



**Manual Operacional
Estudantes
Plataforma de Cadastro
Jaé Gratuidade**

05/05/2025

Sumário

1.	Apresentando a Jaé	3
2.	Como fica o benefício de gratuidade para os alunos da rede pública	3
3.	Plataforma de cadastro da Jaé	3
3.1	Acesso ao Sistema	4
3.2	Primeiro acesso	4
4.	Home	7
4.1	Menu Consulta	7
i.	Localizando o cadastro	7
ii.	Tela da conta de gratuidade	9
4.2	Menu Cadastrar benefício	12
i.	Aba Cadastro	12
i.1	Início de Atendimento	12
i.2	Cadastro de Novo Benefício	13
ii.	Aba Regras de Uso	17
iii.	Aba Finalizar	17
5.	Aba Biometria facial	19
6.	Aba Pedir cartão	19
7.	Atualização cadastral	21
i.	Duplicidade de cadastro	21
ii.	Aluno transferido	21
iii.	Atualização/inclusão de dados	23
8.	Cancelamento de gratuidade	24
i.	Consequências do Cancelamento	25
9.	Demais orientações:	25
i.	Problemas no uso	25
ii.	Cancelamento de cartão e solicitação de 2ª via	25
iii.	Aluno possui mais de uma gratuidade	26
	ANEXO I	27

Versão	Data	Autor
4.5	05/05/2025	Adriani Araújo

1. Apresentando a Jaé

A Jaé é a nova concessionária do sistema de bilhetagem digital do Rio de Janeiro. Por isso, os alunos da rede pública de ensino fundamental, médio e médio integrado, que estudam no município, devem realizar o cadastro biométrico para obter o Jaé Gratuidade e utilizar os novos validadores instalados em todos os modais municipais.

2. Como fica o benefício de gratuidade para os alunos da rede pública

Não há nenhuma mudança na forma de concessão do benefício de gratuidade e no limite de viagens que o aluno possui, estabelecido na Lei Municipal nº 6.833, de 16 de dezembro de 2020.

O aluno que estuda na cidade do Rio de Janeiro e precisa do transporte para o seu trajeto dentro do município precisa fazer o cadastro biométrico (captura de foto) para obter o **Jaé Gratuidade**, que pode ser utilizado através do cartão físico ou QR Code gerado pelo aplicativo Jaé no celular, como o aluno preferir.

Excepcionalmente no processo de transição da operadora Riocard para a Jaé, os alunos da rede municipal de ensino e da SEEDUC, que utilizaram a gratuidade em 2024, tiveram o seu cartão Jaé Gratuidade gerado automaticamente, sem precisar solicitar. A entrega será realizada na última escola do aluno, se ele permanecer ativo na mesma rede de ensino. **No site da Jaé há um local para o aluno informar sua matrícula e consultar o local para recebimento.**

[Consulta cartão - Jaé](#)

Os demais alunos com matrícula ativa em 2024, os entrantes e os que reativarem a matrícula em 2025 deverão instalar o aplicativo Jaé para solicitar o **Jaé Gratuidade**. O aluno poderá optar pela retirada do cartão gratuitamente em uma das lojas Jaé ou pela entrega domiciliar, com o pagamento da taxa de R\$ 7,95. **As orientações estão no site da concessionária (www.jae.com.br).**

O Jaé é exclusivo para acesso a todos os modais da Prefeitura do Rio – ônibus, BRT, VLT, vans municipais e cabritinhos (kombis). Não pode ser utilizado em outros municípios, nem em ônibus do tipo tarifa (frescão).

3. Plataforma de cadastro da Jaé

A Secretaria Municipal de Educação, a SEEDUC, as demais instituições de ensino da rede estadual e as da rede federal enviaram para a Jaé, em 2024, a base de alunos ativos e a partir daí cada escola deve utilizar o sistema web disponibilizado pela Jaé para inclusão e exclusão de alunos, além de atualização cadastral. **Não há rotina de envio de arquivos para a Jaé, todos os dados devem ser incluídos diretamente na plataforma de cadastro, cujo acesso é através do seguinte endereço:**

<https://app.jae.com.br/atendimento#/auth/sign-in>.

3.1 Acesso ao Sistema

Somente profissionais autorizados terão acesso ao sistema da Jaé, podendo possuir um ou mais perfis, de acordo com a definição do gestor responsável. Cada operador do sistema terá seu login próprio e deve criar uma senha pessoal confidencial e intransferível, sendo responsável por todas as ações realizadas com suas credenciais. Importante frisar que é fundamental manter a confidencialidade das informações acessadas.

- **Perfil “Consulta Estudante”** – Permite a consulta de todos os dados cadastrais e de uso do aluno (inclusive georreferenciamento do embarque), além dos pedidos de cartão. O acesso é através do menu “Consultar” (vide 4.1).

- **Perfil “Cadastro Estudante”** – Permite a inclusão de novos alunos, alteração cadastral, desativação da biometria e cancelamento de gratuidade. O acesso é através do menu “Estudante > Cadastrar Benefício” (vide 4.2).

- **Interoperabilidade dos Sistemas**

Não há interoperabilidade entre os sistemas das duas operadoras de bilhetagem. O que é encaminhado para processamento pela Riocard **não** é visualizado pela Jaé.

Todos os registros de 1ª via, reativação de matrícula e atualização cadastral devem ser inseridos na Plataforma de Cadastro da Jaé.
O processo habitual de comunicação das instituições/Secretarias com a Riocard ainda permanece para alunos que precisam da gratuidade para transporte em outros municípios.

3.2 Primeiro acesso

Quem possui cadastro no aplicativo Jaé utilizará a mesma senha para acessar a plataforma de cadastro, a partir do momento que seja concedido o acesso.

Para quem não tem cadastro na Jaé é enviada uma mensagem diretamente para o profissional com a senha temporária criada (SMS e e-mail), que permitirá o acesso ao aplicativo Jaé e à plataforma de cadastro.



No primeiro acesso o profissional deve alterar sua senha. A nova senha deve ser criada seguindo o padrão de segurança com o mínimo de 6 caracteres, que contenham:

Letra Maiúscula
Letra Minúscula
Número
Caracter especial

- Para começar o uso da plataforma de cadastro digite seu CPF e a senha usando o seguinte link:

<https://app.jae.com.br/atendimento#/auth/sign-in>

< Voltar

Login

Digite seu número de documento cadastrado para entrar!

