

# **ATENDIMENTO POR TELEFONE E WHATSAPP**

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Matrícula AB

Hoje somos a Autoescola MELHOR AVALIADA no Google!

Além disso, temos:

- Agilidade no Processo e Início Imediato!
- CFC TEÓRICO ONLINE! Faça da sua casa ou trabalho.
- Portal do Aluno, conteúdo extra 24h por dia.
- Plano de Aulas Exclusivo com acompanhamento individual com instrutor.

Habilitação de Carro e Moto (AB) sai por 2500,00 em até 12x SEM JUROS  
Boleto/Carnê em 5x sem juros com R\$500,00 de entrada + 4x de R\$500,00.

**\*Este mês temos um voucher de R\$200,00 de desconto a vista saindo por R\$2300,00 (pix ou dinheiro).\***

Valores válidos para a unidade Pinheiros.

Incluso na matrícula:👉

- CFC Online - 45h aula.
- Taxas Detran
- 20 aulas de carro
- 20 aulas de moto

**\*Valores a parte:\***⚠

- Exame médico: R\$ 122,17
- Psicotécnico: R\$ 142,52
- Emissão/Correios: R\$ 133,17. (apenas no final do processo depois da prova prática)

ORÇAMENTO VÁLIDO POR 7 DIAS

**Endereço:**\* Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. 2 Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha.\***

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Matrícula A ou B

Hoje somos a Autoescola MELHOR AVALIADA no Google!

Além disso, temos:

- Agilidade no Processo e Início Imediato!
- CFC TEÓRICO ONLINE! Faça da sua casa ou trabalho.
- Portal do Aluno, conteúdo extra 24h por dia.
- Plano de Aulas Exclusivo com acompanhamento individual com instrutor.
- Quando chegar na parte das aulas de moto é necessário ter o seu \*capacete\*

Habilitação de Carro ou Moto (A ou B) sai por R\$1700 em até 12x sem juros de R\$141,66!

Ou boleto SEM CONSULTA direto com a Autoescola entrada de R\$340,00 +4x R\$340,00 sem juros!

**\*Este mês temos um voucher de R\$200,00 de desconto à vista saindo por R\$1500,00 (pix ou dinheiro).\***

Valores válidos para a unidades de Pinheiros

Incluso na matrícula:👉

- CFC Online - 45h aula.
- Taxas Detran
- 20 aulas de carro

**\*Valores a parte:\*** !

- Exame médico: R\$ 122,17
- Psicotécnico: R\$ 142,53
- Emissão/Correios: R\$ 133,17. (apenas no final do processo depois da prova prática)

ORÇAMENTO VÁLIDO POR 7 DIAS

**\*Nosso endereço:\*** Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha.**

Confira aqui os depoimentos de nossos alunos: <https://bit.ly/3YbYK1H>

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Reciclagem

**Hoje Somos a Autoescola MELHOR AVALIADA no Google =)**

- **AGILIDADE** no processo.. Processo muito mais rápido!
- Início **IMEDIATO! NÃO ESPERE** para começar...

**\*Hoje nosso curso de reciclagem está em valor PROMOCIONAL POR R\$ 380,00 A VISTA (DINHEIRO OU PIX).\***

**Ou R\$400,00 em até 3x no cartão sem juros!**

\*Prefere vir em nossa autoescola ou fazer o contrato online?\*

Estamos atendendo das 08:30 às 18:00! Sábado das 08:30 às 12:00

**\*Nosso endereço:**\* Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. Estamos há 2 minutos da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha.**

# Reciclagem - Cliente Fechou

Segue o link de acesso a plataforma para realização do curso RECICLAGEM:

<https://www.plataformajornada.com.br/index.php>

Para acessar o seu curso informe o **CPF** e a **Senha**: 6 Primeiro Dígitos do seu CPF.

Se tiver dificuldades assista o tutorial: <https://youtu.be/BTPPEILKk6E>

Faça sua foto e aceite os termos para iniciar o curso.

**Importante lembrar que para o cronômetro zerar e avançar o conteúdo, a tela precisa estar em aberto. A Qualquer momento você terá total suporte pela caixinha de dúvidas da plataforma.**

Caso precise entre em contato com o Atendimento da IBAC: <https://api.whatsapp.com/send?phone=554197580508>

**Ao finalizar todo curso 100% emita o seu certificado na plataforma e entre em contato para agendarmos sua prova no CFC. 😊**

Em caso de mais dúvidas sobre o acesso do curso, entre em contato com a Plataforma 08002102107

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Adição A

Hoje somos a Autoescola **MELHOR AVALIADA** no Google!

\*Além disso, temos:\*

- Agilidade no Processo e Início Imediato!
- Plano de Aulas Exclusivo com acompanhamento individual com instrutor.

\*Adição de Moto (Ad A) sai por R\$ 1200,00 em até 12x sem juros!

**\*aulas de moto é necessário ter o seu capacete é de uso pessoal\***

\*Valores a parte: !\*

- Exame médico: R\$ 122,17
- Psicotécnico: R\$ 142,53 (apenas se quiser EAR na cnh)
- Emissão/Correios: R\$ 133,17. (apenas no final do processo depois da prova prática)

**Endereço:**\* Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. 2 Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) -  
**Fachada Vermelha.**\*

Confira aqui os depoimentos de nossos alunos: <https://bit.ly/3YbYK1H>

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Adição B

Hoje somos a Autoescola **MELHOR AVALIADA** no Google!

\*Além disso, temos:\*

- Plano de Aulas Exclusivo com acompanhamento individual com instrutor.

\*Adição de Carro fica em R\$1300,00 em até 12x de R\$108,33 SEM JUROS!\*

\*Incluso na matrícula:👉\*

- 15 aulas de Carro
- Taxa Detran

\*Valores a parte: ⚡ \*

- Exame médico: R\$ 122,00
- Se for incluir EAR - Psicotécnico: R\$ 142,00
- Emissão/Correios: R\$ 133,00. (apenas no final do processo depois da prova prática)

**Nosso endereço:** Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. 2 Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha.**

Confira aqui os depoimentos de nossos alunos: <https://bit.ly/3YbYK1H>

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Reabilitação 1 Categoria (menos D)

Hoje somos a Autoescola **MELHOR AVALIADA** no Google!

\*Além disso, temos:\*

- Agilidade no Processo e Início Imediato!
- Plano de Aulas Exclusivo com acompanhamento individual com instrutor.

\*Reabilitação 1 Categoria (A ou B) sai por R\$ 1000,00 em até 12x sem juros!\*

\*Reabilitação 2 Categoria (AB) sai por R\$ 1400,00 em até 12x sem juros!\*

\*Incluso na matrícula:👉\*

- 2 Aulas Práticas
- Taxas Detran
- Veículo Exame Prático
- No final pode ser que o detran solicite reciclagem que será um valor a parte

\*Valores a parte: ⚠ \*

- Exame médico: R\$ 122,17
- Psicotécnico: R\$ 142,53
- Emissão/Correios: R\$ 133,17

**Nosso endereço:** Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. 2 Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha.**

Confira aqui os depoimentos de nossos alunos: <https://bit.ly/3YbYK1H>

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Aulas Habilitados

Olá tudo bem? Amanda da Autoescola Onishi Pinheiros aqui... 😊

\*Nossas aulas para habilitados é totalmente diferenciada de qualquer Autoescola ou Treinamento.\* Desenvolvemos um plano de aulas exclusivo que contempla as 5 fases de sua evolução e vivência no trânsito!

- 1) Noções do veículo e controle de pedais e marcha**
- 2) Aulas de baliza em vagas de rua ou shopping**
- 3) Aulas em ruas do bairro e trânsito local**
- 4) Aulas em avenidas e vias de trânsito rápido**
- 5) Aula em rodovias e/ou marginais.**

**Pacote de Aulas para Habilitados são 10 aulas por R\$ 1200,00 em até 12x sem juros!**

**Faça uma visita e venha nos conhecer!** Vamos tirar suas dúvidas pessoalmente, garanto que não vai se arrepender! Estamos atendendo das 08:30 as 19:00! Sábado das 08:30 às 12:00

**Nosso endereço:** Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. 2 Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha.** Confira aqui os depoimentos <http://bit.ly/2MUfhoy>

# Entrega Cnh

Olá, tudo bem? Temos uma excelente notícia! 🎉🙌

Sua Cnh já chegou e já pode ser retirada em nossa unidade! Parabéns! 😊

Enquanto isso você pode deixar 5 estrelinhas pra gente no Google?

<https://g.page/r/CbX2NoNAoLpqEBM/review>

Até Breve! 😊

## Pós Venda Cnh

Obrigada pela confiança de sempre! ❤️

Além dos serviços de Cnh e Habilitação, \*temos também: Despachante de Veículos, Vistoria Veicular, Placa Mercosul e Assessoria para Cursos, Renovação de Cnh e Reciclagem de Cnh Suspensa.\*

Você tem 2 amigos ou familiares que podem estar precisando deste serviço para nos indicar?

Precisando de qualquer coisa em Cnh e Veículo é só me chamar aqui! Tmj!

Luciana - Auto Escola Onishi

# Atendimento Via Whatsapp e Email - Mudança D

Olá tudo bem? **Amanda** da Autoescola Onishi Pinheiros por aqui... 😊

Você já conhece nosso ambiente e diferenciais? Hoje Somos a Autoescola **MELHOR AVALIADA no Google =)** na Grande São Paulo e estamos inaugurando Nossa Nova Unidade em Pinheiros! <http://bit.ly/2MUfhoy>

- **AGILIDADE** no processo.. Processo muito mais rápido!
- Início **IMEDIATO!** **NÃO ESPERE** meses para começar...

**\*Hoje para Mudança de Categoria D é R\$ 2600,00 em até 6x sem juros no cartão.**

**Faça uma visita e venha nos conhecer!** Vamos tirar suas dúvidas pessoalmente, garanto que não vai se arrepender!

Estamos atendendo das 08:30 às 18:00! Sábado das 08:00 às 12:00

**Nosso endereço:** Rua Cunha Gago, 435 - Ao lado do mercadão de Pinheiros. 2 Quadras da Estação Faria Lima do Metrô (linha Amarela) - **Fachada Vermelha**

Nosso modelo focado na qualidade tem feito o diferencial para nossos alunos e queremos que você também seja um deles.

**Confira aqui os depoimentos** <http://bit.ly/2MUfhoy>

# MANUAL DE TREINAMENTO



# CONTEÚDO

<b>SEJA MUITO BEM VINDO(A)!</b>	<b>3</b>
<b>JORNADA DE APRENDIZADO</b>	<b>8</b>
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL E VENDAS: HABILITAÇÃO A, B OU AB.</b>	<b>19</b>
<b>ATENDIMENTO POR TELEFONE, WHATSAPP E EMAIL:</b>	<b>26</b>
<b>PERGUNTAS FREQUENTES POR WHATSAPP, TELEFONE E PRESENCIALMENTE:</b>	<b>29</b>
<b>SISTEMA BÁSICO E AGENDAMENTO</b>	<b>33</b>
<b>ROTINAS DE AUTOESCOLA</b>	<b>36</b>
<b>1. PROCESSO DE HABILITAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>PROTOCOLO DE AULAS TEÓRICAS</b>	<b>43</b>
<b>ABERTURA DE AULAS PASSO A PASSO</b>	<b>46</b>
<b>CADASTRO DE NOVO ALUNO EAD PASSO A PASSO</b>	<b>47</b>
<b>PONTOS DE OBSERVAÇÃO AULAS TEÓRICAS</b>	<b>49</b>
<b>CFC – REGRAS</b>	<b>50</b>
<b>PASSO A PASSO AULAS EM SIMULADOR</b>	<b>51</b>
<b>A AUTOESCOLA PÓS-PANDEMIA: MUDANÇAS PRINCIPAIS NA RELAÇÃO COM OS ALUNOS DA AUTOESCOLA.</b>	<b>52</b>
<b>PROTOCOLO INSTRUTORES PRÁTICOS</b>	<b>54</b>



## SEJA MUITO BEM VINDO(A)!

Primeiramente, é um prazer ter você como nosso mais novo colaborador(a)! Esperamos que você tenha uma experiência incrível de aprendizado e que possa com seu trabalho, experiências positivas já vividas e muita força de vontade, fazer da **Autoescola Onishi** um lugar ainda mais incrível do que ela já é!

Costumo dizer que aqui na Auto Escola Onishi como em todo grupo de empresas que fazemos parte o lema é ser “Lugar de Gente Feliz”.

Sim! Colaboradores, amigos, parceiros e clientes felizes. Tem como se sentir realizado sem ser feliz? Tem como crescer e prosperar sem ser feliz? Tem como prestar um serviço de excelência sem ser feliz? A resposta para essas perguntas é: Não!

Porém, para isso temos que dar atenção para 3 itens que explico agora: Comportamento, Proatividade e Resultado.

Em **Comportamento** podemos destacar a **Lealdade** para com a Empresa e isso significa que não tem grupinho do “nós contra eles”, não têm “gerente puxa saco” e não tem “deixa que a gente resolve aqui, não precisa falar nada”.

