



## Guia rápido

# Acesso ao portal de atendimento e.ambiente

The screenshot shows the user interface of the e-ambiente portal. At the top, there is a header with the e-ambiente logo on the left, the text 'Portal de Atendimento' in the center, and a 'Efetuar login' button on the right. Below the header is a search bar labeled 'Ache fácil:'. A navigation menu contains several links: 'Dados do Usuário', 'Cadastro de Usuário', 'Busca de Serviços', 'Abertura de Processos', 'Consulta de Processos', 'Troca de Senha', 'Conferência de Documentos', 'Meus Processos', and 'Minhas Pendências'. A welcome message reads 'Bem vindo ao Portal de Atendimento'. Below this, there is a paragraph explaining the portal's purpose: 'O portal é uma solução para gerenciamento de processos administrativos em formato digital que permite a autuação e tramitação tanto de processos físicos (papel) quanto digitais bem como a inclusão de peças processuais e o gerenciamento de documentos. O sistema dispõe de recursos de fluxos de trabalho automatizados e visualização eletrônica de documentos.' The main section is titled 'Consulta de Processos' and contains a form with the following fields: 'Nº do Processo:' with a search icon, a date range selector, and a help icon; 'Digite o código:' with a text input field and a refresh icon; a CAPTCHA image; and two buttons labeled 'Consultar' and 'Limpar'.

**Objetivo: Orientar interessados a acessar o portal de atendimento do e.ambiente, criar usuário, ativá-lo, consultar processo e ter acesso às informações básicas e aos anexos, ao andamento das atividades e como encontrar e resolver uma pendência.**

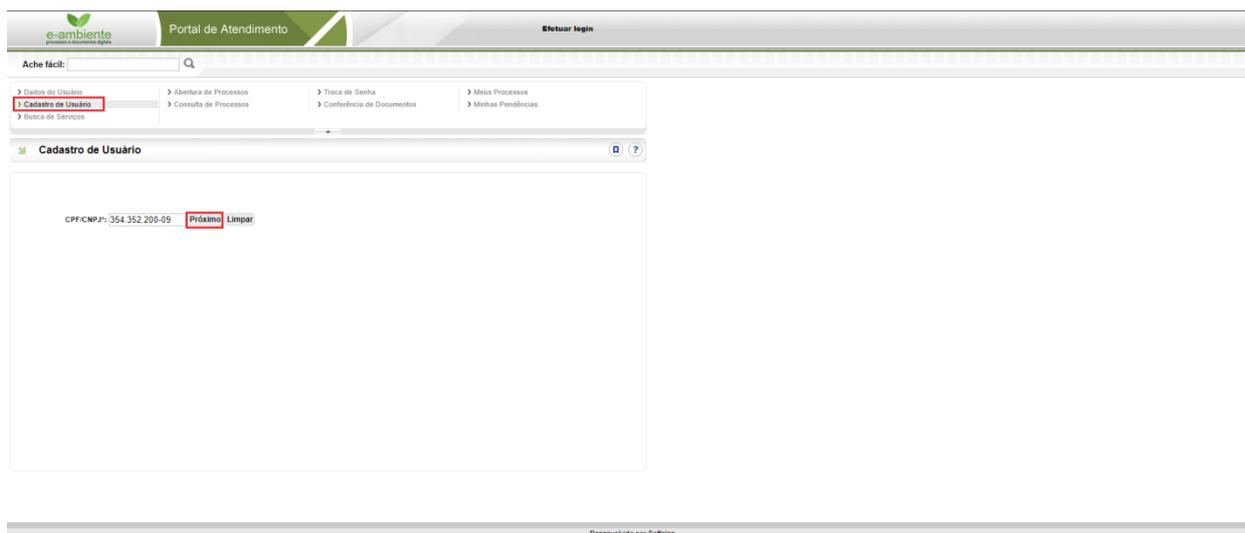
## **Passo a passo**

### 1. ACESSE O PORTAL

Acesse o portal pelo endereço <https://e.ambiente.sp.gov.br/atendimento/> <<Dica: Salve esse endereço nos "Favoritos" de seu navegador de internet preferido. (Recomendamos a utilização do Chrome, Firefox ou Internet Explorer versão 11)