CPF*

Somente números

Senha*

Min. 8 caracteres

Esqueci minha senha?

Se esqueceu a senha ou não recebeu a senha provisória criada para o primeiro acesso clique aqui para receber uma senha provisória por e-mail.

Se não possuir e-mail cadastrado na Jaé, utilize o **Esqueci a senha** no aplicativo Jaé instalado em seu celular.

Não tem acesso? [Criar uma conta](#)

- Para quem precisar utilizar o “Esqueci a senha” no aplicativo Jaé Clique em “Já tenho conta” e “Esqueci a senha”



No app você precisa preencher o mesmo telefone que foi informado quando solicitou a liberação de acesso à plataforma. Se estiver diferente você não receberá a mensagem com a senha provisória!



Na página inicial do sistema (home) estão disponíveis os menus para acesso, de acordo com cada perfil.

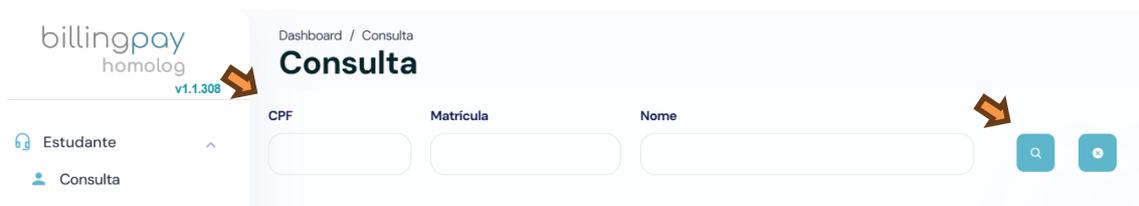
4.1 Menu Consulta

Este menu deve ser utilizado **somente** para consulta de dados de alunos que foram informados para a Jaé como beneficiários da gratuidade, mesmo que ainda não possuam o **Jaé Gratuidade**. **Não utilizar esse acesso para inclusão de cadastros.**

i. Localizando o cadastro

1. Parâmetro de Busca Inicial

- Inicie a busca pelo CPF clicando na lupa. Se não localizar busque pela matrícula.



2. Busca Alternativa

- Se o aluno não for localizado pelo CPF, nem pela matrícula, utilize a busca pelo nome para certificar-se.

3. Consulta pelo Nome

- Ao realizar a consulta pelo nome serão exibidos todos os cadastros iguais ou similares de acordo com os dados digitados.
- O operador do sistema deve conferir os dados exibidos, para acessar o cadastro correto. Esta verificação é de total responsabilidade do operador do sistema.
- Clique no botão “Iniciar atendimento” ao lado do nome desejado.

Dashboard / Consulta

Consulta

CPF Matrícula Nome

teste

🔍

NOME	DOCUMENTO	
teste	*****260-30	Iniciar atendimento
teste	51581823029	Iniciar atendimento
teste	*****410-57	Iniciar atendimento
Teste	*****940-21	Iniciar atendimento
teste	*****640-20	Iniciar atendimento

Obs.: Se o documento for o CPF, ele é exibido de forma anonimizada. Já a matrícula é exibida integralmente.

4. Cadastro não localizado

- Se o cadastro não for localizado, significa que ele não consta na base de dados da Jaé. É necessário que a instituição faça a sua inclusão (vide 4.2.i.2).

A seguir exibiremos telas de cadastro como exemplos. Os dados estão com tarja para assegurar sua confidencialidade no compartilhamento deste documento.

ii. Tela da conta de gratuidade

Dashboard / Consulta

Consulta

teste Estudante

Dados cadastrais

Nome	Nome social	CPF
Teste Estudante	Nome social estudante	
Documento alternativo	Data nascimento	Telefone
140701	12/12/1985	(12) 3123
Email	Data cadastro	
	24/10/2023	

Endereço:

Enquadre o face no centro da câmera!
Para melhor definição, tire a foto com o cliente parado

Quando possuo o **Jaé Gratuidade** são exibidos os dados da conta.

Clique no calendário para consultar pedidos com mais de 60 dias.

Exibe o limite de uso disponível no mês (saldo)

Jaé Gratuidade

Saldo 75

Quantidade passagem mensal 0

Biometria ativada

Possui gratuidade Estudante

Cartão físico foi emitido e está ativo.

Pedidos

Últimos 7 dias Últimos 15 dias Últimos 30 dias Últimos 60 dias

19/03/2024 às 09:09:08 Solicitação de cartão Cartão produzido

Pedido: 48991

Clicando na lupa do pedido é visualizado o detalhamento, incluindo local de entrega.

Extrato

01/01/2024 à 20/09/2024

Filtros: Todos \$ Crédito Utilização

CARTÃO - INTEGRAÇÃO

Linha: 999999 - Billingpay

Validador: 8357020000000609

23/01/2024 às 10:38:32

R\$ 0,00

Linha, data e hora da transação

Pedido: 154992

Status: Cartão produzido

Forma de pagamento: Gratuito

Tipo pedido: Solicitação de cartão

Data do Pedido: 23/08/2024 às 13:15:16

Data do pagamento: 23/08/2024 às 13:15:16

Valor total do pedido: R\$ 0,00

Local de entrega do cartão: Av. das Américas, nº 0, BRT Alvorada Loja JAÉ Barra da Tijuca - Rio de Janeiro

Valor pago: R\$ 0,00

Fechar

Pedido: 2317645 ✕

Status:
Cartão produzido

Forma de pagamento:
Gratuito

Tipo pedido:
Solicitação de cartão

Data do Pedido:
27/03/2025 às 17:33:07

Data do pagamento:
27/03/2025

Local de entrega do cartão:
AVENIDA AYRTON SENNA, nº 2001 CIEP CARLOS DRUMOND DE ANDRADE
BARRA DA TIJUCA - Rio de Janeiro

Fechar

No caso de alguns cartões da SEEDUC e da SME, aparece o nome da escola e o endereço da Regional/CRE onde será entregue pela Jaé, mas o aluno deverá retirá-lo na unidade de ensino, se permanecer ativo na rede.