Ter **Lealdade** com a empresa é entender que você tem colegas de trabalho, porém, independente da afinidade pessoal que você tenha com outro colaborador, os princípios da empresa sempre vem em primeiro lugar.

A **Lealdade** é reconhecida em ações simples, tais como: não falar mal da empresa e dos colegas (fofoca); confiar e defender seus colegas de trabalho em situações críticas (não quer dizer acobertar,

"passar pano" ou concordar com erros) ; honrar o compromisso e a palavra assumida; demonstrar interesse e dedicação pelas coisas da empresa; manter-se fiel aos princípios, independente das circunstâncias. **Não existe lealdade parcial: ou você é leal ou não.**

Errou? Diga a verdade sempre, conte e não omita nenhuma situação. Errar e aprender faz parte do processo, mas não queira seguir carreira solo, sem tirar suas dúvidas antes. Aqui somos um grupo e você não precisa bater cabeça para aprender o que nós já passamos e erramos anos atrás.

**Não saia do protocolo** para agradar um cliente ou para facilitar seu serviço e evitar aborrecimentos. Quando você faz isso, você estará sendo egoísta e nunca estará pensando na Empresa, é justamente o oposto ao comportamento de **Lealdade** que estamos falando.

**Vou te dar um exemplo pra você entender melhor:** um cliente reclama do agendamento das aulas e fica ali toda hora reclamando para você que gostaria de agendar todas as suas aulas de uma vez, e o protocolo não permite.

Você, cansada de ouvir as reclamações deste alun@, cede e agenda todas as aulas para ele. El@ fica muito feliz, te elogia, te traz chocolate e você fica todo feliz... Dai depois ele conta pro amigo que falou com você, que reclamou um pouco e que conseguiu agendar todas as aulas e assim vira uma bola de neve.

Daqui a pouco tem alunos que reclamam que não tem vaga na agenda, outros que não conseguiram o mesmo que "aquela aluna". Depois vem mais reclamação de outras pessoas que agendaram com outra atendente (que seguiu o protocolo) e não tiveram o mesmo tratamento. Outros alunos vão para as redes sociais, reclame aqui, e daí vão manchando a reputação da empresa.

**Em uma situação destas, você resolveria como?** Você acredita mesmo que conseguiria segurar e resolver um problema como este, ainda mais iniciando na empresa? Sabe como você pode evitar tudo isso? Não deixando ele [o problema] começar!

O protocolo para esses casos é claro e começa desde o início, quando ela foi atendida e fechou o contrato. Lá no início o protocolo de atendimento já orienta você a questionar sobre a disponibilidade do aluno, a alimentar as informações no sistema e a explicar o agendamento das aulas práticas.

O nosso contrato é o que rege todo nosso trabalho e é atualizado constantemente. Você já leu e já tirou suas dúvidas? Se não fez ainda, faça o quanto antes!

Aqui na Autoescola Onishi, cada área da empresa, cada setor tem o seu protocolo de funcionamento. Ele é quem vai proteger você, a empresa e todos nós colaboradores de situações indevidas com clientes, alunos e fiscalizações!

Sempre que tiver dúvida sobre determinado assunto ou informação, procure sempre a Gerência. Faça questionamentos importantes, anote tudo em sistema e alinhe sempre com seu gerente na hora, de preferência.

Não queira “**evitar aborrecimentos**”, clientes difíceis vão aparecer e quanto mais rápido você aprender a lidar com eles, sem “crises”, “numa boa”, daí sim você vai estar melhorando e evoluindo, você vai adquirindo inteligência emocional.

Desenvolver e treinar a sua **Inteligência Emocional** é um dos pontos que vai fazer você evoluir e se destacar cada dia mais! Porém, para isso você vai precisar passar por situações como essas descritas acima. Não queira evitar, facilitar ou pegar atalhos no seu processo de aprendizado. Aproveite e treine cada vez mais, pois isso é o que verdadeiramente vai te capacitar para voos maiores!

**Faça o que precisa ser feito!** Agora você pode não perceber ou não entender, mas todos os protocolos que temos são feitos com objetivo de termos cada vez menos “intercorrências” em nosso dia a dia. Desta forma, podemos focar em entregar o melhor serviço e atendimento para nossos clientes e alunos. Faça suas tarefas, alinhe-se com seu gerente ou supervisor, tire suas dúvidas, mas seja você, sempre!

Aqui é apenas o início do seu processo, da sua jornada. Você muito provavelmente receberá o treinamento de alguém que já está a mais tempo na empresa. Seja grato, aprenda tudo o que puder, tire suas dúvidas e depois aplique você, seguindo os protocolos, porém, da sua maneira. Mostre o que de melhor sabe e o que pode fazer. Se espelhe, mas não tente ser a outra pessoa.

Seja **Positivo** e tenha **Garra**!. A positividade impacta todo um grupo, e as pessoas que estão à sua volta! A Garra vai fazer com que você continue buscando seus resultados mesmo nos dias mais desafiadores, afinal, nem tudo são flores em nossas vidas. Mas entenda sempre que, independente da sua tarefa na empresa, sua missão é importante e o nosso time precisa de você!

**Tenha Confiança!** Confie na sua equipe, confie na Empresa e por fim, confie nos seus objetivos dentro da empresa.

Seja **Proativo!** A **proatividade** é fundamental em nossa empresa. Sem ela não teríamos chegado nem na metade do caminho que trilhamos até agora, pois, o crescimento só vem quando nosso time se propõe a entregar o melhor de si, todos os dias.

Tenha os seus **Resultados!** Nada fala mais alto do que resultados! Lembre-se que uma empresa não é uma instituição de caridade. Busque atingir resultados em tudo que estiver fazendo: seja otimizando algum procedimento interno, organizando processos ou vendendo ou treinando algum membro novo da equipe. Responda para si mesmo: Quais são os resultados esperados da sua ação, naquele momento?

Ter isso em mente o tempo todo também nos permite sermos eficientes em nossos processos e atendimento, o que faz de nós referência no setor em pouco tempo de existência.

**Economize recursos e insumos**, combustíveis, produtos de higiene e limpeza como se fossem para você, na sua casa. Dúvido que se você tivesse na sua casa, iria pegar 10 folhas de papel para secar as mãos. **Use apenas 2 folhas**.

Dúvido que você na sua casa, faria uma garrafa inteira de café num dia quente para quase ninguém tomar e depois jogaria tudo fora como se nada tivesse acontecido. **Faça uma menor quantidade e mais vezes no dia**.

Dúvido que você use meia garrafa de produto de limpeza para limpar o chão de sua casa. **Use a tampinha como medidor e economize produto**.

Portanto, não faça na empresa aquilo que você não faria na sua casa ou não gostaria que fizessem com você, se você tivesse a sua própria empresa. Mas o inverso também vale: se na sua casa você é desorganizado, desperdiça insumos e não se mantém limpa, não faça isso na empresa pois ela também não é a sua casa.

**Não veja algo errado e finja que não viu!** Independente de quem seja, aluno ou funcionário da autoescola, reporte ou alerte sobre o problema e nunca seja **Omissão**. Lembre-se do compromisso de **lealdade** que você assumiu com a empresa.

O Cliente é quem paga nossas contas, ponto final. Isso não quer dizer que ele pode tudo. Para isso temos o contrato. Porém, atendê-lo bem, com simpatia, entendendo suas dificuldades e ajudando no que for possível, dentro dos nossos protocolos, tudo isso é nossa obrigação! Nunca falem mal do cliente depois que ele sair, isso acaba virando um vício terrível e desnecessário.

Hoje somos a Auto Escola Melhor Avaliada de toda região, contamos com toda uma infraestrutura completa e moderna para atender cada vez melhor nossos clientes. Isso não foi feito da noite para o dia e sozinhos. Tem diariamente o empenho de esforço de toda uma equipe que agora você faz parte, portanto, valorize isso!

Por fim, a Auto Escola Onishi e nosso grupo é lugar de gente feliz! Alunos contentes e colaboradores empenhados em poder oferecer o melhor serviço. E novamente, seja muito bem vindo!



## JORNADA DE APRENDIZADO

A Autoescola possui uma rotina bem definida de processos e protocolos que depois de compreendidos, ficam de fácil execução no dia a dia do trabalho.

Porém, neste primeiro momento vamos dividir em partes de teoria e prática para facilitar o processo de aprendizagem.

### A Jornada de Aprendizado comprehende:

- 1 Processo de Habilitação (conhecimento básico para informação)
- 2 Vendas e Atendimento
- 3 Sistema – matrícula e agendamento
- 4 Rotinas de Autoescola
- 5 Protocolo de Aulas e Simulador



## 1. PROCESSO DE HABILITAÇÃO

Nessa fase de experiência precisaremos entender o processo de habilitação e os serviços que disponibilizamos para nossos clientes na autoescola.

Também é essencial que você tenha em mãos o contrato de nossa autoescola, que leia as cláusulas e que tire todas as suas dúvidas para poder responder os clientes quando questionado no atendimento, seja ele presencial, por telefone ou whatsapp.

### Pré-requisitos do candidato à habilitação

Ser penalmente imputável – Pessoa que possa ser responsabilizada perante a Lei Penal;

Ser alfabetizado – Não se exige grau de escolaridade. Basta que saiba ler e escrever;

Possuir documento de identificação – RG, Carteira de Trabalho, Passaporte ou outro documento com foto;

Possuir CPF.

*Obs. O processo de habilitação tem duração de 12 meses, a contar da data de cadastro no sistema BINCO (Base Índice de Condutores) e no RENACH (Registro Nacional de Condutores Habilitados).*

## **Etapas do Processo de Habilitação**

Avaliação Psicológica e Exames Físico e Mental; (Médico e Psicotécnico)

Curso Teórico Técnico (45 horas-aula) CFC

Exame Teórico (70% de aproveitamento para aprovação de 30 questões acertar 21)

Curso Prático de Direção (20 horas-aula categoria inicial A ou B ou)

Exame de Prático de Direção.

*\*\* Na Primeira Habilitação de Carro, é incluso 5 aulas de simulador depois que o candidato termina a prova teórica. Desta forma, ele faz apenas 15 aulas práticas no veículo*

**PARA QUE SERVE CADA CATEGORIA DE HABILITAÇÃO E QUAIS OS PRAZOS DE TROCA ENTRE ELAS.**

**A**

- Veículo automotor ou elétrico, de 2 ou 3 rodas (com ou sem carro lateral)
- Todos os veículos abrangidos pela ACC.

**B**

- Passageiro até 8 lugares | Carga até 3500 PBT
- Comb. veículos até 3500 PBT / até 8 lugares
- Motor-casa até 6000 PTB / até 8 lugares
- Trator de Rodas e Equipamentos Agrícolas
- Quadriciclos

**C**

- Passageiro até 8 lugares | Carga + de 3500 PBT
- Comb. veículos até 6000 PBT / até 8 lugares
- Motor-casa até 6000 PTB / até 8 lugares
- Trator de esteira e Equipamentos Agrícolas

**D**

- Passageiro + de 8 lugares | Carga + de 3500 PBT
- Comb. veículos até 6000 PBT / até 8 lugares
- Motor-casa + 6000 PTB / + 8 lugares
- ônibus articulados

**E**

- Passageiro + de 8 lugares | Carga + de 3500 PBT
- Comb. veículos até 6000 PBT + 8 lugares + 2 unidades
- Motor-casa + 6000 PTB / + 8 lugares

Livre

1 ano

1 ano

1 ano

**A**

**B**

**C**

**D**

**E**

2 ANOS

1 ANO

## \*\* O candidato a primeira habilitação (PH) pode iniciar por

- Moto (A - PH A)
- Carro (B - PH B) ou
- Carro e Moto (AB - PH AB).

Para a Autoescola é interessante que ele faça 1 categoria primeiro e depois adicione as 2 categorias pelo seguinte motivo que nenhuma autoescola fala para o cliente:

- Tirar uma categoria ao invés de 2 é muito mais rápido, em torno de 70 dias já deve estar com a Cnh em mãos
- Valor relativamente parecido por matrícula + adição de categoria.
- Economia de não precisar gastar mais agora
- Foco em um só veículo e chances de **APROVAÇÃO MAIORES.**
- Se na PPD tomar multa, não perde as 2 categorias de uma só vez.

Atualmente o sistema aceita pré cadastro (fotos e digitais) com RG recente e emissão de no máximo 2016. Sendo assim, após efetivar a matrícula já é possível agendar os exames médico e psicotécnico.

Caso o RG seja antigo ou de outro Estado, terá que ser feito o agendamento no site do Poupatempo para que o candidato realize sua Foto e Digital e Agende seus exames por lá.

