



ATENDIMENTO INTERESSADO

Sistema de abertura de ticket da CETESB

01/05/2025

Atendimento interessado:

Site de atendimento está disponibilizado no endereço <https://cetesb.sp.gov.br/fale-conosco/>, o interessado pode se auto cadastrar clicando no link “Novo Usuário” conforme demonstra na Figura 1

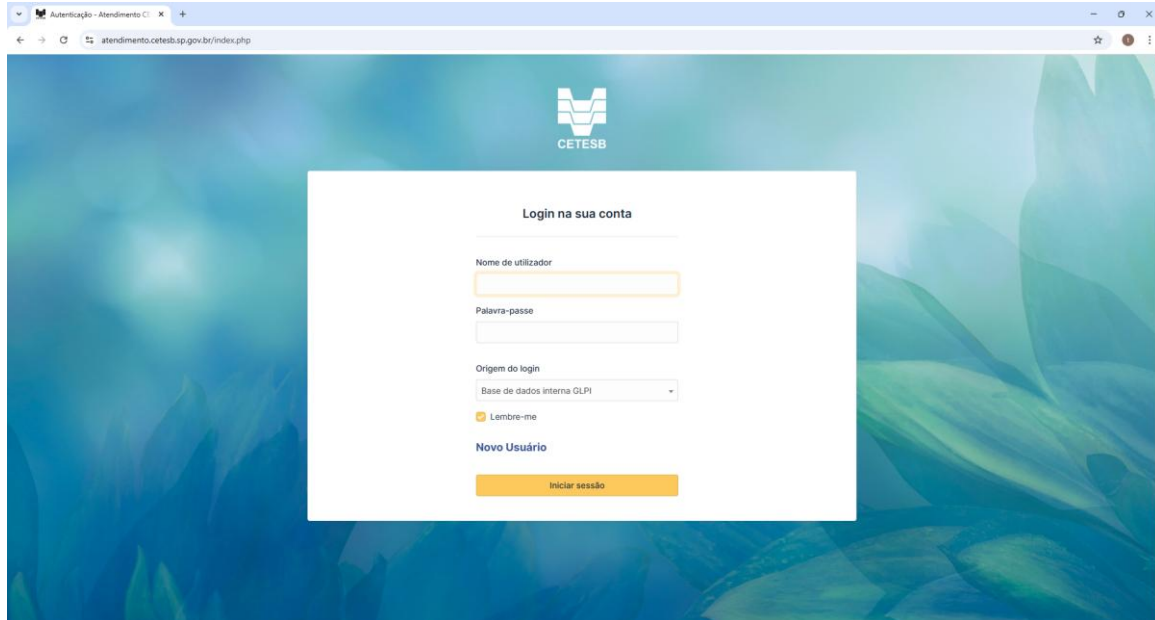
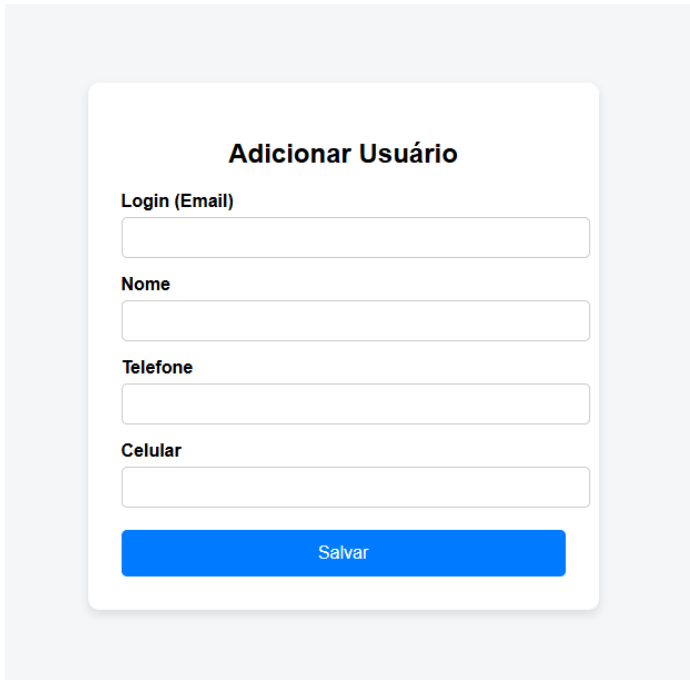