Ao tentar consultar um cadastro que não possui conta de gratuidade, aparecerá a mensagem apontada abaixo:

Dashboard / Consulta

Consulta

Protocolo: 939980

[Avatar] março

Pedidos

Últimos 7 dias Últimos 15 dias

Sem dados disponíveis

➔ Usuário sem permissão para ver mídias

4.2 Menu Cadastrar benefício

Este menu é exibido de acordo com o perfil de acesso do operador do sistema e deve ser utilizado para inserir os dados de novos alunos, bem como atualizar alguma informação referente ao cadastro atual.

i. Aba Cadastro

i.1 Início de Atendimento

a. Parâmetro de Busca Inicial

- Para certificar-se que o aluno ainda não possui cadastro, inicie a busca digitando seu CPF e clicando na lupa. Se não localizar, como alternativa busque pela matrícula.

USE SEMPRE UMA CHAVE DE BUSCA POR VEZ. NÃO PREENCHA DUAS OU MAIS CHAVES DE BUSCA SIMULTÂNEAMENTE.



The screenshot shows the 'Cadastrar benefício' page in the 'billingpay homolog' system. The page title is 'Dashboard / Cadastrar benefício'. The main heading is 'Cadastrar benefício'. There are three input fields: 'CPF', 'Matrícula', and 'Nome'. To the right of the 'Nome' field are two buttons: a search button (magnifying glass) and a refresh button (circular arrow). Arrows point to the 'CPF' field and the search button.

b. Busca Alternativa

- Se o aluno não for localizado pelo CPF, nem pela matrícula, utilize a busca pelo nome para certificar-se que ele não está cadastrado.

c. Consulta pelo Nome

- Ao realizar a consulta pelo nome serão exibidos todos os cadastros iguais ou similares de acordo com os dados digitados.
- O operador do sistema deve conferir os dados exibidos, para acessar o cadastro correto. Esta verificação é de total responsabilidade do operador do sistema.
- Clique no botão “Iniciar atendimento” ao lado do nome desejado para acessar a tela de cadastro. Se for o aluno, siga as orientações de alteração cadastral (vide 5.ii).

Dashboard / Consulta

Consulta

CPF: Matrícula: Nome:

NOME	DOCUMENTO	
teste	*****.260-30	<input type="button" value="Iniciar atendimento"/>
teste	51581823029	<input type="button" value="Iniciar atendimento"/>
teste	*****.410-57	<input type="button" value="Iniciar atendimento"/>
Teste	*****.940-21	<input type="button" value="Iniciar atendimento"/>
teste	*****.640-20	<input type="button" value="Iniciar atendimento"/>

Obs.: Se o documento for o CPF, ele é exibido de forma anonimizada. Já a matrícula é exibida integralmente.

i.2 Cadastro de Novo Benefício

Se o aluno não possuir cadastro na base, após a pesquisa será exibido um pop up com mensagem solicitando a confirmação para o início do cadastro na plataforma. O operador do sistema deve validar clicando no botão “Confirmar”.

billingpay homolog v1.1.127

Dashboard / Cadastrar benefício

Cadastrar benefício

CPF: Matrícula: Nome:

Deseja iniciar o cadastro a este novo estudante? X

Matrícula: 44646471321

➤ **DADOS OBRIGATÓRIOS PARA CADASTRO:**

- **Nome completo do aluno**

Digite o nome como está no documento oficial de identificação, inclusive com acento. Não abrevie o nome.

- **CPF do aluno**

O CPF é um dado importantíssimo, sendo a chave de identificação mais eficaz do aluno. Para alunos a partir de 18 anos é um dado obrigatório.

Não utilizar o CPF do responsável.

- **Matrícula**

Digite a numeração completa da matrícula do aluno.

- **Data de nascimento**

No padrão DD/MM/AAAA

- **Celular**

DDD + nº do telefone (apenas números)

Deve ser informado o número do celular. Se não possuir, questionar o número do responsável.

- **Nome completo da mãe**

Se não houver esse dado no documento de identificação do aluno, preencher com NI.

- **Escola**

Deve ser selecionada a escola do aluno (clique no campo e digite parcialmente o nome (pelo menos 3 dígitos), para que seja exibida).

➤ **DADOS SEM PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO:**

- **Endereço**

Ao preencher o campo CEP os campos logradouro e bairro serão automaticamente preenchidos.

- **E-mail**

- **Nome social**

O nome social é usado por pessoas transgênero (aquelas que não se identificam com o gênero de nascimento), que adotam um nome pelo qual se reconhecem, pois não se identificam pelo nome de registro em cartório.

Sendo preenchido esse campo, o nome informado é que sairá impresso no cartão, mas é obrigatório que o aluno compareça em uma das lojas da Jaé para apresentação da documentação necessária, se for menor de idade. Ela está disponível para verificação pelo aluno no site da Jaé (www.jae.com.br).

Dados escolares

Escola
EM MANOEL CÍCERO

Endereço

Cep
20.541-145

Logradouro
Rua Uruguai

Número
380

Bairro
Andaraí

Cidade
Rio de Janeiro

Estado
Rio de Janeiro

Complemento
Complemento

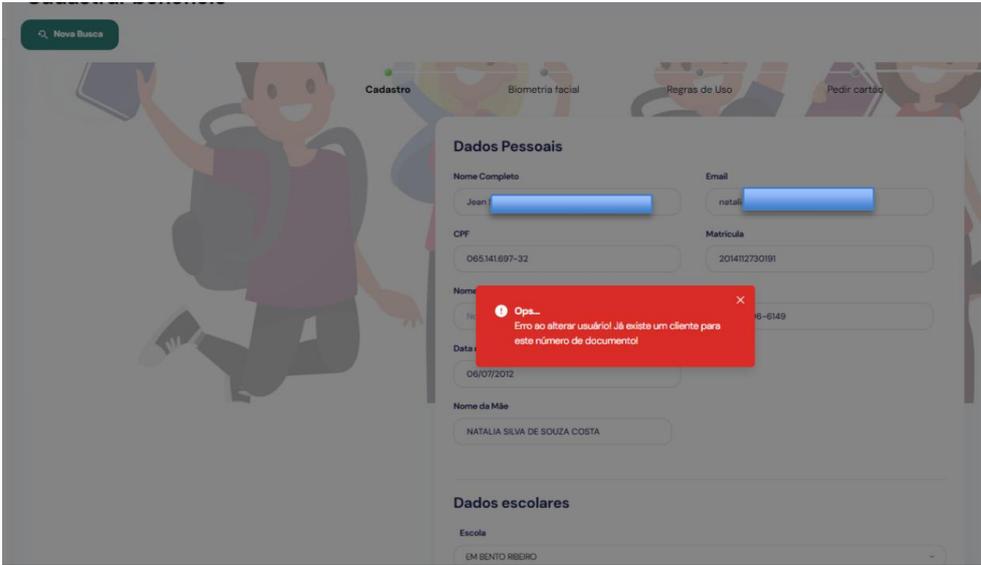
➔ Salvar cadastro >>

O preenchimento do endereço não é obrigatório.