## \*\*\* Apenas para processos de primeira habilitação.

### PH A:

- Matrícula
- Ex. Médico
- Ex. Psico
- CFC Teórico 15 dias
- Prova Teórica

- Aulas Práticas 20
- Prova Prática.
- Emissão da Cnh

**PH B:**

- Matrícula
- Ex. Médico
- Ex. Psico
- CFC Teórico 15 dias
- Prova Teórica

**Simulador 5 aulas dividido em 2 dias (2 aulas no primeiro dia e 3 aulas no segundo dia com 30 minutos cada aula).**

- Aulas Práticas 15
- Prova Prática.
- Emissão da Cnh

**PH AB:**

- Matrícula
- Ex. Médico
- Ex. Psico
- CFC Teórico 15 dias
- Prova Teórica
- Iniciando pelo Carro

**Simulador 5 aulas dividido em 2 dias (2 aulas no primeiro dia e 3 aulas no segundo dia com 30 minutos cada aula).**

- Aulas Práticas 15 carro
- Prova Prática.
- 20 Aulas práticas de Moto
- Prova Prática de Moto.

- Emissão da Cnh

### **Pontos de Observação:**

#### **Simulador é obrigatório?**

Não. Porém, ele faz parte do nosso plano de aulas e serve de instrumento pedagógico (ensino), e além disso agiliza as aulas pois em 2 dias o aluno acaba fazendo 5 aulas práticas reduzindo em 20 a 30 dias a cnh mais rápida.

Ele dá desconto na matrícula pois 5 aulas a mais, sem simulador, tem acréscimo de R\$ 350,00 na matrícula.

O que ninguém fala ao cliente é que antigamente as autoescolas cobravam a mais pq era obrigatório e é claro nenhum cliente gostava. Mas aqui na Autoescola Onishi o simulador serve como ferramente de ensino, agiliza o processo e ainda deixa a matrícula mais barata. Só benefícios!

Ah! E quem não sabe dirigir e já tem essa primeira base de pedais e cambio no simulador, aprende mais rápido e consegue desenvolver melhor nas aulas práticas com a baliza, por exemplo.

#### **Continuando...**

Para quem já tem habilitação ou PPD só de moto, pode incluir Carro. Notem que o processo é bem reduzido e rápido.

### **ADIÇÃO B (CARRO)**

- Matrícula Pré Cadastro
- Ex. Médico
- Ex. Psicotécnico (se precisar EAR)
- 15 aulas práticas
- Exame prático

Para quem tem categoria Cnh B, C, D, E e querem pilotar moto, podem fazer uma adição de categoria de moto, como segue abaixo. Lembrando que para adicionar A nas categorias C, D, E o candidato

precisará realizar o Exame Toxicológico.

### **ADIÇÃO A (MOTO)**

- Matrícula - Pré-cadastro
- \*Ex Toxicológico se precisar
- Exame Médico
- Exame Psicotécnico se precisar
- 15 aulas de moto
- prova pratica de moto
- emissão da Cnh

### **Mudança Categoria D.**

- Realizar Exame Toxicológico
- Ter 21 anos de idade ou mais.
- Mínimo 2 anos de categoria B (nao serve moto A).
- Não ter mais de 1 multa Gravíssimas no prontuário

### **Resumo:**

- Exame Toxicológico
- Ex Médico e Psico
- Aulas Práticas (20 aulas)
- Prova Prática
- Emissão

## **PROCESSO DE REABILITAÇÃO CNH CASSADA:**

**Pré requisito é ter cumprido os 2 anos de cassação estipulados pelo Detran.**

Para entender o que é a cassação vamos precisar saber um pouco de processo administrativo de trânsito.

Resumidamente, o condutor tem atualmente 40 pontos para atingir antes de ter sua Cnh Suspensa pelo Detran. Esse limite de pontos vai diminuindo de acordo com a natureza das multas que o condutor toma:

- 40 pontos se não cometer nenhuma infração de natureza gravís-sima.
- 30 pontos se cometer 1 infração gravíssima
- 20 pontos se cometer 2 ou mais infrações gravíssimas.

**\*\* Condutores com EAR (exerce atividade remunerada) terão seu limite de 40 pontos sempre, independente da natureza da infração que tomar.**

**Quando o motorista atinge seu limite de pontos ele terá sua cnh suspensa.**

**Aquele motorista que dirige em período de suspensão, ou que leva multa em seu prontuário, terá sua habilitação Cassada pelo Detran.**

**Portanto, a Cassação da Cnh é a pena mais severa que o Detran pode dar para um motorista.** Na cassação o motorista “perde” sua cnh e seu direito de dirigir, tendo que cumprir o prazo de 2 anos para poder se **Reabilitar** novamente.

## **REABILITAÇÃO DE CNH:**

Quando o condutor cumprir o prazo de cassação (2 anos), ele somente poderá se reabilitar na mesma categoria que ele tinha ou na categoria inferior.

Ou seja, se ele tem categoria C, ou ele Reabilita na C (muito difícil) ou rebaixa para B. Nunca pode reabilitar para D ou E.

Se ele tem categoria D ou E, mas não quer mais a categoria profissional, ele pode rebaixar e reabilitar na B.

O candidato de Reabilitação não pode adicionar ou mudar de

categoria enquanto ele se reabilita. Logo, se o candidato pretende adicionar moto ou mudar de categoria (D ou E), ele deverá primeiro se Reabilitar na categoria em que foi cassado, para depois fazer a adição ou mudança de categoria.

Caso este seja categoria C, D ou E deverá fazer o exame toxicológico antes de iniciar o processo de Reabilitação.

**Etapas:**

- Exame toxicológico se necessário
- Matrícula
- Exame médico
- Exame psicotécnico obrigatório
- Prova Teórica
- 2 aulas
- Prova Prática
- Curso de Reciclagem (caso não tenha feito na suspensão)
- Emissão da Cnh

O processo é rápido e o prazo médio é de 30 dias. Porém, a emissão costuma demorar de 20 a 30 dias porque depende da análise do Diretor do Detran e não é mais de responsabilidade da Autoescola.

**NUNCA FALAR algo que possa te comprometer. Quando você não conhece a pessoa, você só pega as informações. NUNCA se sabe quando pode estar sendo gravado ou algo do tipo.**



## ATENDIMENTO PRESENCIAL E VENDAS: HABILITAÇÃO A, B OU AB.

No atendimento presencial é feita a apresentação da auto escola. O conceito por trás disso é poder mostrar o que as outras escolas não mostram.

Nossa estrutura, nosso diferencial, tudo é um investimento para poder atender melhor nossos clientes, dando mais conforto e mais possibilidades para eles.

Para para pensar: Por que vendedores de veículos fazem Test Drive com você quando você vai comprar um carro? Sabe quando você vai ver uma escola e a atendente faz um “tour” com você pelas dependências da escola?

Quando você faz um test-drive, você tem uma melhor experiência, quando você faz um “tour” pela escola do seu filho você tem a oportunidade de ver, de enxergar todo diferencial e estrutura que a escola oferece, aquilo fica marcado em você.

Você poderá até ter outros similares mais baratos, porém, você vai ser levado a decidir sempre a melhor opção, mesmo que ela seja um pouco mais caro que o seu concorrente, que não entrega um atendimento diferenciado e uma estrutura completa. E tudo isso, só quem entrega é a Autoescola Onishi!

Ao chegar o cliente nos apresentamos e cumprimentamos com sorriso no rosto, perguntamos por qual serviço procuram e se a resposta for habilitação de carro, moto, perguntamos se já conhecem a autoescola e se podemos apresentar a eles.

**Sendo a resposta positiva, começamos o Tour:**

Nós somos uma autoescola nova, moderna e completa. Inauguramos em 2020 na pandemia e atualmente somos a Autoescola Melhor Avaliada no Google da cidade uma das Únicas que oferece um serviço COMPLETO, com CFC Teórico Online, Sala de Provas e Aulas Práticas tudo no mesmo local.

### **SALA DE PROVAS:**

Nós temos uma sala de provas moderna onde o aluno pode optar por fazer sua prova de habilitação aqui com a gente, sem precisar ir ao poupatempo. Aqui você conta com um ambiente muito mais tranquilo que ajuda na sua aprovação e em tempo muito menor, agilizando o seu processo!

### **SECRETARIA:**

Aqui do lado temos a secretaria onde nossa gerente Camila está presente todos os dias auxiliando o nosso trabalho e dando suporte a todos os alunos que precisarem dela para tirar qualquer dúvida sobre o processo.

### **DIRETORIA DE ENSINO E DIRETORIA GERAL:**

Aqui são as salas do Diretor de Ensino e Diretor Geral, eles são os responsáveis por todo funcionamento da autoescola, dão suporte para nossa gerência e criam e atualizam todo o plano de aula que você vai ter sendo nossa aluna. Estão sempre presentes aqui na auto-escola acompanhando todo funcionamento do dia a dia.

### **SALA DE AULA:**

Nós temos uma sala de aula montada com toda estrutura, porém hoje todo o processo é feito online, do conforto da sua casa. Hoje você não precisa mais perder tempo vindo aqui e ficando 4 a 5 horas sentado e pode fazer tudo do conforto da sua casa, vindo pra autoescola apenas para o exame teórico e as aulas práticas.

**Nesse ponto você já pode, se já não fez, interagir um pouco mais com o cliente, fazendo algumas questões/perguntas e deixando ele falar para poder guiar melhor sua parte final da apresentação da autoescola.**

Você pretende tirar qual categoria? Carro? Moto? Carro e Moto?  
Já sabe dirigir? Já Pilota?

### SALA DOS INSTRUTORES

Aqui ao lado temos a sala dos instrutores, onde você vai abrir as práticas no sistema do Detran. A gente também oferece Protetor Solar e Armários com Cadeado para você deixar seus pertences em segurança e poder fazer uma aula tranquila.

### SIMULADOR

Esse aqui é o nosso simulador, você já conhece? Ele é bem moderno e tem as mesmas funções que um carro possui. É ele quem vai ter dar uma primeira base de pedais e câmbio para você poder fazer uma boa aula prática.

Se você já tem uma noção de direção, ele agiliza a sua Cnh pois em 2 dias você faz 5 aulas e isso em uma agenda de autoescola pode contar que agiliza de 20 a 30 dias no total do processo. Próximo...

*Se for questionado se é obrigatório ou não o uso do Simulador:*

*Antigamente as pessoas não gostavam do simulador pq quando era obrigatório a autoescolas cobravam a mais. Então imagina você paga a matrícula e mais 400/500 de simulador, ninguém ia gostar mesmo. Hoje ele deixa o processo mais barato, pois diminui os custos e faz parte do uso apenas como instrumento pedagógico mesmo.*

*Se a pessoa for tirar apenas Cnh de moto, vc só mostra o simulador e diz que é apenas para os processos de Cnh de carro.*

### SALA DE ALUNOS

Aqui nós estamos finalizando uma sala de alunos para que eles deixem seus pertences ou caso cheguem mais cedo possam ficar em uma sala mais tranquila aguardando.

### BANHEIROS:

Nossos banheiros são limpos, espaçosos para oferecer um conforto a mais para nossos alunos. E porque a gnt faz questão de mostrar toda estrutura para vocês conhecerem? Porque o processo de habilitação você passa pelo menos 70 dias com a gente, então você precisa conhecer a autoescola que você vai estar contratando para tirar a sua habilitação.

*Aqui se a pessoa escolheu AB você já começa a questionar... Você já pensou em tirar primeiro uma habilitação ao invés de AB junto? Você tem bastante tempo? tem pressa? trabalha?*

*Te pergunto isso porque vou te contar uma coisa que nenhuma autoescola te explica: tirar uma categoria primeiro, é muito mais rápido, barato e fácil do que as duas ao mesmo tempo!*

*Sim, parece esquisito mas quando você reparte o processo no meio e depois adiciona a outra categoria, o valor sai praticamente a mesma coisa, mas ao invés de gastar 140 dias, você faz em 100 dias! Porque na adição não tem mais CFC... então em 30 dias vc já vai estar fazendo a prova prática...*

*Isso sem contar que você economiza agora pois se concentra em um veículo só... passa direto.. a probabilidade de nem reprovar é maior...*

*Só que ninguém te fala isso... tem promoção que carro e moto é mais barato que 1 categoria só.. primeiro pq demora mais... depois você vai ter pelo menos de 2 a 3 reprova.. faz as contas a R\$380,00 cada reprova... o molho sai mais caro..*

**Agora porque a minha categoria AB é mais cara que os concorrentes? Porque aqui você não fica parado! Nós somos o único CFC com disponibilidade imediata de início e com aulas disponíveis na mesma semana na agenda.. se você reprovar em um veículo pode fazer as aulas do outro... tem o nosso plano de aulas.. e em 140 dias vc já ta pegando sua CNH e não 9 a 11 meses.**

A partir desta conversa você traz o cliente pra frente para falar sobre preços e apresentar a última parte.

**Pega a pasta com o aluno, abre o mostruário nosso:**

## **PLANO DE AULAS:**

O nosso plano de aulas é exclusivo, só nossa autoescola usa. Nele você tem um feedback aula a aula com o instrutor, onde você irá saber o que precisa ser ensinado para que você passe na sua prova prática!

Aula a aula o instrutor te passa as orientações, você assina, na aula seguinte melhora os pontos fracos da aula anterior e aprende as coisas novas da aula seguinte.