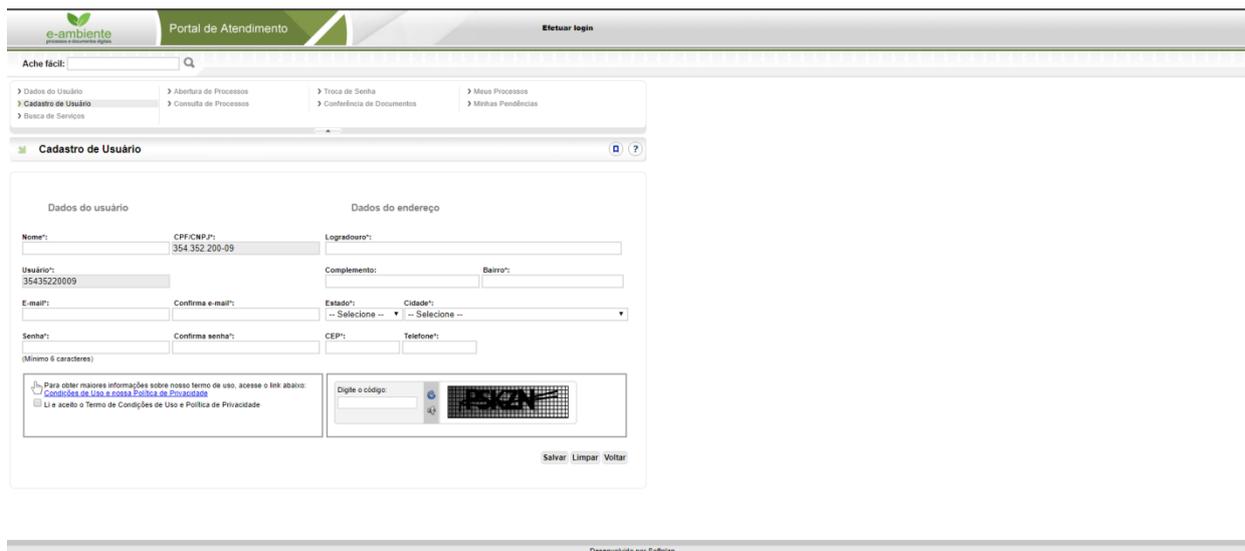
### 2. CRIE SEU USÁRIO

Clique na opção "**Cadastro de Usuário**", informe o CPF/CNPJ e clique em PRÓXIMO:



The screenshot shows the 'Portal de Atendimento' interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Dados do Usuário', 'Cadastro de Usuário', 'Abertura de Processos', 'Troca de Senha', 'Meus Processos', 'Consulta de Processos', 'Conferência de Documentos', and 'Minhas Pendências'. The 'Cadastro de Usuário' option is highlighted with a red box. Below the menu, the 'Cadastro de Usuário' form is displayed, featuring a text input field for 'CPF/CNPJ:' containing the value '354.352.200-99'. To the right of the input field are two buttons: 'Próximo' (highlighted with a red box) and 'Limpar'.

Preencha todos os campos:



Portal de Atendimento **Efetuar login**

Ache fácil:

[Dados do Usuário](#) | [Abertura de Processos](#) | [Troca de Senha](#) | [Meus Processos](#)  
[Cadastro de Usuário](#) | [Consulta de Processos](#) | [Conferência de Documentos](#) | [Meus Pendências](#)  
[Busca de Serviços](#)

**Cadastro de Usuário**

**Dados do usuário** **Dados do endereço**

Nome:  CPF/CNPJ:  Logradouro:

Usuário:  Complemento:  Bairro:

E-mail:  Confirma e-mail:  Estado:  Cidade:

Senha:  Confirma senha:  CEP:  Telefone:

(Mínimo 6 caracteres)