Mas, se houver necessidade da escola preenchê-lo, somente o campo **“Complemento”** não possui preenchimento obrigatório.

Erro na hora da gravação

- Se o profissional tentar cadastrar um aluno com um CPF de cliente que já existe na base, o sistema não permitirá gravar e apresentará a mensagem de erro conforme a tela abaixo. Então será necessário acessar o cadastro já existente pelo CPF e proceder com as alterações necessárias.



ii. Aba Regras de Uso

- Clique nesta aba após salvar o cadastro.

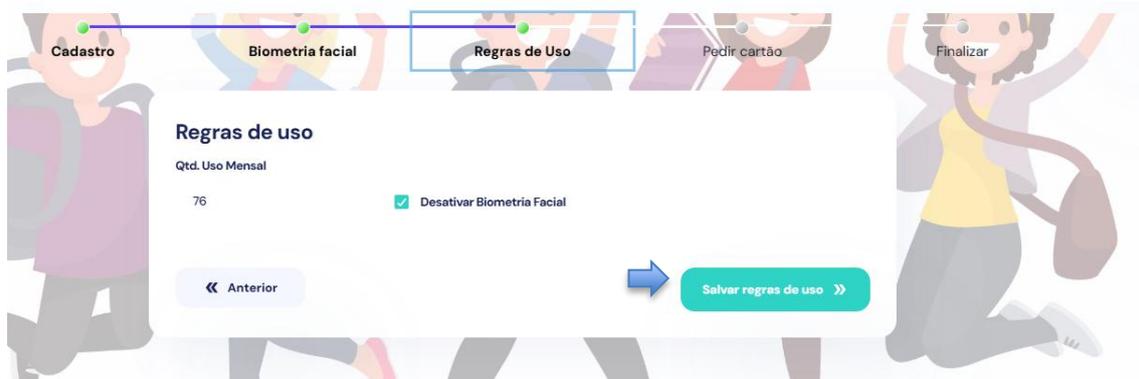
Nesta etapa é possível a escola habilitar a função “Desativar Biometria Facial”, caso o aluno tenha algum impeditivo para passar pela catraca do ônibus ou BRT ou sua altura seja inferior a 1,45m.

- Essa desativação deve ser feita com extremo critério, pois implica na utilização do benefício nos modais mencionados sem verificação do processo de reconhecimento facial, que é a comparação da foto de quem está utilizando o benefício com a foto do cadastro, pela presunção que não é possível a captura de foto do beneficiário pelo validador.
- Informamos que todas as marcações de desativação são registradas no banco de dados com o login do operador do sistema responsável e estão sujeitas à auditoria pelo poder concedente, além de serem informadas ao órgão concessor do benefício.

Obs.: Menores de 12 anos possuem a biometria desativada automaticamente, mesmo que não esteja marcada nesse campo, conforme orientação da SMTR (Secretaria Municipal de Transporte).

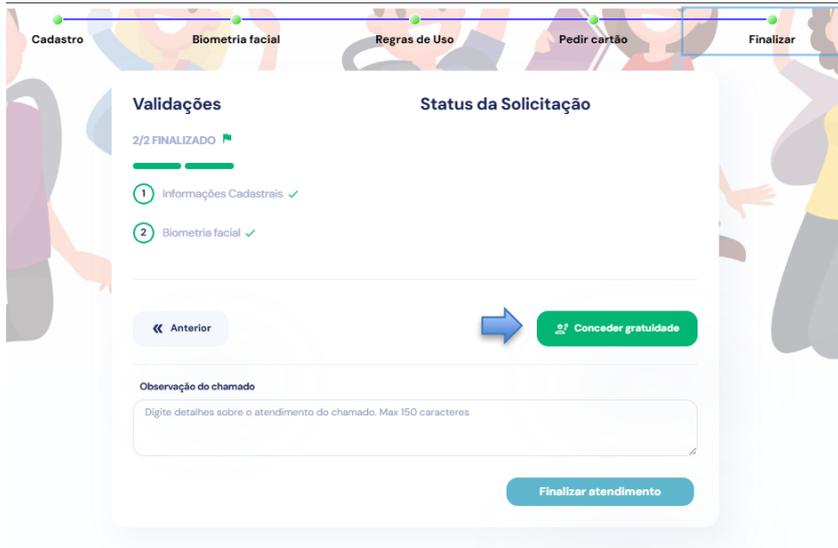
Não sendo necessário desativar a biometria, deixe o campo desmarcado.

Clique em “Salvar regras de uso” para prosseguir.