Não tem essa de "o instrutor enrolar e não ensinar baliza ou outra coisa pra você não passar na prova!" Aqui na Onishi as últimas aulas são passadas todas as orientações da prova prática e é feito como se fosse uma simulação no dia do exame. Aqui a gnt quer que você seja aprovado(a)!

## **PORTAL DO ALUNO:**

Outra exclusividade nossa além do plano de aulas é o Portal do Aluno! A Onishi é a unica autoescola que tem um portal de alunos em nosso site com todo material do CFC Teórico dentro dele. São mate- riais em vídeo, resumos de aulas, simulados que se você não conseguiu entender muito bem na aula, é só acessar lá que vai ter o mesmo conteúdo! Disponível sempre 24 horas por dia para que o aluno vá bem tanto na prova teórica quanto na prova prática!

## **FINALIZAÇÃO:**

Então Fulano/Ciclano essa é a proposta da Autoescola Onishi. Você não vai sair daqui um piloto(a) formado... mas é como se fosse um cursinho intensivo que vai te preparar pra você poder passar nas provas do Detran, até porque se você não for aprovada, você pode ser a melhor motorista do mundo, mas não vai poder dirigir porque não tem a famosa CNH...

Dai sim, quer dirigir melhor e ter mais confiança? A gente pode te oferecer a Aulas para Habilitados que dai você vai ter aula em trânsito, BR, Vaga de estacionamento.. etc!

## **ORÇAMENTO:**

Hoje nosso valor para CNH A, B ou AB é de 1400,00 ou 1800,00 em até 12x sem juros no cartão de crédito.

Ou pode ser com Entradinha de 280,00 ou 360,00 + 4x do mesmo valor.

Por fim, você vai ter 117,00 da emissão do Detran/Correios Médico de 106,00 e Psicotécnico de 124,00.

Após os exames Aqui na Onishi o início do CFC é IMEDIATO e não precisa esperar abrir turmas...

Para a matrícula só precisa do RG e CPF e Comprovante de residência que você pode mandar depois...

## **E ai, o que achou?**

**Se a pessoa hesitar e quiser pensar, sem problemas. Anote os valores no papel e diz que aqueles valores tem validade de 7 dias. Anote o telefone e nome no orçamento no Abel.**

## Notas sobre atendimento e vendas:

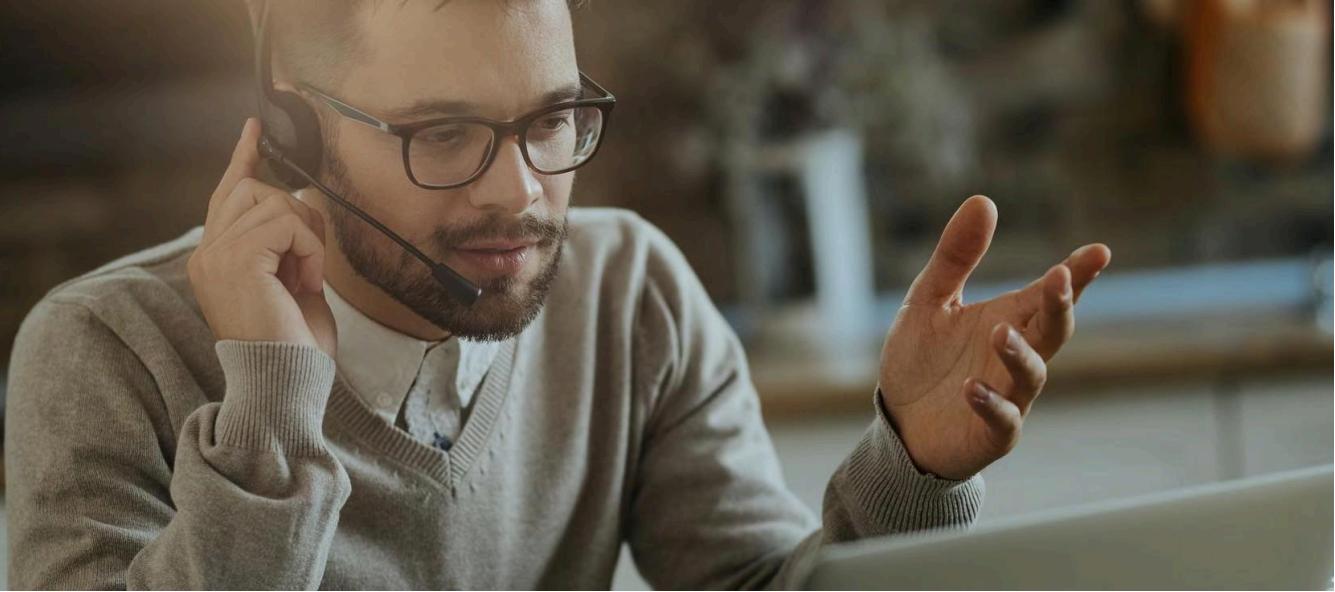
Apesar de toda orientação seja em falar e explicar como o nosso trabalho funciona e nossos diferenciais, é importante interagir e deixar o cliente falar também. Note que as perguntas e informações relevantes são para ajudar e orientar o processo de venda e atendimento, algo que dê pra você usar como argumento para a venda. Criar conexão é o ponto chave.

### Procure saber do cliente...

- Qual o seu problema e dificuldade? Falta de tempo? Medo? Ansiedade?
- O cliente já disse abertamente o que precisa? É para ele? Esposa? Filhos(as)?
- Proximidade com a autoescola, onde mora.
- Como conheceu a gente? Tem alguma referência nossa por alguém?
- O que faz trabalho, onde trabalha?
- Já dirige ou pilota?

Sempre deixe nossas regras claras, as informações claras e se a gente não puder atender alguma necessidade específica de um cliente, às vezes pode acontecer, só não fale algo que não irá cumprir apenas para fechar a venda. É o cliente que se molda as nossas regras e não nós que fazemos as regras para cada cliente.

**Se for algo específico, procure sempre a sua gerente ou o diretor para saber se é possível e o valor do serviço.**



## ATENDIMENTO POR TELEFONE, WHATSAPP E EMAIL:

Como conseguir por email, telefone ou whatsapp o mesmo bom e diferenciado atendimento presencial perfeito que aprendemos para Habilidades?

Sim, é possível e da mesma forma que o atendimento presencial, ele precisa ser diferente do que outros concorrentes fazem e ser observado que existe um padrão de atendimento a taxa de conversão também será excelente!

Ninguém liga pra um lugar e pergunta: Quais são os seus diferenciais para Habilitação de Carro?

Tome cuidado com sua postura ao atender uma ligação ou responder alguém pelo whatsapp. Apesar de não estar te vendo, sua postura, tom de voz e atitudes influenciam na qualidade do seu atendimento.

Atender uma pessoa por telefone é como se ela estivesse em sua frente, sem poder vê-la. Sua vontade e energia de atender tem que ser a mesma se a pessoa estivesse em sua frente.

O protocolo de atendimento é o seu GUIA, porém, a condução para um atendimento assertivo está na apresentação, nas perguntas e em como você apresenta e se conecta com o cliente.

Com o passar do tempo a postura de 90% das pessoas é “relaxar” e não passar as informações que precisam para continuar com o atendimento diferenciado. Portanto, tenha sempre o protocolo aberto para usar de Guia e Referência e procure **MELHORAR** aquilo que já aprendeu ou domina e não o contrário, automatizar e fazer cair a qualidade.

**A PERGUNTA SEMPRE VAI SER: QUANTO TÁ A HABILITAÇÃO DE CARRO?**

Quebre esse primeiro gelo no atendimento primeiro se apresentando e perguntando com quem você está falando.

FULANO. Legal, você já conhece a nossa autoescola? NÃO.

Fulano, prazer meu nome é XXXX e Hoje somos a Autoescola MELHOR AVALIADA no Google, você sabia?

O nosso foco hoje é a Agilidade no Processo, portanto, para 1 categoria na média de 70 dias você já deve estar com ela em mãos ou indo para a prova final!

Além disso, temos um ambiente completo e moderno onde você vai fazer tudo em um local só. O Início é Imediato, sem esperar formar turmas e Somos o Único com CFC Online hoje na cidade.

**Hoje para Habilitação de Carro (B) ou Moto (A) é R\$ 1400,00 em até 12x sem juros no cartão ou boleto com R\$280,00 de entrada + 4x de R\$280,00.\***

Você não gostaria de vir nos conhecer pessoalmente, tirar suas dúvidas, tenho certeza que vai gostar/adorar.

Vou te enviar nosso endereço pelo whats, nosso horário de atendimento é... me procura aqui sou o Fulano..

Obrigado e até breve Ciclano...

E para todos os serviços tem os diferenciais que destacamos em tópicos e que deixamos de referência para ser consultado e falado em cada atendimento seja por:

- TELEFONE;
- WHATSAPP;
- Email;
- Aqueles clientes que tem pressa e não querem ver a apresentação da Autoescola;
- Processos de Adição de Categoria, Reabilitação, Mudança de Cate- goria Ônibus.

Aproveite e leia com atenção os protocolos de atendimento para cada serviço. Veja se tem algo para ser atualizado, alguma informação já em desuso e avise a gerência.



## **PERGUNTAS FREQUENTES POR WHATSAPP, TELEFONE E PRESENCIALMENTE:**

**Quero saber quanto fica a Habilidade de Carro já com quebra  
e tudo.**

Olá Fulano tudo bem sim, meu nome é Camila. Obrigado pelo contato, você conheceu nossa Autoescola por onde?

**Vi no site, passei em frente, um amigo me indicou.**

A Habilidade de carro está em 1000,00 em até 12x sem juros já com o CFC, Simulador e taxas do Detran Inclusas! Além disso, nosso diferencial hoje é a agilidade no processo, ambiente moderno, sala de aulas climatizadas, plano de aulas exclusivo e o foco na qualidade do atendimento e ensino.

**Certo, mas e com o quebra? Vocês fazem? Quando fica?**

Então, o nosso foco é realmente a qualidade das aulas. O plano de aula com feedback do instrutor aula a aula, fazem a diferença. Vem aqui nos visitar e tenho certeza de que irá ver e gostar do nosso trabalho e diferenciais.

**Quero adicionar moto na minha CNH só que eu trabalho todos os dias e não tenho tempo, não quero fazer nada.**

Olá Fulano tudo bem sim, meu nome é Camila. Obrigado pelo contato, você conheceu nossa Autoescola por onde?

**Vi no site, passei em frente, um amigo me indicou.**

Legal. Então, hoje a minha adição de moto está R\$1000,00 em até 12x sem juros. O nosso diferencial é a agilidade no processo, ambiente moderno e estrutura nova.

**Ótimo, vou ver um dia e marco, mas vocês fazem desse jeito?**

Sem fazer nada não tem como, pois tudo tem a verificação no sistema do Detran. Você precisa fazer a matrícula, pré cadastro no poupatempo, exame médico, psicotécnico, prova teórica, prova prática.

Aqui, como disse, o nosso diferencial é a agilidade.

**Quero tirar carta D mas eu moro em São Paulo, tem como fazer?**

Olá Fulano, aqui é a Camila tudo bem?

A categoria D é um processo rápido e o nosso diferencial é na qualidade do seu atendimento e agilidade no processo. Como seu endereço é de São Paulo você terá a taxa de transferência de R\$100,00 a mais.

Hoje nós temos um valor promocional para mudança de categoria por R\$850,00.

Vou te passar o endereço de nossa autoescola para você vir me procurar e tenho certeza que irá adorar conhecer nossa estrutura e diferencial.

Qual seu número de Whatsapp?

Vou te passar nosso endereço e aguardo sua visita. Só me procurar aqui na autoescola que eu serei a responsável pelo seu processo.

Até breve.

**Olá, tudo bem. Vi na concorrente X o valor da habilitação,  
vocês cobrem o orçamento?**

Olá Fulano, aqui é a Camila tudo bem? Qual o seu nome?

O que você procura em uma autoescola especificamente? Preço ou qualidade-agilidade no processo? Porque não dá para ter as duas coisas ao mesmo tempo e quem fala que dá, não está sendo sincero com você.

Você já conhece a nossa autoescola? Porque você não vem um dia me conhecer para eu poder te apresentar todos os diferenciais, estrutura, agilidade...

- Temos CFC próprio no mesmo local
- Plano de aulas exclusivo com foco no seu aprendizado
- Salas climatizadas, ambiente moderno, faça um tour virtual em nosso site
- Sala de alunos com armário e cadeado
- Agilidade no Processo.

**Mas você cobre o orçamento da autoescola X?**

Fulano, infelizmente eu não consigo cobrir o preço de nenhuma autoescola pois não consigo manter minha qualidade neste valor. Caso queira nos conhecer estamos à disposição. Obrigada pelo contato.

**O simulador não é mais obrigatório e eu não quero fazer aulas em simulador. (antes de fechar).**

Olá XXXX tudo bem?

O simulador de fato não é obrigatório, porém, ele consta em nosso plano pedagógico como plataforma de ensino pedagógico, não tem custo e ainda agiliza o seu processo de habilitação.