Para obter maiores informações sobre nosso termo de uso, acesse o link abaixo:  
[Condições de Uso e Política de Privacidade](#)  
 Leia sobre o Termo de Condições de Uso e Política de Privacidade

Digite o código:  

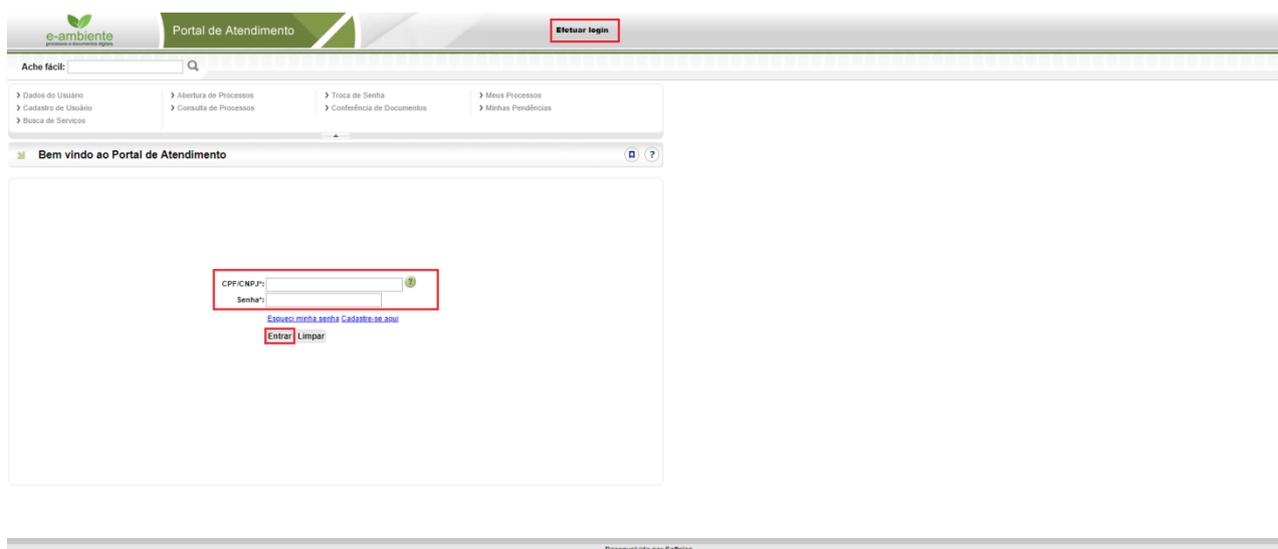
Salvar Limpar Voltar

Desenvolvido por Softplan

Após o preenchimento dos campos, o portal envia um e-mail automático de confirmação de cadastro para o e-mail informado.

### 3. EFETUE LOGIN

No topo da página do portal de atendimento, ao lado direito, clique em **"Efetuar login"** e insira o CPF ou CNPJ utilizado no cadastro do usuário, informe a senha e clique em **"Entrar"**.



Portal de Atendimento **Efetuar login**

Ache fácil:

[Dados do Usuário](#) | [Abertura de Processos](#) | [Troca de Senha](#) | [Meus Processos](#)  
[Cadastro de Usuário](#) | [Consulta de Processos](#) | [Conferência de Documentos](#) | [Meus Pendências](#)  
[Busca de Serviços](#)