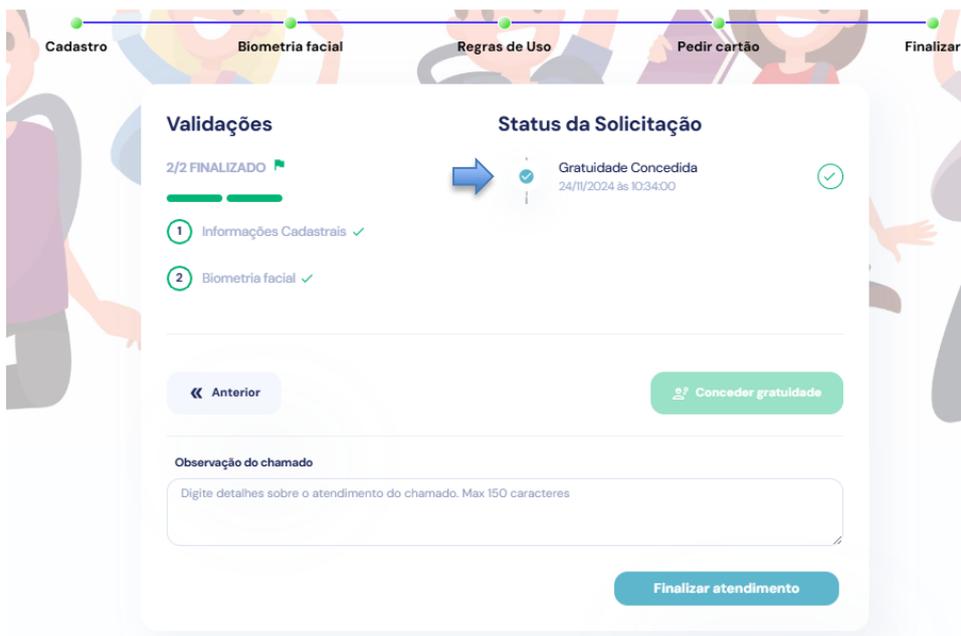


iii. Aba Finalizar

A última etapa é clicar na aba “Finalizar” e no botão “Conceder gratuidade”.



- A data e hora da concessão ficam registradas e podem ser visualizadas se o cadastro for consultado depois.



- Quando o cadastro é salvo pela primeira vez no sistema da Jaé, o aluno recebe uma mensagem via SMS e um e-mail (se ele possuir em seu cadastro), com a senha temporária para acessar o aplicativo Jaé e finalizar seu cadastro biométrico.
- Se ele já possuir cadastro no app Jaé, deverá acessá-lo utilizando a mesma senha.
- Com o cadastro biométrico finalizado ele pode utilizar a gratuidade através da geração do QR Code no aplicativo ou do cartão físico, que pode ser solicitado no próprio aplicativo (veja no Anexo I as telas do app).

O cadastrador pode finalizar o cadastro nesta tela. Não é necessário prosseguir para nenhuma outra etapa, mas vamos explicar o que tem nas outras abas.

5. Aba Biometria facial

- Esta etapa é utilizada para captura de foto do aluno e não é de uso obrigatório pela escola, exceto se desejar tirar a foto do aluno.
- O aluno pode capturar a sua foto através do aplicativo Jaé ou comparecer em um dos postos de atendimento temporário com o seu documento de identificação original (RG ou Certidão de Nascimento, se menor de idade).

- **Nave do Conhecimento Engenhão**

Rua Arquias Cordeiro, 1516

Engenho de Dentro

- **Nave do Conhecimento Padre Miguel**

Rua Bom Sossego, 380

Bangu

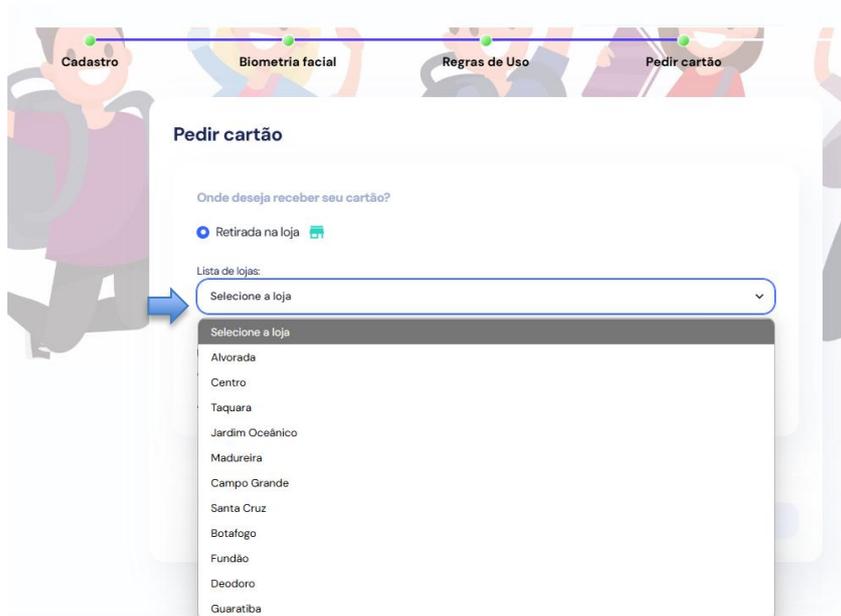
Atendimento de segunda a sexta, das 09h às 19h, exceto feriados.

Para o ponto de atendimento temporário não é necessário agendar, mas, se o aluno preferir o atendimento em uma das lojas Jaé, é necessário agendar através de um dos canais de relacionamento da Jaé.

Verifique no site da Jaé até quando funcionarão os pontos temporários.

6. Aba Pedir cartão

- Se a escola puder capturar a foto do aluno, ou se ele já possuir foto no cadastro, a escola pode solicitar o cartão físico selecionando a loja de relacionamento Jaé na qual o aluno irá retirá-lo no prazo de até 15 dias úteis.
- Para concluir é necessário clicar em “Solicitar cartão”.



Pedir cartão

Onde deseja receber seu cartão?

Retirada na loja

Lista de lojas:

Madureira

Endereço da loja:
Rua Padre Manso, 0 – BRT Madureira Loja JAÉ

A retirada do cartão na loja não possui taxa de entrega e o prazo de entrega é de até 10 dias úteis.

Solicitar cartão

Próximo >>

- **A opção de solicitar entrega domiciliar fica disponível para o aluno somente através do aplicativo Jaé.**
- Se não for permitido à escola solicitar o cartão, a opção não fica disponível.

7. Atualização cadastral

- Acesse o cadastro do estudante através do menu “Cadastrar benefício” (vide 4.2.i.1), certificando-se que é o cadastro correto que está sendo acessado;

i. Duplicidade de cadastro

- Em alguns casos, constatamos que o aluno possui dois cadastros na base: um vinculado à matrícula, conforme os dados fornecidos pela instituição de ensino, e outro associado ao CPF, criado pelo próprio aluno através do aplicativo Jaé ou em um dos pontos de atendimento, antes de a Jaé receber seu cadastro de gratuidade. **Para evitar que isso ocorra é essencial que a instituição sempre cadastre o aluno com o CPF.**

A TI da Jaé periodicamente providencia a unificação desses cadastros, então a instituição não precisa se preocupar. Esta duplicidade não afeta o uso da gratuidade pelo aluno.