Quando era obrigatório, as autoescolas cobravam a mais e isso obviamente encarece o processo de habilitação. Nós não fazemos isso, ele não tem custo para você.

Porém, como ferramenta de ensino ele permite que o aluno vivencie diversas situações que não conseguimos lecionar em aula prática, o que contribui na formação.

### **Mesmo assim eu não quero fazer simulador.**

Sem problemas, porém, o valor da matrícula terá um valor adicional de 350,00, ao contrário do que todos pensam, ele deixa o processo mais barato e eu não consigo fazer o desconto.

### **Eu tenho 5 pessoas para indicar e levar pra fazer a matrícula.**

### **Se eles fecharem você dá um desconto maior?**

Olá tudo bem?

Agradeço a sua indicação e tenho certeza de que seus amigos vão gostar da qualidade e agilidade no processo que eles terão aqui.

Sobre o valor segue o mesmo informado para você em até 12x sem juros no cartão, boleto em entrada + 4x sem juros ou 5% no pagamento à vista. Aguardo a visita de vocês.

### **Mas quanto você faz para a habilitação à vista para nós 6?**

Fulano, o valor e as condições são as mesmas, mas tenha certeza que daremos toda atenção no processo e a qualidade será diferenciada. aguardo a visita de vocês.



## SISTEMA BÁSICO E AGENDAMENTO

### Voltando ao nosso Mapa da Mina:

- Processo de Habilitação
- Vendas e Atendimento
- **Sistema Básico - matrícula e agendamento**
- **Rotinas de Autoescola**
- Protocolos de Aulas e Simulador.

Retomando nosso roteiro inicial, vamos agora para ultima parte falar um pouco sobre sistema, como ele se encaixa na rotina da autoescola e também de alguns protocolos específicos sobre aulas práticas, simuladores e algumas considerações finais.

Quando temos um cliente que visita nossa unidade, prontamente a recepcionista apresenta toda estrutura da autoescola, explica a metodologia e os nossos diferenciais e por fim os valores do pacote escolhido pelo aluno.

Caso o aluno já queira fazer a matrícula, já pode fornecer o RG e o comprovante de endereço caso tenha trazido. Caso contrário, poderá enviar por whatsapp para recepção. As etapas do processo vem a seguir

O sistema, apesar do aspecto feio, é bem fácil de mexer. Todas as opções da tela estão em seu rodapé. Pontos azuis da tela com o "c" é para poder copiar a informação. Outros pontos azuis como um ">" são para poderem ser editados quando são clicados.

### **PARA PROSSEGUIR COM A MATRÍCULA.**

- I (incluir matrícula do aluno)
- Preencher as informações pessoais
- Escolher o pacote e a forma de pagamento (perguntar ao aluno)
- Imprimir o contrato
- Apertar L de lançamento e fazer o recebimento
  - Se for Carne, apertar F12 e escolher a opção carne, antes de imprimir, ver com o cliente o dia melhor das próximas parcelas.
  - Se for dinheiro dar B de baixa
  - Se for cartão, alt+c
- Voltar para a ficha do ALUNO e preencher o Pré Cadastro. (meio da tela)
- **VERIFICAR AS INFORMAÇÕES PRINCIPAIS, SEMPRE DEIXAR A ENTREGA NO ENDEREÇO DE NOSSA AUTOESCOLA!**
  - Fazer os agendamentos, imprimir e orientar os alunos com relação aos valores dos exames,
  - Dar a ficha de aviso sobre a conduta dos médicos e psicólogos
  - Orientar o aluno a nos avisar quando terminar os exames para que seja incluído na turma do CFC (24 a 48 horas).
  - Montar a pasta com o livro, contrato, carne ou recibos, agendamentos

- **Agradecer pela escolha de nossa Auto Escola e dar as BOAS VINDAS!**

É isso!

Se você conseguir dominar e entender o mínimo de processo de habilitação, do nosso conceito e padrão de atendimento, e saber fazer uma matrícula do início ao fim, você já está preparado para fazer parte do nosso time!

*\*\*\* Para Reabilitação de CNH, Mudança de Categoria, Adição de Categoria, o agendamento é entregue posteriormente. Esses tipos de processos só poderão ser feitos diretamente pelo site do Poupatempo.*

*\*\*\* Para matrículas com Renach Aberto ou CNH com data de emissão inferiores a 2015 e de outros estados. Deverá ser agendado poupatempo para que o candidato abra seu Renach, tire fotos e digitais e faça o agendamento de seus exames no poupatempo.*



## ROTINAS DE AUTOESCOLA

O início deste capítulo se dá quando o aluno avisa para o CFC que já concluiu os exames médicos e psicotécnicos. Vamos começar com o exemplo de um processo de primeira habilitação A, B ou AB. Depois falaremos de reabilitação e adição/mudança de categoria.

Conforme estudado nos conteúdos de Processo de Habilitação, as próximas fases de uma primeira habilitação, após os exames iniciais, serão CFC, Prova Teórica, Aulas de simulador ou não e prova prática.

Os CFCs são classificados como CFC A - que ministram apenas a parte teórica, CFC B - que ministram apenas a parte prática e CFC AB - como o nosso, completos, que ministram tanto a parte teórica como Prática!

*\*\*\* Por favor, não confundir CFC A - moto, CFC B Carro! Classificação de CFC (Centro de Formação de Condutores) não tem nada a ver com categoria de habilitação!!!*

Voltando, quando este aluno retorna dos exames é necessário efetuar sua matrícula no CFC A, pois, até então, ele só tem matrícula para a autoescola (empresa) e não para o Detran.

## **PARTE 1: MATRÍCULA**

**Com o cartão da Diretora de Ensino vamos:**

- Entrar no sistema do e-cnh,
- Gerenciar Alunos
- Curso
- Informar o CPF
- Matricular (mensagem: Aluno matriculado com sucesso!)
- Voltar para a tela principal do e-cnh
- Clicar em RENACH
- Informar o CPF
- Imprimir o Renach
- Ir no sistema Abel e pesquisar o Aluno com a tecla TAB
- Clicar "R" para colocar as informações do Renach e dos exames no sistema
- Pegar a pasta do aluno, colocar o Renach impresso e passar para o Instrutor Teórico matricular na plataforma e incluir o aluno na turma.

## **PARTE 2 CFC:**

*\*\*\* Neste ponto entram as atribuições do instrutor teórico, porém, não vamos fazer o recorte aqui para não perdermos o raciocínio do processo completo desta matrícula.*

## **PARTE 3 PROVA TEÓRICA**

Assim que a instrutora teórica avisar que o aluno finalizou o CFC deverá seguir os próximos passos no sistema (AINDA DE RESPONSABILIDADE DO INSTRUTOR TEÓRICO).

- Puxar a relação no Abel das taxas de Teorico para Gerente Pagar
  - Lançar data de termino no Abel
    - R de Renach
    - Data do certificado
    - data da entrega
    - CFC-A Onishi.
  - Para agendamento do exame teorico no poupatempo.
    - Entrar no cadastro detran da Autoescola (CNPJ)
    - Colocar o CPF do aluno e fazer o agendamento.
    - Deslogar do site e entrar novamente para agendar o próximo aluno.
  - Alunos que pagaram para fazer a prova teórica dentro da auto- escola.
    - entrar no site da Pro Condutor
    - Ir em agendamento, informar o CPF
    - Marcar o agendamento do aluno.
  - Lançar data do agendamento da prova teórica no Abel
    - Ficha do Aluno
    - Botão F9
- \*\*\* Após o aluno retornar na autoescola, entrar no Abel para informar o resultado do exame teorico.*

- Pagina principal, 2 alunos
- 9 - agenda de exames e pre cadastros
- T - Teorico
- Exames a partir da data
- Localizar o nome do Aluno.
- Colocar Aprovado ou Reprovado.

*\*\*\* Caso o Aluno tenha feito a prova na autoescola:*

- No canto direito superior colicar em provas,
- selecionar um computador
- inserir o aluno em qualquer horario
- Voltar na tela principal, bem ao centro e clicar em aprovado ou reprovado.

#### **PARTE 4 SIMULADOR OU AULAS PRÁTICAS**

O aluno retornando na autoescola com o resultado de sua prova teórica (ou saindo da prova dentro do cfc) já é consultado no sistema qual categoria de habilitação ele está fazendo conosco.

Porém, primeiro, precisamos fazer a matrícula dele no CFC-B (prático) para que o Detran tenha ciência de sua matrícula.

#### **Primeiro então devemos**

- Entrar no E-cnh com o cartão da Diretora de Ensino
- Gerenciar Alunos
- Matricular aluno em CFC B
- CPF

- Escolher Categoria
- Matricular.
- Se candidato for categoria B (carro), matricular em Simulador também!
- Ir em LADV, Imprimir e guardar na pasta dos instrutores práticos.

## AULAS DE CARRO

Se for matrícula de Carro, agendam-se 5 aulas no simulador primeiro. As aulas em simulador podem ocorrer depois das aulas teóricas e antes das aulas práticas. Ou seja, podem ocorrer antes ou depois da prova teórica.

Se for aberta aula prática, o candidato não consegue fazer suas aulas em simulador e precisará fazer as 20 práticas.

Por isso no e-CNH com o cartão da Diretora de Ensino podemos realizar a matrícula em Simulador.

Após realizado a matrícula no e-CNH, vamos fazer os agendamentos das aulas na agenda da autoescola (Abel).

Antes, devemos realizar a matrícula na plataforma do Simulador, a Pro Simulador. Para isso, na página do aluno do Abel deve ser “ticado” a palavra simulador, na parte central da tela.

A matrícula é feita de forma automática, desde que o aluno esteja matriculado no e-cnh no simulador também.

Feito isso, vamos para a AGENDA do sistema Abel, clicando na parte superior da tela.

Escolha então o instrutor SIMULADOR e veja os horários disponíveis.

Serão duas aulas no primeiro dia e três aulas no segundo dia.

Finalizando as aulas do Simulador o aluno já sai do aparelho e já

vem para recepção **agendar suas 15 aulas práticas. Sempre 4 aulas por semana.**

#### **AULAS DE MOTO:**

Caso o aluno volte da prova teórica e sua categoria de habilitação seja apenas moto.

- Fazer matrícula do candidato CFC B no e-CNH pelo cartão da diretora de ensino
- imprimir a LADV
- **Agendar as 20 aulas no Abel, sempre 4 aulas por semana**
- Explicar sobre os atrasos, vestimenta, documento com foto
- pedir para assinar filipeta

#### **REABILITAÇÃO DE CNH:**

- Exame médico e Psico
- Matrícula CFC A e Agenda exame teórico
- Matrícula CFC B e Marca a Prova Prática
- **Agenda 2 aulas no Abel**

#### **ADIÇÃO CATEGORIA A OU B**

- Exame médico e Psico
- **Matrícula CFC B e Agenda 15 aulas de carro ou moto.**
- Marca Prova Prática

#### **MUDANÇA CATEGORIA D ONIBUS**

- Toxicológico

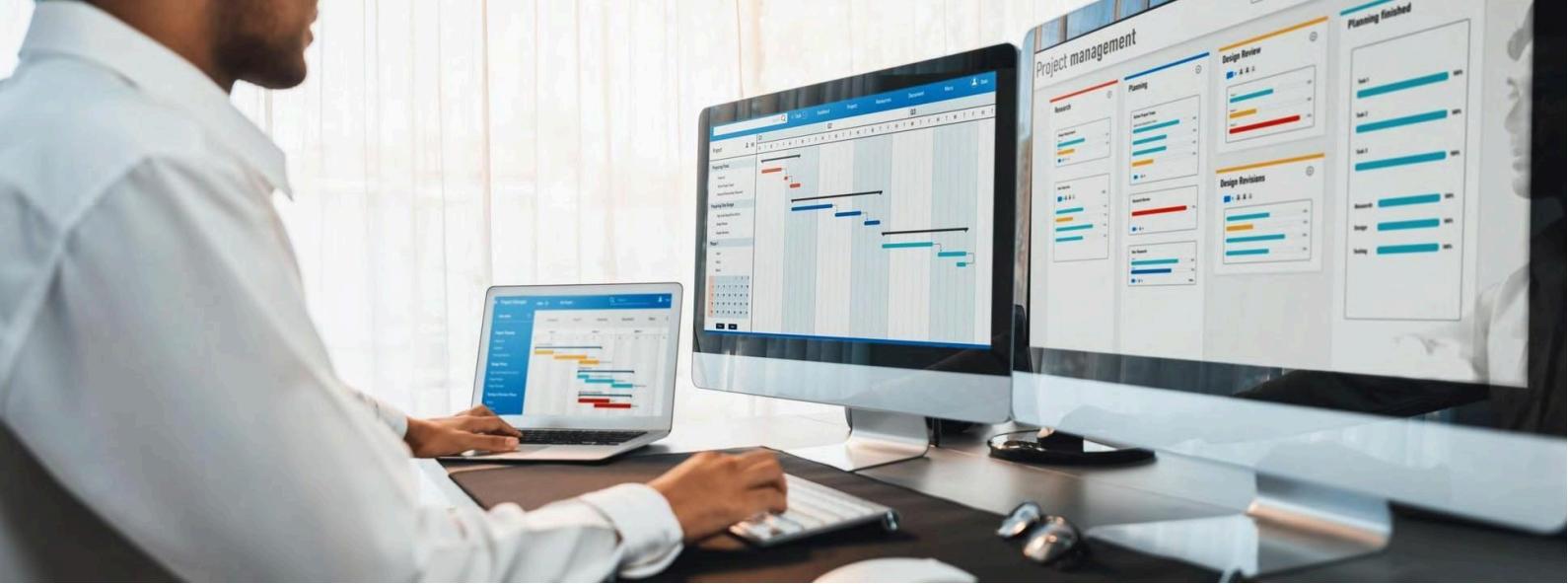
- Exame médico e Psico
- Matricula CFC B
- Aulas.
- Marca Prova Prática

Finalizado as aulas práticas o certificado será emitido diretamente pelo e-cnh assim como acontece com as aulas teóricas. Em poucos casos que não for gerado o certificado automaticamente,

- entrar com cartao diretor de ensino
- consulta certificado pratico
- emitir certificado.