FIGURA 1 - TELA DE LOGIN

Vai clicar no NOVO USUÁRIO para realizar o cadastro o sistema redirecionará para um formulário (Figura 2) onde será possível se cadastrar



The image shows a web form titled "Adicionar Usuário" (Add User). It contains four input fields: "Login (Email)", "Nome" (Name), "Telefone" (Phone), and "Celular" (Cellular). Below the fields is a blue button labeled "Salvar" (Save).

FIGURA 2 - TELA DE AUTO CADASTRO

Após a realização do cadastro o requerente vai receber um e-mail com um link para cadastro da senha em seu e-mail:

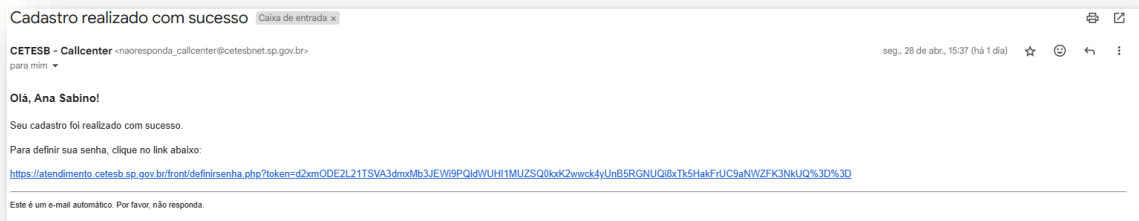
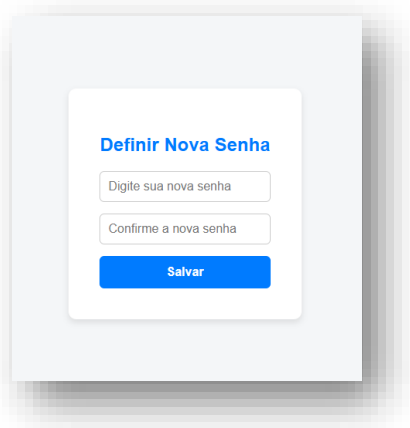


FIGURA 3 - EMAIL PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA

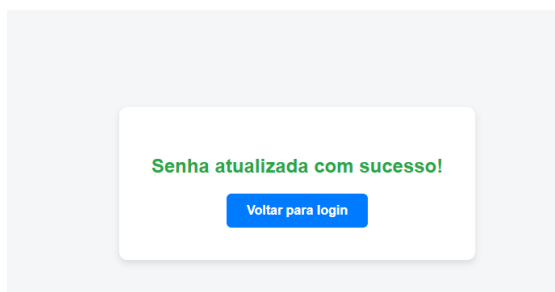
Quando clicar no link será solicitado (Figura 4) para cadastrar a senha de acesso ao sistema.



The screenshot shows a form titled "Definir Nova Senha" (Define New Password). It contains two input fields: "Digite sua nova senha" (Enter your new password) and "Confirme a nova senha" (Confirm the new password). Below the fields is a blue button labeled "Salvar" (Save).

