

FAQ - (Perguntas Frequentes) - NOVA Biometria

25/10/2021

01) Qual o sistema operacional necessário?

R: Para o funcionamento do novo sistema biométrico é necessário o sistema operacional Windows 10 64 bits.

02) Qual webcam é necessário?

R: Para que a webcam seja compatível com o novo sistema biométrico, é necessário uma webcam com qualidade HD de no mínimo 720p (desejável FullHD 1080p) compatível com DirectX.

03) Qual navegador devo utilizar?

R: É obrigatório o uso do navegador Mozilla Firefox, versão igual ou superior a 84.

04) Qual leitor posso utilizar?

R: Entrar em contato com a Coordenadoria de Gestão da Informação no telefone (41)3361-1278

05) Como faço para encaminhar o meu leitor ou coletor de assinatura ou webcam para testes no Detran?

R: É necessário abrir um E-Protocolo no site do Detran (<https://www.detran.pr.gov.br/>), clicando em “Registrar Protocolo” na tela inicial, após a realização do cadastro do protocolo, deverá ser submetido ao Detran/PR para a Coordenadoria de Gestão da Informação para testes.

06) Como faço para utilizar o sistema?

R: Através do Manual NOVA Biometria no site do Detran, neste mostra o passo a passo de como realizar a instalação, além de mostrar os requisitos necessários para seu uso.

07) Como faço para fazer o cadastro do equipamento?

R: Só é preciso seguir o Manual Cadastro leitor biométrico presente na página da nova biometria no site do Detran.

08) Encontrei um erro, o que fazer?

R: No Manual NOVA Biometria consta alguns erros possíveis e sua solução, se acaso for diferente dos apresentados favor realizar abertura de Chamado Técnico afim de realizarmos análise e correção.

09) Como posso testar se o leitor está funcionando?

R: É possível testar se o leitor está em funcionamento com o componente AHS através do link <https://localhost:9980/ahs.html>(o link só funcionará se o componente estiver instalado), no Manual NOVA Biometria mostra como fazer o uso do mesmo.

10) A verificação da digital falhou três vezes, o que fazer?

R: Falhando 3 vezes a verificação da digital, é aberto um caixa de texto para digitar o número do processo, após digitar o número do processo é possível fazer a verificação por foto.

11) Como faço a instalação do Windows 10?

R: É recomendado chamar um técnico especializado para realizar a instalação corretamente.

12) Qual a diferença entre leitores de coleta e leitores de verificação?

R: Leitores de coleta são aqueles os quais realizamos a rolagem de todos os dedos, enquanto o leitor de verificação funciona apenas com a leitura de um dedo para realização de aulas.

13) Como saber qual a qualidade da minha webcam?

R: Antes da compra é recomendado olhar as especificações, para ter certeza que a webcam atende aos requisitos mínimos descritos no site e no Manual. Caso já possua a câmera e não saiba qual suas especificações, recomendamos procurar pelo modelo e pesquisar para saber se atende.

14) Como resolver o problema “Erro ao iniciar componente de biometria”?

R: Isso pode ocorrer por diversos motivos, entre eles estão:

Componente AHS não instalado;

Driver do leitor não instalado e/ou instalado incorretamente;

Certificado do componente AHS não importado. Para resolver o problema é necessário fazer sua instalação/importação conforme Manual.

15) O leitor não está funcionando, o que fazer?

R: Recomendamos primeiro verificar se os drivers do leitor foram instalados, caso não estejam é necessário fazer a instalação. Caso esse não seja o problema, recomendamos entrar na página de testes do componente AHS (<https://localhost:9980/ahs.html>) e testar o leitor, caso não funcione é recomendado tentar usar o leitor em outro computador ou então fazer a troca do mesmo.

16) Como faço para liberar o equipamento?

R: Na nova biometria não é necessária a liberação de equipamento, apenas é necessário fazer o cadastro do mesmo. Para fazer o seu cadastro é só ir em “Outros>>Segurança>>Cadastro de Equipamentos BioID” e colocar as informações necessárias para cadastrá-lo.

17) O pad de assinatura não está funcionando, o que fazer?

R: Para o pad de assinatura também é necessário instalar o seu driver, verifique se o mesmo está instalado, e caso não esteja, prosseguir com a instalação.

18) O sistema não sai da tela "Aguarde", o que fazer?

R: Verificar se o horário do computador está compatível com o horário de Brasília, caso não esteja, arrumar e tentar novamente. Outra alternativa é desativar a opção "Ajustar automaticamente para o horário de verão", após realizar essa operação o horário do computador irá ficar incorreto, basta corrigir para o horário correto.

***Em caso de outras dúvidas primeiro revise o Manual para conferir se sua dúvida já não foi respondida nele ou em outro documento disponível na página da nova biometria. Caso você não encontre sua dúvida mesmo após verificar todos estes, recomendamos abrir um chamado para o Detran ou chamar um técnico especializado.**