## **Agora é preciso fazer o agendamento dos alunos para o exame prático.**

- Ir no Abel
- Alunos para o exame pratico
- gerar taxas arquivo
- pagar as taxas
- entrar no e-CNH com cartao da diretora
- Agendamento
- Exame Pratico CFC
- Categoria
- Listar Candidatos
- Ir no ABel, ficha do aluno
- F10 e lançar a data.
- Imprimir os boletos do exame em 2 vias
- Deixar junto da LADV,



# PROTOCOLO DE AULAS TEÓRICAS

## Protocolos CFC Teórico

- Horário: 08:30 as 12:00
- Noite das 19:00 as 22:30
- Sábado Livre

### DO ÍNICO DE NOVA TURMA:

- Organizar as turmas corretamente no e-CNH e no Pro Condutor.
- Atualizar os grupos de whatsapp, removendo aqueles que já terminaram ou que pagaram.
- Entrar em contato com os novos alunos para início das aulas "testes".
- Enviar, antes da aula, o PDF de boas vindas dizendo como vai funcionar o CFC Teórico e Como Acessar a plataforma antes do início da aula teste e o aceite com as condições do cfc teórico.
- Acompanhar por pelo menos 2 dias a contabilização de suas aulas. Nos dias seguintes será considerado falta com valor de R\$50,00 por dia.
- Fazer a marcação de presença e falta pelo sistema ABEL.

- Organizar o Cronograma de Aulas de cada turma nova e enviar para que seja publicado no site da autoescola
- Enviar, no dia seguinte, contingência das aulas do dia anterior que não foram contabilizadas.
- Apresentar relatório por semana dos alunos que não estão apresentando resultado satisfatórios nas aulas.

### **DOS ALUNOS QUE FINALIZARAM O CFC:**

- Enviar mensagem parabenizando o aluno e dizendo que o CFC foi finalizado e que deve aguardar o agendamento da prova teórica.
  - Acessar como DE e consultar emissão de certificado teórico, se não tiver emitido, fazer a emissão do mesmo.
- Buscar a pasta do aluno e tirar as cópias para ser enviado ao poupatempo (dossiês).
- Alimentar as informações no Abel para toda Terça e Quinta gerar as taxas, enviar o arquivo para o Rodrigo pagar as taxas.
- Deixar lista de alunos e dossiês completos e prontos até as 14:00 de toda terça feira e quinta feira, para ser conferido pela Camila até as 15:00.
- Deixar uma cópia da mesma lista para Camila conferir os agendamentos e enviar para os alunos.

### **DURANTE AS AULAS:**

- Receber os alunos que estiverem na autoescola pela manhã,
- Acompanhar os alunos em aula de simulador para que não fiquem sozinhos,
- Atualizar a página, apenas de tempos em tempos, quando conexão daqui cair.

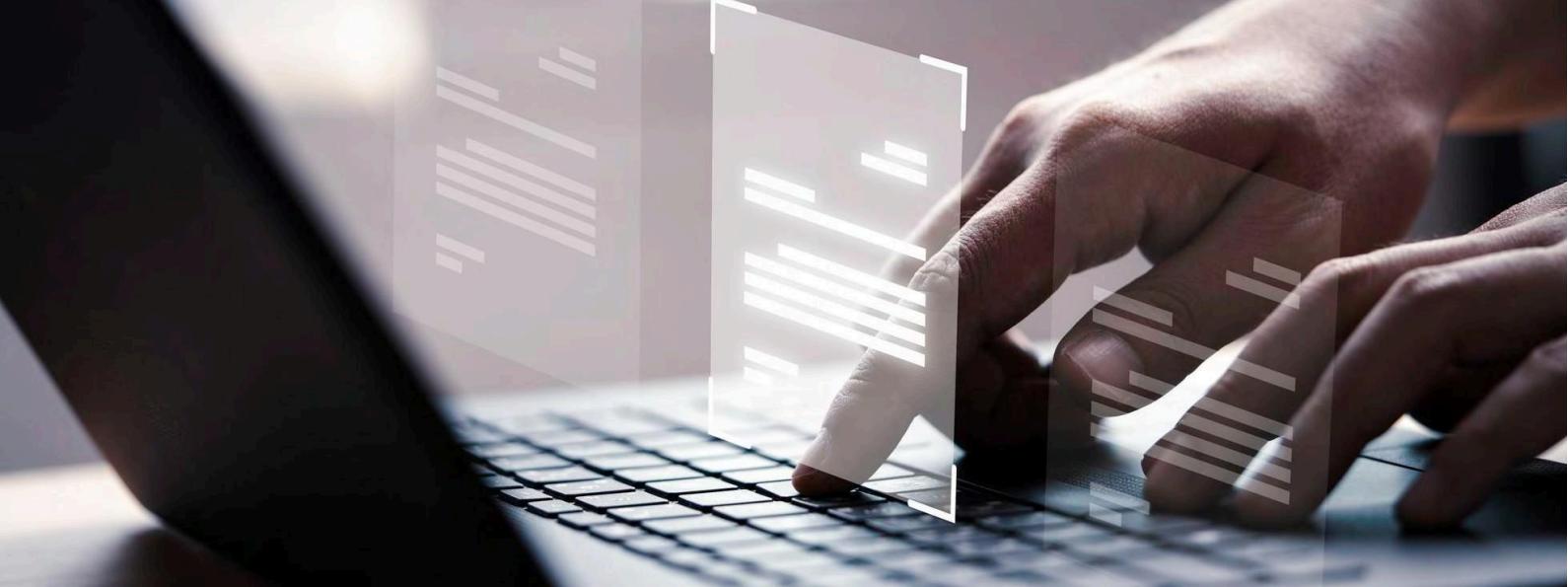
## **DOS ALUNOS QUE NÃO FINALIZARAM O CFC**

- Organizar tabela de reposição conforme aulas necessárias ao final de cada ciclo.
- Organizar tabela de alunos que entram em quais dias e divulgar no grupo e enviar para ser atualizado no site.
- Estar com o chat aberto com o grupo e as turmas lançadas com pelo menos 15 minutos de antecedência.
- Ter as turmas montadas no e-cnh e Pro condutor, já com as aulas programadas. Fazer o controle de curso e conteúdo com cada turma..
- Mandar o abono das aulas em contingência.



## ABERTURA DE AULAS PASSO A PASSO

1. Abrir E-Cnh como instrutor Teórico, Até 30 minutos antes da aula
2. Abrir Aulas Teorica EAD, Configurar turma correta, Configurar Aula correta de acordo com calendário do dia > Configurar horário de início de aula > Dar presença para todos > CONFIRMAR AULA no botão final
3. Abrir Pro Condutor com instrutor da aula aberta no E-Cnh > Sala de Aula Digital > Criar Turma > Configurar início da aula correto > Configurar Final de Aula com 15 MINUTOS A MAIS do horário de término do E-CNH. **NUNCA CLICAR AULA TESTE!!!!**
4. Vincular Alunos da turma criada Pro Condutor > Abrir Sala de Aula Digital > Enviar o link no grupo de Whatsapp >
5. **SÓ APERTAR O BOTÃO VERDE NO HORÁRIO DE INÍCIO DA AULA!!!!!!**
6. Aguardar 15 minutos do início e Acompanhar o Grupo de Whatsapp.
7. Colocar o Vídeo da Aula,
8. Colocar Aviso de Aula na Porta e Deixar Sempre a porta fechada.



## CADASTRO DE NOVO ALUNO EAD PASSO A PASSO

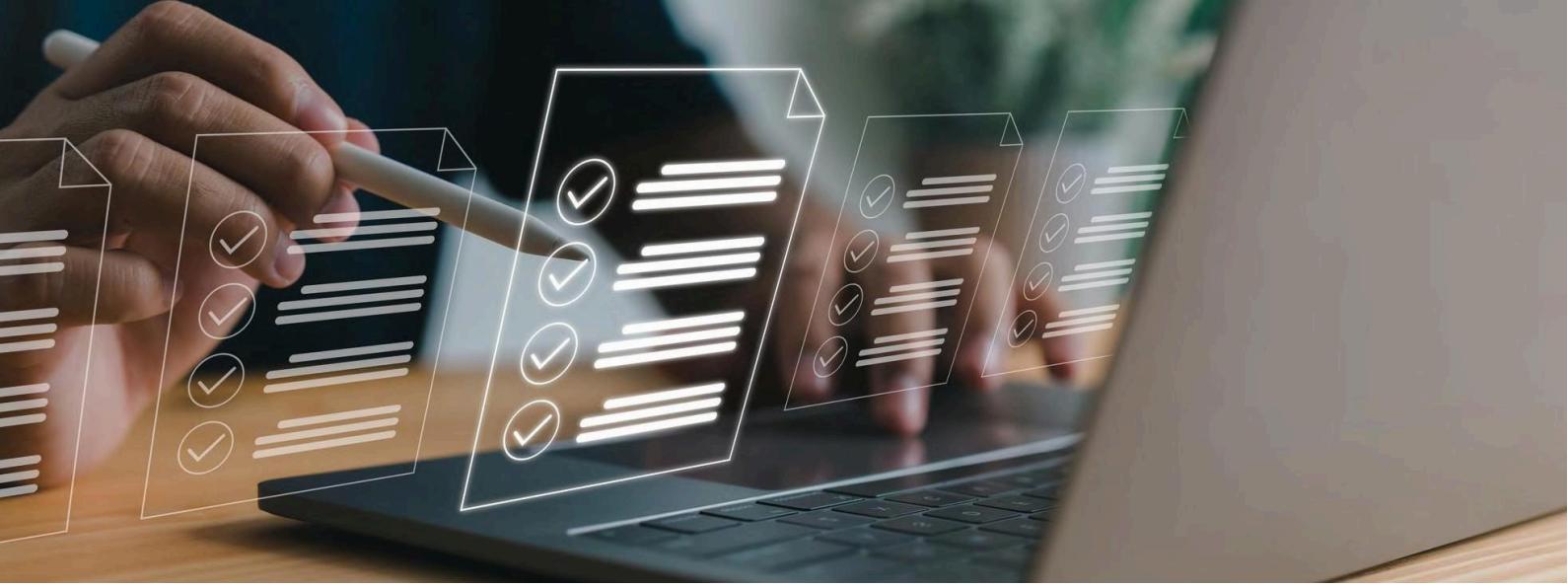
1. Logar e-CNH como instrutor teórico > Turmas > Gerenciar Turmas >  
Cadastrar aluno na respectiva turma do e-CNH
2. Logar no Pro Condutor > Cadastros > Matricular Aluno > Colocar CPF  
> Primeira Habilidade > Sla de Aula Digital > Email > Categoria Cnh  
> Salvar Cadastro
3. Verificar se o Aluno já está cadastrado no Whatsapp CFC Teórico.
4. Incluir Aluno Novo Nome e CPF na Lista de Excel (Planilha de Aulas)
5. Entrar em contato com o aluno, se apresentar, pedir para adicionar o contato do CFC Teórico em seus contatos > avisar o dia de início dos testes e que irá passar algumas recomendações e vídeos explicando como funciona a plataforma, acesso, senha de primeiro acesso e avisar que irá incluir ele em um grupo já em andamento para que ele receba o link da aula.
6. Incluir o Aluno em Teste na turma do Whatsapp.
7. Enviar para ele pelo Whatsapp o Pdf e os Vídeos de Início de turma
8. Acompanhar o aluno nos primeiros acessos de perto (Saber que tem aluno novo e ficar atento).

9. Avisar que Aulas pela Live apenas para Validação das aulas, todo conteúdo no site da Autoescola
10. Após 3 a 4 dias validando sua presença, enviar ACEITE via What- sapp e avisar para acompanhar o calendário da turma que se encontra na Área de Alunos do Site.