FIGURA 4- DEFINIÇÃO DE SENHA

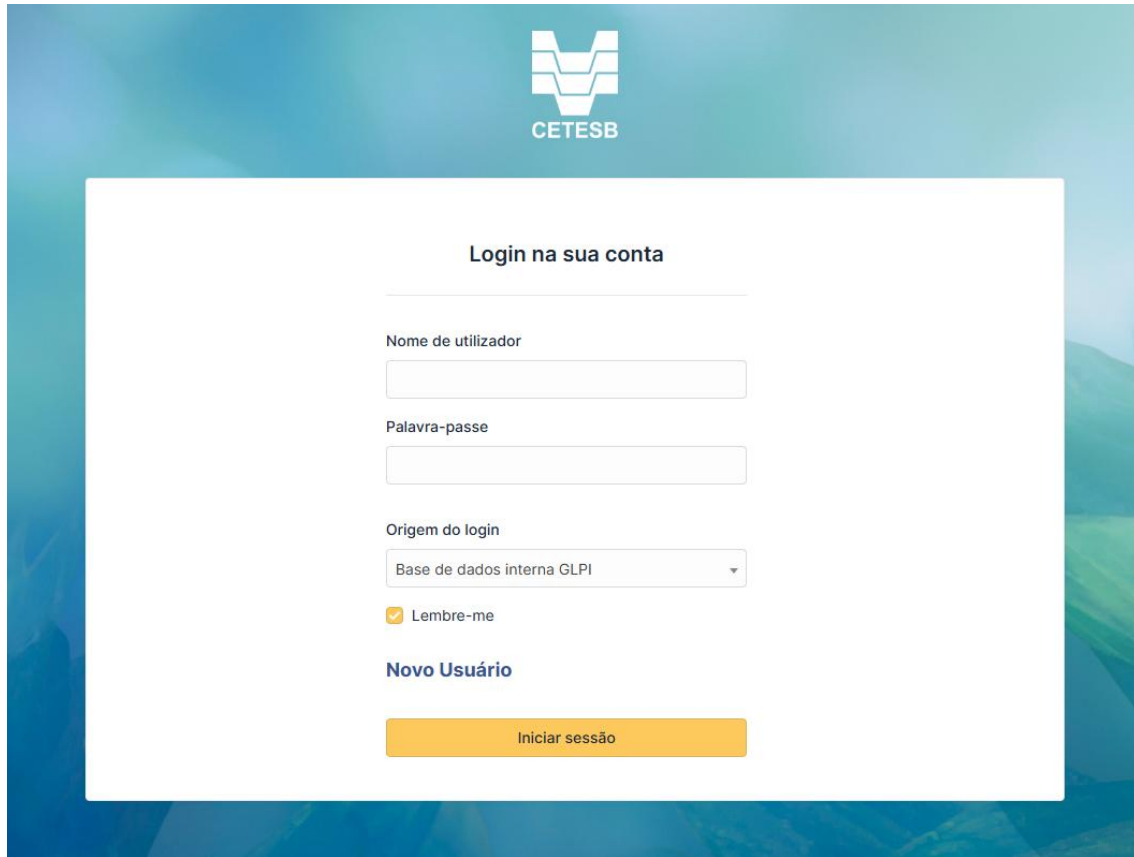
Ao clicar em salvar dará a seguinte mensagem, clicar em voltar para o login



The screenshot shows a confirmation message: "Senha atualizada com sucesso!" (Password updated successfully!). Below the message is a blue button labeled "Voltar para login" (Return to login).

FIGURA 5 - CONFIRMAÇÃO DA REDEFINIÇÃO DE SENHA

Voltara para a tela de login, onde será digitado e-mail e senha cadastrada do requerente



Login na sua conta

Nome de utilizador

Palavra-passe

Origem do login

Base de dados interna GLPI

Lembre-me

Novo Usuário

Iniciar sessão

FIGURA 6 - TELA DE LOGIN

Após digitado clicar em iniciar sessão.

Sistema de atendimento exibirá uma tela com o catálogo de serviço da CETESB em forma de formulários (Figura 7), escolha um deles de acordo com sua demanda.