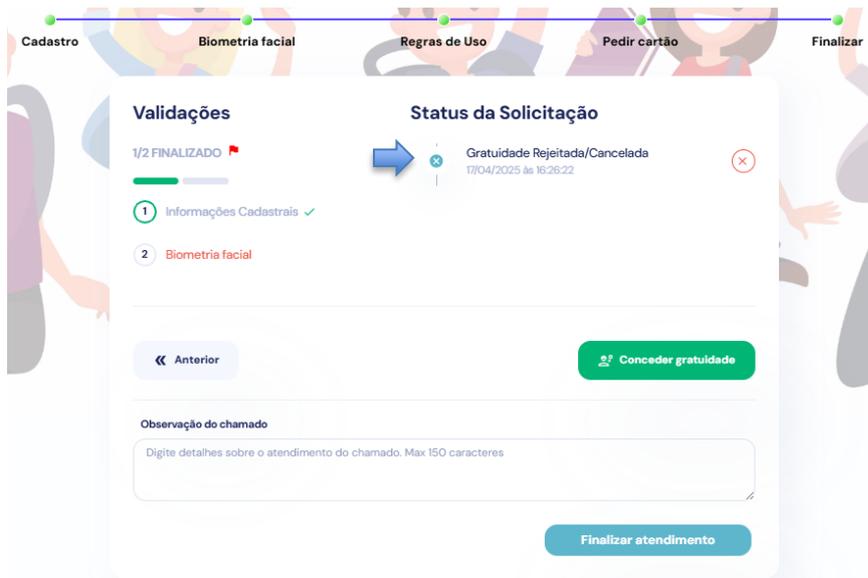
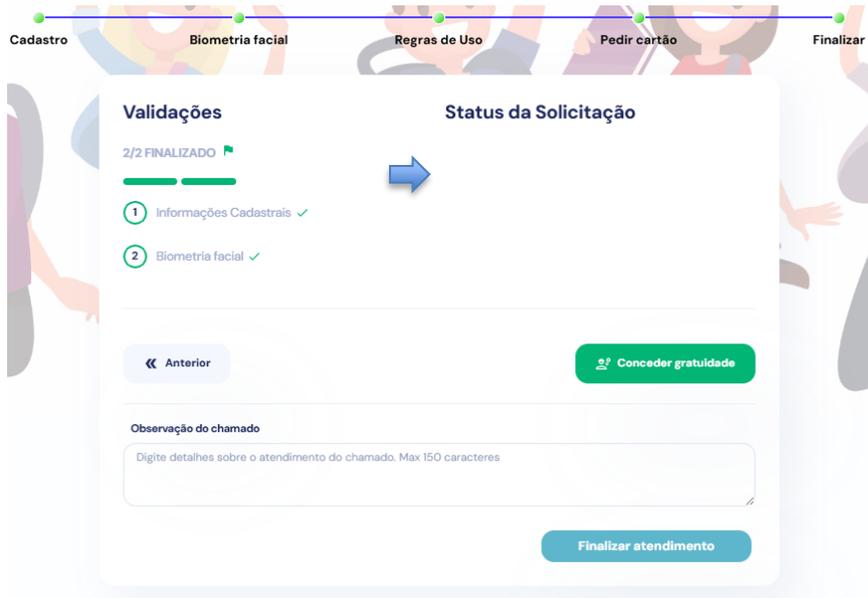
Qualquer atualização cadastral que seja necessária deve ser feita no cadastro onde consta a gratuidade.

- Em outras situações observamos que o mesmo registro apresenta CPF e matrícula, e a conta de gratuidade é exibida normalmente. No entanto, consta outro cadastro vinculado apenas à matrícula, sem conta de gratuidade. Assim, ao consultar o cadastro pela matrícula, ou pelo nome, a instituição obtém dois resultados distintos.

Neste cenário, o cadastro apenas com a matrícula em breve será desativado pela TI da Jaé e deve ser desconsiderado. Isto não afeta o uso da gratuidade pelo aluno.

ii. Aluno transferido

- **Se o aluno que está vindo de outra rede de ensino não for localizado pelo CPF, faça a busca pela matrícula da instituição anterior, para verificar se o cadastro anterior ainda está ativo. Se ainda não for localizado, tente pelo nome.**
- Para certificar-se que ele não possui mais o benefício ativo, vá até a aba “Finalizar”. Se constar a informação de gratuidade cancelada, ou se os dados estiverem em branco, significa que o benefício da gratuidade não está ativo.



▪ **Se o benefício estiver ativo e o aluno já estiver com o cartão em mãos, altere o nome da escola e os dados de contato**

- Se a unidade de ensino onde o aluno estudava anteriormente ainda não cancelou sua gratuidade, é possível proceder com a alteração da unidade de ensino. Neste caso, o aluno continuará utilizando o mesmo cartão que já possuía. Não há necessidade que ele compareça em nenhum canal de relacionamento da Jaé para atualização.

▪ **Se o benefício estiver ativo e o aluno não tiver recebido o cartão anteriormente**

- Se o aluno era da rede municipal de ensino ou da SEEDUC, e não chegou a retirar o cartão que foi destinado para a escola, ele deve solicitar que a escola antiga

cancele o seu benefício. Quando estiver cancelado, a escola atual deve conceder a gratuidade para que o aluno possa solicitar o seu Jaé Gratuidade.

▪ **Se o benefício não estiver mais ativo**

- A escola atual deve conceder a gratuidade no cadastro já existente e o aluno deve solicitar um novo cartão pelo aplicativo ou, caso não tenha acesso ao app, entrar em contato com um dos canais de relacionamento Jaé. É considerada como emissão de 1ª via, portanto não há cobrança.

iii. Atualização/inclusão de dados

- Inclua a nova informação no campo correspondente.

a. Nome do aluno

- A correção só pode ser efetuada na loja Jaé. Oriente o aluno a comparecer no local com o seu documento de identificação original. Os endereços estão disponíveis para consulta no site www.jae.com.br

b. Escola

- Clique no nome da escola atual e digite parcialmente o nome (pelo menos 3 dígitos) da nova escola, para que sejam exibidas as opções. Clique no nome da escola desejada.

c. CPF

c.1 Inclusão

- Se o CPF está em branco inclua a numeração do documento.