## PONTOS DE OBSERVAÇÃO AULAS TEÓRICAS

1. Caso o aluno tenha problema de acesso do aparelho, pedir para vir na autoescola para arrumar.
2. Fazer aula teste para ver se arrumou o problema > entrar pro condutor > Sala de Aula > Agendamentos > Incluir turma > Configurar qualquer matéria > CLICAR AULA TESTE > Enviar o link para o aluno > Verificar se o aluno conseguiu abrir a aula com biometria facial e fechar > Liberar o aluno.
3. Fazer o acompanhamento dos alunos que não validam corretamente > Ver se tem alguma dificuldade de configuração de aparelho > Se o aluno não quiser acessar pois não está gostando ou entendendo o funcionamento, ver se prefere vir presencial em outro turno ou chamar para conversar na autoescola para ver como podemos ajudá-lo.
4. Tenha sempre o controle do grupo e saiba identificar cada um, mesmo não tendo contato direto com eles.
5. Tenha empatia e atenção com todos a distância, identifique pontos de problema e avise para saber como agir. Remover alguém pode ser preciso, mas com a devida cautela pois se trata de uma ação mais enérgica.
- 6. Alunos Vip NÃO SERÃO ADICIONADOS AO GRUPO, NEM AVISADOS DE INÍCIO DE TURMA, NADA. APENAS QUANDO FINALIZAR.**



## CFC – REGRAS

- A princípio não será cobrado falta do aluno não assistir às aulas, porém, o aluno que faltar mais de 3x dará sua vaga na turma para outro aluno e será lançado apenas na próxima turma, quando tiver vagas.
- Acesso pelo wifi com internet superior a 10MB
- A limpeza e organização da sala de aula é de responsabilidade do instrutor. Livros, equipamentos, serão passados as regras em cada início de turma para os alunos.
- Antes de fechar a autoescola, o primeiro cuidado é com a segurança. Portanto, quem tiver que pedir transporte, de preferência fazer dentro da autoescola
- Em segundo, será feito a ronda na autoescola e será sempre verificado se tem alguém nos banheiros, luzes, ar condicionado e retro-projetor que possam estar ligados desnecessariamente.
- Estacionamento são para clientes, nem alunos, nem funcionários.



## PASSO A PASSO AULAS EM SIMULADOR

1. Cumprimentar e se apresentar ao aluno > Abrir a aula para o aluno  
> Acomodar o aluno com a Ergonomia Correta: Pernas Semi Flexionadas e distância dos punhos na reta do volante (pelo lado de fora).
2. Orientar sobre os comandos iniciais dos botões laterais, sobre ouvir a orientação, ler a instrução no canto superior direito e reproduzir conforme a máquina mandar.
3. Orientar o aluno que ele poderá sair do Simulador para beber água e ir ao banheiro, porém, não poderá deixar de interagir por 10 minutos senão a aula não será validada. Se caso sentir tonturas deverá chamar um instrutor ou a recepção.
4. Orientar o aluno que a intenção do simulador é que este tenha uma noção melhor sobre os pedais e o funcionamento básico do veículo. Não precisa acertar todos os objetivos.
5. O Aluno sabe dirigir: O Simulador vai agilizar o seu processo.
6. O Aluno não sabe dirigir: Ter essa noção básica vai ajudar e acelerar o processo de aprendizagem nas aulas práticas.
7. Orientações importantes: Ensinar o aluno a passar as marchas corretas se este não souber (marcha por marcha), sem forçar o câmbio correndo o risco de quebrar o simulador > Ensinar o aluno a ter mais contato com controle de pedais e passar de marcha sem olhar para o cambio.



## A AUTOESCOLA PÓS-PANDEMIA: MUDANÇAS PRINCIPAIS NA RELAÇÃO COM OS ALUNOS DA AUTOESCOLA.

Antes da pandemia, o CFC era o maior ponto de contato com os alunos. Confraternização, bom relacionamento contavam e muito para uma boa experiência na autoescola.

Agora o único ponto de contato do aluno será nas aulas práticas. Portanto, é imprescindível que o trabalho do instrutor mude do que era antigamente, para este novo formato.

Será orientado e cobrado maior capacidade de relacionamento com os alunos. O instrutor é a pessoa que acompanhará o aluno em seu processo na autoescola.

Avaliação Positiva e comentários no Google, redes sociais facebook e instagram e o mais importante são as indicações.

Outro fator de mudança também é a responsabilidade, o instrutor será responsável pelo seu aluno e não a Recepção. Alunos com faltas e débitos, o próprio instrutor já pode orientar a acertar na recepção para estar quite na próxima aula.

**Cuidado com o KM rodado em aula, faça o percurso seja com um aluno que já dirige ou aquele que não dirige.** Ser um “bom instrutor” para o aluno, rodando e deixando fazer o que ele quer, é

muito fácil!

**É preciso ser um “bom instrutor” trazendo os alunos no princípio da empresa**, sabendo controlar aqueles que já dirigem , mantendo e cortando custos e mesmo assim, ser bem avaliado e querido como bom instrutor com boa aula!

Portanto, acabou aquela imagem de toda responsabilidade com os alunos ser da recepção.

Agora a nossa recepção estará focada em atender bem clientes e alunos e fechar matrículas.

Se atentem aos cuidados sanitários que devem ser seguidos.

Principalmente higienização de veículos.

Se atente as conversas com os alunos pelo whatsapp e falarem que não condiz com as regras da autoescola ou algo ilícito, alunos não são amigos, alunos são clientes.



## PROTOCOLO INSTRUTORES PRÁTICOS

Não espere o combustível do carro chegar na reserva, abaixo de meio tanque já abasteça! Sábado todos os carros deverão estar abastecidos, limpos e pneus calibrados para o Exame de segunda feira. O veículo, com limpeza regular, a limpeza deverá ser um processo simples e rápido.

Cada instrutor será responsável pelo seu veículo (balizas, panos, produtos), verificação de água e fluidos e informar se precisa de manutenção. A verificação de óleo e água deverá ser diária. **NÃO COLOCAR NENHUM ÓLEO SEM A PERMISSÃO DA DIREÇÃO.**

Todo instrutor tem por obrigação trazer alunos e indicações para matrícula em auto escola. A sua aula e o relacionamento que cria com o aluno é reflexo imediato disso. Quer fazer apenas o seu serviço? ok! Mas não esqueça que se não tiver aluno para dar aula, não tem como manter instrutor.

Se tiver duas ou mais formas de ensinar o aluno a fazer algum exercício prático, ensine todas e deixe que o aluno escolhe a opção que achar melhor. (ex: na rampa, fazer controle de embreagem apenas ou usar o freio de mão para auxiliar)

É obrigação do instrutor prático verificar em todas as aulas se o aluno está com o RG ou Documento de Identificação com Foto Válido, físico ou digital.

Em dias de chuva forte parar o carro em local seguro e afastado de avenidas e esperar diminuir a intensidade. Em dias de chuva não entrar em avenidas e locais movimentados com o aluno sob risco de colisões e acidentes.

Em dias de chuva intensa, o instrutor deverá avaliar se haverá aula, pois é este quem sabe das condições de segurança da via.

Em dias de protocolo e-cnh, em que o sistema esteja fora do ar, verificar em outro computador e na recepção. Alertar o aluno que a aula será dada sem sistema e que pode ocorrer de ter que repetir a aula e anotar no Mapa de Aulas que a aula não foi registrada no e-cnh. Sair com o aluno para a aula.

Nos dias em que precisar dar uma ou outra aula para um aluno de outro instrutor, seguir o protocolo padrão e não ficar corrigindo da forma com que foi ensinado. Lembre-se que cada instrutor tem sua didática e forma de ensinar com cada aluno e o que você não quer que faça com seu aluno, não faça com os dos outros. Você, tampouco a auto escola, ganham alguma coisa criando rivalidade de instrutores com os alunos, não faça isso!

**A(s) última(s) aula é(são) reservada(s) para uma revisão e simulação de prova prática.** Nesta aula também terá que ser lido todas as penalidades contidas no Boleto de Provas e deverá ser dada toda orientação sobre a prova prática, inclusive vestimenta e documentos necessários.

**Use o Plano de Aulas do aluno para sua segurança e anote tudo que foi importante na aula, os erros e os pontos que devem ser melhorados. Ele será seu guia e item de segurança** pois todo instrutor deve ter na cabeça que, enquanto o aluno estiver em aula, você poderá ser o melhor instrutor do mundo, mas quando ele reprovar na prova prática, pode não ser bem assim.

**POR FIM, É ISSO!**

**OBRIGADO POR FAZER ESSA  
JORNADA COM A GENTE E GARANTO  
QUE SEREMOS UMA AUTOESCOLA  
MUITO MELHOR COM SUA  
CONTRIBUIÇÃO E SUA EXPERIÊNCIA!**

**SEMPRE QUE PRECISAR CONTE COM  
SUA GERENTE E COM OS OUTROS  
COLABORADORES!**



### **Aviso Pré Cadastro - Agendamento de Exames**

Declaro que recebi a orientação do CFC Onishi de que os médicos peritos do Detran tem sua autonomia na avaliação do candidato estar APTO ou INAPTO para iniciar seu processo de habilitação. Que não poderá haver troca de médico/psicólogo a não ser que seja autorizado pelo médico/psicólogo.

De que qualquer dúvida que o candidato tenha sobre a avaliação do médico/psicólogo deve ser tirada na consulta. Que poderá haver nova cobrança de valores a ser consultado diretamente na clínica de atendimento ou direto com o médico/psicólogo.

O CFC não tem como interferir no atendimento, no agendamento, no trato e nem nos resultados dos exames feitos nas clínicas. Qualquer discordância deverá ser tratada diretamente com o médico/psicólogo ou via Junta Médica.

Orientamos por último, que da mesma forma que o CFC não tem gerência sob as Clínicas dos exames, as Clínicas também não tem gerência de assuntos relacionados ao CFC e ao processo de formação do condutor (CFC-Detran)

Nome Completo: \_\_\_\_\_.

# PROTOCOLO BAIXA DE PAGAMENTOS

PIX E CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO

# PIX

Para baixas no pix, atenção ao preencher os campos:

**Depositou no Banco:** colocar o banco para onde ele fez o Pix - Bradesco, Nubank (contas da propria autoescola), CasaCond (Itau) ou Ro Brad / Ro Nub (quando for pro bradesco ou nubank no nome dele)

**Nome do Pagador:** será o nome de quem fez o pagamento, nem sempre é o próprio cliente que faz o pagamento.

**Data do Depósito:** conforme data que foi feito o pix, mesmo que seja outro dia da baixa que você está fazendo

Demais campos, preencher conforme informações do comprovante.

# Tela de baixa Pix

## Cadastro de Depositos / Pix / Transferencias

X

\* Após Cadastrar o Deposito, Pressione B-Baixa nos Lanctos.

Dt.Deposito .....: [REDACTED] / / (Maximo 60 dias Retroativo)

Depositou no Banco .....: [REDACTED] (Nome/Codigo Bco)

Agencia e C/C do Pagador ...: [REDACTED] (Ver no comprovante)

Nome do Pagador (Pix) .....: [REDACTED] (PAI/MAE)

Transação/Terminal/Autentic: [REDACTED] (no caso de aut, ult.6 digs)

Vlr.Deposito: [REDACTED]

No caso de Transferencias Bancarias e PIX, preencher no campo transação os ultimos 06 digitos do Numero da Autenticação.

# CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO

Para baixas no cartão, atenção ao preencher os campos:

**Cartão:** selecionar a bandeira do cartão, e em qual maquininha que foi passada, AE ou CC

**Titular:** será o nome da pessoa que está impresso no cartão, pois nem sempre é o cartão do próprio cliente que faz o pagamento. Colocar o primeiro nome e os 4 últimos dígitos do cartão nesse campo, ex: José Eduardo 3421

Demais campos, preencher conforme informações do comprovante.

# Tela de baixa Cartão

Controle de Cartao Debito / Credito / Credito Parcelado X

Cartao ....:  ▼

Deb/Credito:  (D/C)

Titular ....:  (PAI/MAE)

Qtde Parc..:  0 (1 a 12)

Valor Total: 100.00

Se o ALUNO é o TITULAR, Pressione ENTER.

# **PROTOCOLO LANÇAMENTO PROVAS NO ABEL - RECICLAGEM E PROVA TEÓRICA**

# LANÇAMENTO PROVAS NO ABEL

A partir de agora todos as provas da Salinha (reciclagem e prova teórica) deverão ser lançadas no Abel até um dia antes da prova.

O processo de lançamento no sistema do Abel é simples e já está liberado para o lançamento dos alunos de parceiros também.

O lançamento é necessário para poder dar baixa após aprovação e pagamento do processo.