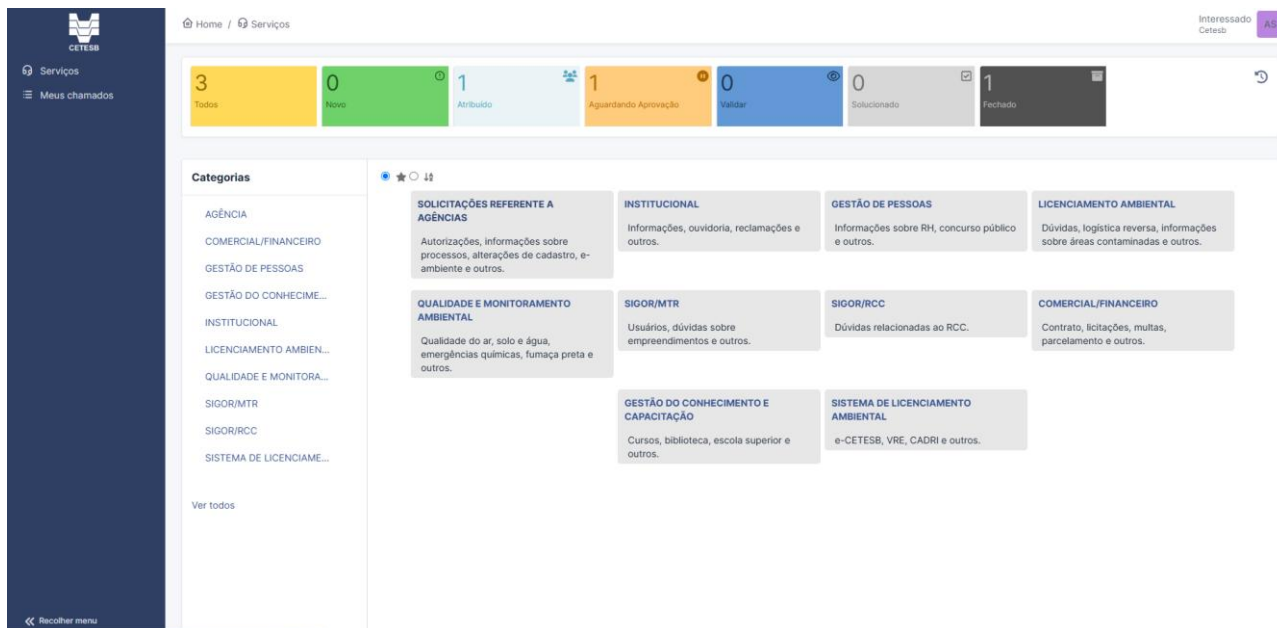


FIGURA 7 - TELA INICIAL - INTERESSADO

Como exemplo vamos utilizar a **solicitações referente a agências**, onde poderemos consultar sobre autorizações, processos, cadastro, sistema e-ambiente entre outros que são gerenciados por cada agência da região de sua cidade.

Ao clicar em um formulário (Figura 8) o requerente deverá preencher todos os campos de preferência, os obrigatórios são os que estão com * asterisco em vermelho.

SOLICITAÇÕES REFERENTE A AGÊNCIAS

Seção

Selecione a Agência *

----- ▾

Assunto *

Telefone

Tipo da mensagem *

----- ▾

Endereço:

CEP

Cidade:

Nome da Empresa:










FIGURA 8 - FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO

O requerente também poderá anexar arquivos.


Nome da Empresa:

cnpj

Mensagem:

Simple ▾ **B** *I* A ▾  ▾        

Anexo

Arquivo(s) (2 MB máx) 

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher Ficheiros Nenhum ficheiro selecionado

Enviar

Feito o preenchimento do formulário, e clicar em enviar aparecerá o número do chamado que você também receberá no e-mail todas as informações do andamento da solicitação. o requerente pode consultar o chamado através do seu acesso ou entrar em contato com o callcenter (0800-500-1350) passando o número do chamado ou seu nome.