Ao completar 18 anos é obrigatória a inclusão da numeração no cadastro.

c.2 Correção

- Se cadastro foi realizado com o CPF errado não é possível corrigi-lo. Para acertar o cadastro é necessário:

- Incluir novo cadastro do aluno com o CPF correto.

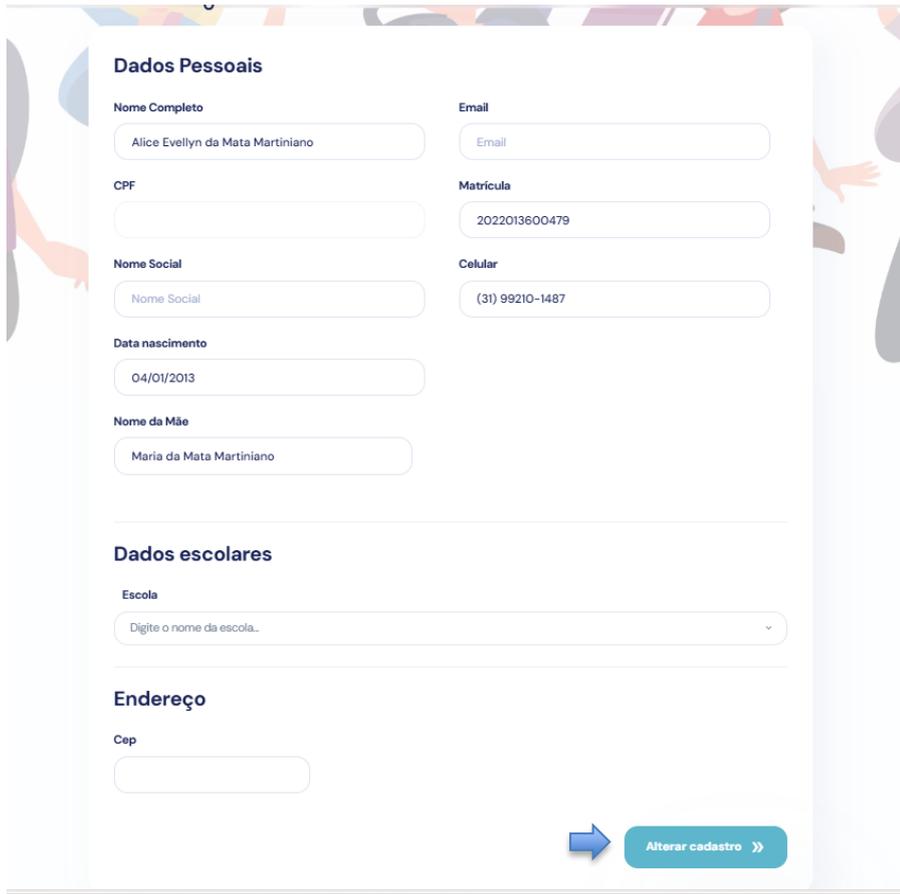
- Cancelar a gratuidade do cadastro com o CPF errado, lembrando que isto implica no encerramento da conta de gratuidade indevida do aluno e o conseqüente cancelamento do cartão (vide item 8).

d. Dados de contato

- Durante a atualização cadastral de qualquer dado, é crucial verificar o telefone celular do aluno e solicitar um e-mail. Se ele não possuir celular, solicite o do responsável. Estes são os canais de contato para obter a senha de acesso ao aplicativo Jaé, tanto para o primeiro acesso, quanto para recuperação de senha.

e. Matrícula

- Se a matrícula estiver desatualizada ou incorreta, o operador do sistema autorizado da escola pode efetuar a correção apagando a numeração atual e digitando a correta.
- Após preencher todos os dados necessários clique no botão “Alterar cadastro”.

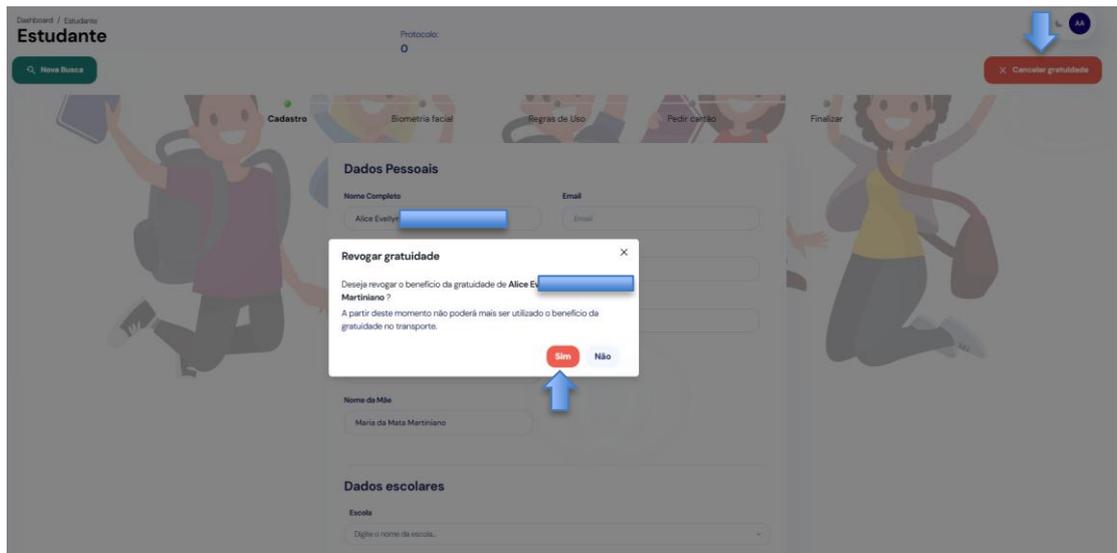


8. Cancelamento de gratuidade

- Acessar o cadastro (vide 4.2.i);
- Clicar no botão “Cancelar Gratuidade”
- Este botão deve ser utilizado apenas em casos de concessão indevida, ou encerramento da concessão, como:
 - Erro cadastral (exemplo: CPF errado inserido no cadastro);
 - Falecimento;
 - Conclusão de curso;
 - Abandono da rede de ensino;
 - Mudança de rede de ensino.

i. Consequências do Cancelamento

- O cancelamento da gratuidade resulta na finalização do benefício.
- Após o cancelamento, o uso da gratuidade será impossibilitado, tanto pelo QR Code, quanto pelo cartão físico.
- Se a gratuidade for concedida novamente, não é possível descancelar o cartão. Deve ser feita nova solicitação do **Jaé Gratuidade**.
- A emissão do novo cartão é gratuita.