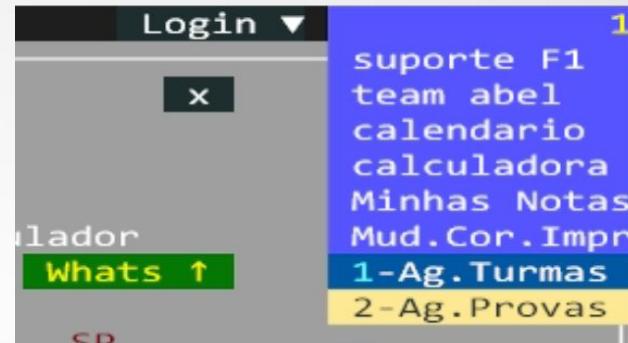
# Passo a Passo

No cadastro do aluno, você irá na opção

## 2 - Ag. Provas

**OBS:** Essa opção é sempre para alunos com

prova dentro da Auto Escola. Quando o aluno faz a prova no poupatempo,  
continua com o atalho F9



Nessa tela, você irá selecionar o computador 1 e preencher os dados semelhante ao agendamento das aulas práticas.

Nessa tela, você irá dar o ALT+S de aprovado ou não

H_CFCM17PC MUITO BOA NOITE		Agendamento de Provas			16/10 19:41:00	Alunos
COMPUTADOR 01					Segunda-Feira,	
Dt. Prova		07:00	--			Agendar Agora ▾
16/10/2023	Seg	07:40	--			ADRIANA APAR
17/10/2023	Ter	08:00	--			ECIDA FRANCO
18/10/2023	Qua	08:40	--			
19/10/2023	Qui	09:20	--			ALT+S Sim, Aprovado
20/10/2023	Sex	10:00	--			ALT+N Nao, Reprovado
21/10/2023	Sab	10:40	--			ALT+F Faltou
22/10/2023	Dom	11:20	--			
23/10/2023	Seg	12:00	--			ALT+B Branco
24/10/2023	Ter	12:40	--			
25/10/2023	Qua	13:20	--			F12-Envia Msg ou Imprime
26/10/2023	Qui	14:00	--			Agendamento
27/10/2023	Sex	14:40	--			
28/10/2023	Sab	15:20	--			Legenda:
29/10/2023	Dom	16:00	--			
30/10/2023	Seg	16:40	--			Nome Azul: - Desmarcadas
31/10/2023	Ter	17:20	--			Nome Amarelo: - Faltou
01/11/2023	Qua	18:00	--	THIAGO BESERRA DE LIMA SCS	TEO	Nome Vermelho: - Reprovado
02/11/2023	Qui	18:40	--	JOSE AILTON BARBOSA DE B SCS	-250.00 TEO	
03/11/2023	Sex	19:20	--	MARCELO ROGERIO DE OLIVE SCS	-340.00 REC	
04/11/2023	Sab	20:00	--			
05/11/2023	Dom					
06/11/2023	Seg					
07/11/2023	Ter					

Pode dar baixa na tela do cadastro do aluno também.

Caso o aluno seja apenas prova teórica de parceiro ou reciclagem, ao dar **Aprovado**, o cadastro do aluno já irá para a aba de concluídos automaticamente.

```
- Exames - ▼  Solic( ) F5 ► / /  
1º Teor.F9..► / /          RT.F11..► / /  
1º Prat.F10..► / /          RP.F12..► / /  
  
Situacao ...►  
^F10-Prova Agendada para 14/10/2023 as 08:00 = Aprovado( )
```

# Débitos de Reciclagem

Lembre-se que para realizar o agendamento da prova de Reciclagem deve-se conferir o pagamento do mesmo.

Exceções para os parceiros que pagam após a realização da prova.

Porém deve ser feito o controle desses débitos, para que não fique acumulado vários processos em aberto de um mesmo parceiro.

Para gerar a lista dos clientes em aberto, deve-se seguir o passo a passo:

# Busca de débitos

1 - Diversos => Processos e Relatórios => Estatística Origens

Pesquisar como Avulso e colocar o período.

```
(A) Matr Transf Avuls Liv Simu Geral  
Estat.Origens ou Usuarios: TODOS  
no Periodo de ... 01/10/2023 a 16/10/2023
```

## **PROTOCOLOS DA SALA DE PROVAS**

### **SIGA A RISCA AS ORIENTAÇÕES!**

A sala de provas contém regras que não podem ser quebradas ou esquecidas pois, qualquer erro leva ao seu bloqueio de 30 dias pelo Detran ou até mesmo o descredenciamento da mesma! Não invente ou tente improvisar nada!

**CUIDAR DA SALA DE PROVAS É SOBRE PESSOAS E COMPORTAMENTOS, SEUS COMANDOS PRECISAM SER CLAROS TANTO PARA UM “ADOLESCENTE SEM ATENÇÃO” QUANTO PARA UM “IDOSO COM POUCA INSTRUÇÃO”, NUNCA RELAXE E MANTENHA-SE SEMPRE DENTRO DO PROTOCOLO!**

**Siga o PROTOCOLO À RISCA!**

**Os clientes** nossos ou de parceiros **vão fazer e ter atitudes que não devem!** Mesmo você passando todas as orientações corretas, **eles vão errar, eles vão fazer o que não pode!** **Saiba disso!** Nunca ache que alguém entendeu 100% até que ele finalize sua prova!!

**NUNCA RELAXE COM QUALQUER CLIENTE, NUNCA CONFIE QUE ELE FARÁ 100% O QUE VOCÊ PEDIU!**

**NUNCA CONFIE NO COMPORTAMENTO DE UMA PESSOA QUANDO ELA É POSTA A PROVA, SOB PRESSÃO.**

**PASSE SEMPRE INFORMAÇÕES MAIS CLARAS POSSÍVEIS E SAIBA QUE MESMO A PESSOA SENDO JOVEM OU COM MAIS IDADE, MANTENHA A ATENÇÃO E NÃO DESCUIDE EM NENHUM MOMENTO SOB NENHUMA HIPÓTESE!**

A primeira coisa a se fazer quando for cuidar da sala é **VESTIR O COLETE**.

Depois verifique os computadores da sala se estão ligados, se o **SISTEMA** está em ordem

Em seguida, verifique as Câmeras, entrando em contato com o suporte do sistema.

**PRONTO!** A sala está pronta para poder operar e receber os candidatos. Faça isso sempre antes de iniciar a sua prova com o candidato na sala.

**NUNCA SAIA DE SUA POSIÇÃO/LUGAR**

## **SIGA A RISCA AS ORIENTAÇÕES!**

Saiba de antemão quem são os candidatos que você irá atender, de onde vem (origem) e se o financeiro está ok. Faça isso no dia anterior, consultando os candidatos do dia seguinte!

Procure deixar tudo pronto para poder receber o candidato para a prova. Evite improvisos, pois a chance de demorar e dar algo errado é muito grande!

**A SALA DE PROVAS NÃO PERMITE ERROS! A ATENÇÃO E O FOCO DEVERÁ SER MANTIDO DESDE A PREPARAÇÃO DA SALA, NA RECEPÇÃO DO CANDIDATO E NA SAÍDA DELE.**

A primeira coisa é recepcionar o candidato, se apresente!

Perceba se ele já está com itens proibidos na sala: **CHINELO, BONÉ, BOLSA**. Se estiver de chinelo, explique que a sala é monitorada pelo Detran e que ele deverá vir calçado para a prova. Pode ir, trocar e fazer a prova normalmente, dentro do horário de funcionamento da Auto Escola.

**Celular, Boné e Bolsa e FONES DE OUVIDO** ficarão na mesa da sala de instruções. Jamais permita que o Candidato entre com esses itens na sala de provas monitorada!!!

Inicie o atendimento falando o que você vai fazer: Fulano, primeiro vamos confirmar seu cadastro, fotos e digitais. Depois vou te passar as orientações e em seguida vamos para a Sala Ok?

**Confirme o agendamento e passe as instruções para a sala de provas.**

**Aplique um teste de leitura (apenas em clientes de parceiros!):** Peça para o candidato ler em voz alta o título das orientações que você irá passar.

**Aplique um teste de escrita:** Pegue uma folha e papel, peça para ele escrever: A vida é sempre mais importante. Conter erros é normal, para tirar habilitação é só saber ler e escrever.

Não fazemos prova de Analfabeto, aquele que não sabe nada! Entrar em contato com a Camila na hora antes de aplicar a prova ao candidato.

Passe as orientações da Cartilha. **USE UM TOM DE VOZ ALTO E CLARO PARA QUE A PESSOA TE COMPREENDA!**

Ensine a pessoa a pegar no mouse CORRETAMENTE, os dois dedos sempre em cima dos botões. Postura na frente do monitor natural. Se a pessoa sabe mexer, peça para clicar no próximo e interagir.

**AO SAIR, CONFIRME QUE ELE NÃO PODE PERGUNTAR NADA DENTRO DA SALA,  
NENHUM COMENTÁRIO!**

**Finalização:**

Terminou a prova, retire o candidato da sala, assine a prova eletronicamente se tiver no final.

Saiba se é de um parceiro ou nosso aluno para as orientações finais do processo.

**Orientações Finais**

Questões relacionadas a pagamento de provas de Candidatos de Parceiros, deverá ser tratado com o parceiro. Por isso se pede para que, um dia antes, sejam verificados os status financeiros dos candidatos do dia seguinte.

**A nossa Autoescola preza para que o candidato dos parceiros tenha o mesmo bom atendimento dado para os nossos candidatos, sem distinção.**

Caso o erro de não verificar o pagamento seja de nossa parte. Fazer a prova do aluno e em seguida já cobrar o parceiro.

**Aviso Pós Atendimento Reciclagem:**

Declaro que recebi a orientação do CFC Onishi de que a inclusão dos dados do [curso de reciclagem/prova de habilitação/prova de reabilitação](#) em meu Renach são de 2 dias úteis e ocorrem via sistema, de forma automática, sem impressão de certificado.

Para Cnhs Suspensas ou Cassadas, o desbloqueio é de responsabilidade do Detran SP.

O CFC Onishi orientou o candidato a procurar ajuda com o Parceiro ou o Detran diretamente, para que seja consultado bloqueios diversos no prontuário.

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nome Completo: \_\_\_\_\_.

**Aviso Pós Atendimento Reciclagem:**

Declaro que recebi a orientação do CFC Onishi de que a inclusão dos dados do [curso de reciclagem/prova de habilitação/prova de reabilitação](#) em meu Renach são de 2 dias úteis e ocorrem via sistema, de forma automática, sem impressão de certificado.

Para Cnhs Suspensas ou Cassadas, o desbloqueio é de responsabilidade do Detran SP.

O CFC Onishi orientou o candidato a procurar ajuda com o Parceiro ou o Detran diretamente, para que seja consultado bloqueios diversos no prontuário.

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Nome Completo: \_\_\_\_\_.

## **ORIENTAÇÕES PROVA ELETRÔNICA - SALA DE PROVAS**

**\*\*\* SEMPRE VERIFICAR AS CÂMERAS NO COMEÇO DO EXPEDIENTE E SE TIVER QUEDA DE ENERGIA!!!**

**\*\*\* O INSTRUTOR DEVERÁ SEMPRE ESTAR DE COLETE AO ENTRAR NA SALA DE AULA COM O ALUNO.**

**\*\*\* CONFERIR SE O CANDIDATO ESTÁ COM RG OU CNH PARA FAZER A PROVA.**

**A sala é MONITORADA por CÂMERA E MICROFONE pelo DETRAN.**

**SEMPRE OLHAR para frente!** Se estiver com dificuldades na Biometria, levantar a mão.  
**ESTAR SEMPRE COM A MÃO NO MOUSE** para responder as questões.

**Manter a POSTURA** correta do início ao fim da prova, olhando para frente e respondendo as questões com a mão no **MOUSE**. A outra mão em cima da mesa.

No Início, Meio e Final de Prova vai aparecer um quadrado pedindo para ele tirar uma foto, Olhar para a Câmera e **APERTAR O BOTÃO CAPTURAR** para tirar a foto.

**ORIENTAR** que vai ser pedido a **BIOMETRIA** logo em seguida. Olhar a figura e colocar o dedo correto no **Leitor de Biometria**.

Serão 30 questões com mínimo de acerto de 21 questões para ser aprovado. Tempo máximo de 40 minutos. **Tempo Mínimo de 15 minutos!**

**PROIBIDO BONÉ, CELULAR, BERMUDA, MINI SAIA, REGATA E CHINELO!**



+

**TERMO DE CIÊNCIA - EXAMES MÉDICOS e ENTREGA CORREIOS**

**DECLARO ESTAR CIENTE A AUTOESCOLA NÃO POSSUI QUALQUER AUTONOMIA COM AS CLÍNICAS MÉDICAS E PSICOLÓGICAS DO DETRAN. PORTANTO, QUALQUER DÚVIDA SERÁ DIRETO COM CADA CLÍNICA.**

**DECLARO ESTAR CIENTE DE QUE A AUTOESCOLA NÃO SE RESPONSABILIZA POR EXTRAVIOS DOS CORREIOS NA ENTREGA DA CNH. ESTOU CIENTE DO USO DA CNH DIGITAL E SE DESEJAR A VIA FÍSICA, EM CASO DE EXTRAVIO, DEVEREI PEDIR A 2<sup>a</sup> VIA.**

---

**NOME COMPLETO DO CANDIDATO**