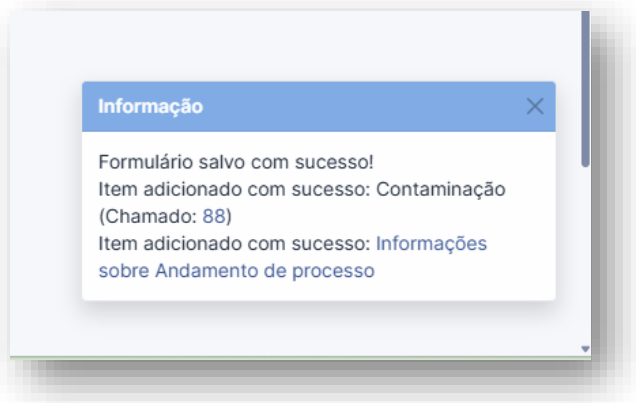
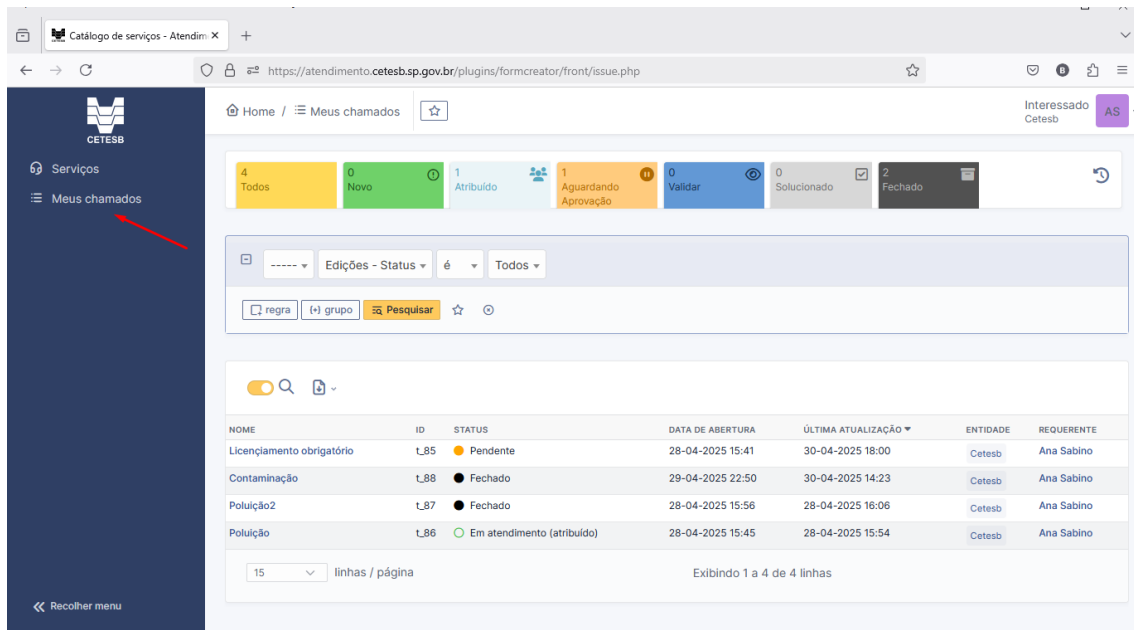


FIGURA 9 - IMAGEM DE CONFIRMAÇÃO

No sistema de atendimento, você encontrará dois menus principais:

- **Serviços:** Trata-se do catálogo onde você pode abrir um chamado, conforme demonstrado no início deste manual.
- **Meus Chamados:** Ao clicar nesta opção (Figura 10), será exibida uma lista com todos os chamados abertos por você, podendo estar em status de pendentes, fechados ou em atendimento. Você poderá consultar detalhes e interagir em cada um deles.

Observação: Quando o status aparece como **pendente**, significa que é necessária alguma ação sua no chamado.



