo o processo por lá.