9. Demais orientações:

i. Problemas no uso

- O aluno deve comparecer em um dos pontos de atendimento presencial da Jaé levando o seu cartão e o seu documento de identificação original para a realização do teste físico do cartão.
- É possível que apenas o responsável legal compareça em nome do aluno, se menor de idade, apresentando um documento de identificação original do menor e um documento oficial e original do próprio responsável. Esse tipo de atendimento não requer agendamento prévio.
- Sempre que possível, oriente o aluno a verificar qual mensagem de impedimento de acesso aparece no validador e a informar essa mensagem no momento do atendimento. Dessa forma, o atendente poderá identificar com mais precisão o tipo de teste necessário para o cartão.

ii. Cancelamento de cartão e solicitação de 2ª via

- É necessário que o aluno, ou seu responsável, realize o cancelamento pelo aplicativo Jaé. Após o cancelamento, o aplicativo permitirá a solicitação da segunda via, que tem

o custo equivalente a sete vezes o valor da tarifa vigente no município do Rio de Janeiro, que atualmente é de R\$ 32,90.

- O pedido do cartão pode ser direcionado para retirada na loja Jaé de preferência, ou para entrega na residência, lembrando que a entrega possui a cobrança de uma taxa, que atualmente é de R\$ 7,95. Caso o aluno ou responsável não tenha acesso ao aplicativo, será necessário comparecer presencialmente em um ponto de atendimento presencial da Jaé.

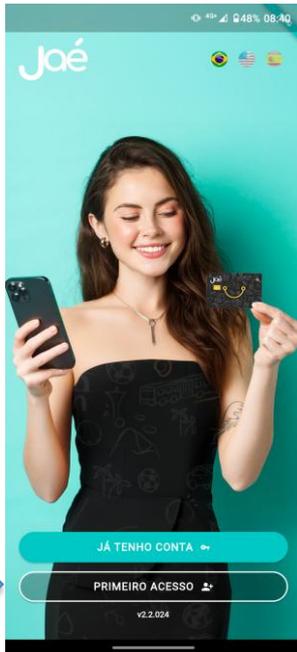
iii. Aluno possui mais de uma gratuidade

- Quando o aluno possui também outro benefício de gratuidade, como doente crônico ou pessoa com deficiência, os dois benefícios ficam disponíveis no mesmo cartão e na mesma conta de gratuidade. O saldo para uso considera a soma dos limites mensais dos dois benefícios.

ANEXO I

Telas de primeiro acesso ao aplicativo – Cadastro já recebido pela Jaé

1



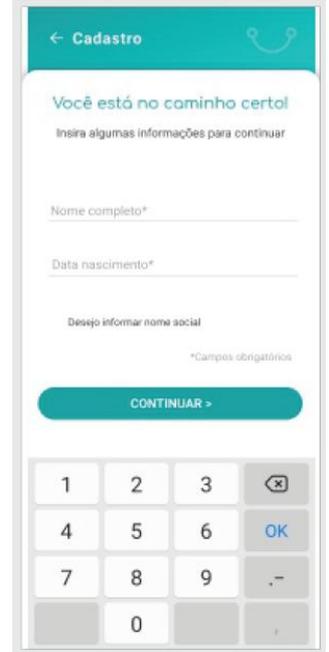
O aluno deve clicar em "Primeiro acesso".

2



O aluno deve digitar seu CPF.
Se não possuir, clicar em "Usuário sem CPF" e digitar sua matrícula.

3



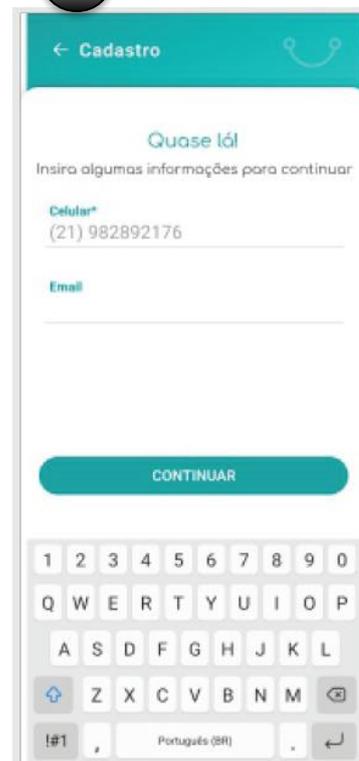
4



5



6



Essa tela é apresentada quando o cadastro de gratuidade feito pela instituição de ensino já se encontra na Jaé.

Se não for exibida, o aluno deve tentar a localização pela matrícula, caso tenha digitado anteriormente o CPF. E vice-versa.

Se a tela ainda não for exibida na nova tentativa, o aluno pode dar continuidade ao seu cadastro e ele ficará com uma conta transporte (valorado), que não necessariamente precisa ser utilizada. Quando os dados do benefício forem enviados pela instituição de ensino para a Jaé, a conta de gratuidade ficará disponível.

7



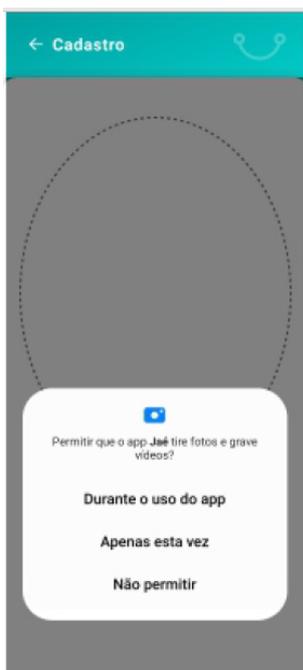
8



9



10



11



12



O aluno deve clicar aqui para solicitar o cartão físico.

O aluno deve clicar aqui para gerar o QR Code.

Esta é a tela da conta de gratuidade.