NOME	ID	STATUS	DATA DE ABERTURA	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	ENTIDADE	REQUERENTE
Licenciamento obrigatório	L85	Pendente	28-04-2025 15:41	30-04-2025 18:00	Cetesb	Ana Sabino
Contaminação	L88	Fechado	29-04-2025 22:50	30-04-2025 14:23	Cetesb	Ana Sabino
Poliuição2	L87	Fechado	28-04-2025 15:56	28-04-2025 16:06	Cetesb	Ana Sabino
Poliuição	L86	Em atendimento (atribuído)	28-04-2025 15:45	28-04-2025 15:54	Cetesb	Ana Sabino

FIGURA 10 - TELA INICIAL OPÇÃO MEUS CHAMADOS

Na tela apresentada na Figura 11, observe que o técnico da agência solicitou um anexo ou retorno do chamado. Por essa razão, o chamado está com o status **pendente**. Sempre que houver interação no chamado, você receberá uma notificação por e-mail. No entanto, para responder, é necessário acessar o sistema e clicar no botão **Responder**, conforme demonstrado na Figura 12. Após isso, aparecerão os campos para você escrever sua resposta e/ou anexar arquivos, caso necessário.

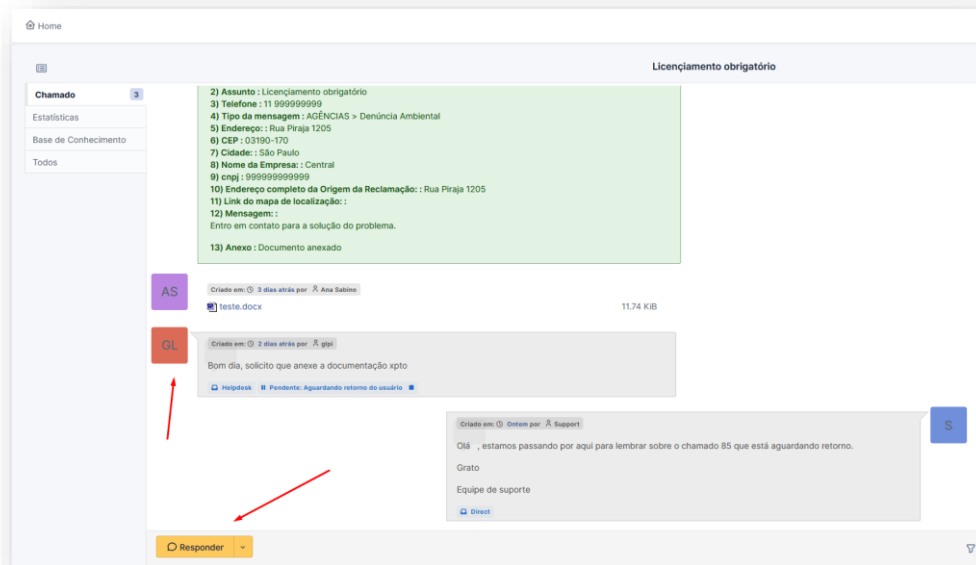


FIGURA 11 - TELA DO ATENDIMENTO

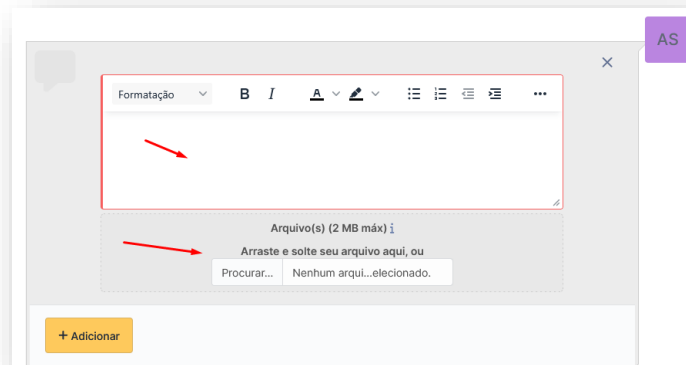


FIGURA 12 - TELA DE RESPOSTA