**Bem vindo ao Portal de Atendimento**

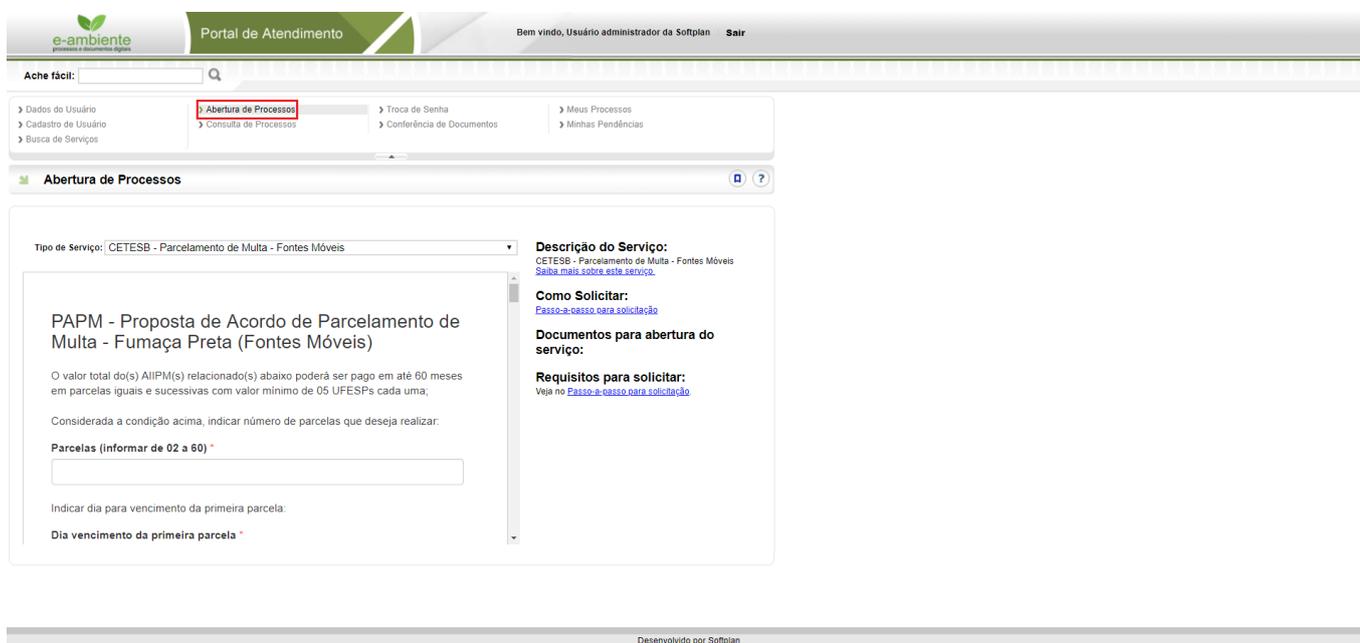
CPF/CNPJ:    
 Senha:

[Esqueci minha senha](#) [Cadastre-se aqui](#)  
**Entrar** Limpar

Desenvolvido por Softplan

#### 4. ABERTURA DE SOLICITAÇÃO

Clique na opção “**Abertura de Processos**”, no Tipo de Serviço selecione: **CETESB – Parcelamento de Multa – Fontes Móveis**:



Portal de Atendimento Bem vindo, Usuário administrador da Softplan Sair

Ache fácil:

Dados do Usuário  
Cadastro de Usuário  
Busca de Serviços

**Abertura de Processos**  
Consulta de Processos

Troca de Senha  
Conferência de Documentos

Meus Processos  
Minhas Pendências

**Abertura de Processos**

Tipo de Serviço: CETESB - Parcelamento de Multa - Fontes Móveis

**Descrição do Serviço:**  
CETESB - Parcelamento de Multa - Fontes Móveis  
[Saiba mais sobre este serviço.](#)

**Como Solicitar:**  
[Passo-a-casoo para solicitação](#)

**Documentos para abertura do serviço:**

**Requisitos para solicitar:**  
Veja no [Passo-a-casoo para solicitação](#)

**PAPM - Proposta de Acordo de Parcelamento de Multa - Fumaça Preta (Fontes Móveis)**

O valor total do(s) AIIPM(s) relacionado(s) abaixo poderá ser pago em até 60 meses em parcelas iguais e sucessivas com valor mínimo de 05 UFESPs cada uma;

Considerada a condição acima, indicar número de parcelas que deseja realizar.

**Parcelas (informar de 02 a 60) \***

Indicar dia para vencimento da primeira parcela

**Dia vencimento da primeira parcela \***

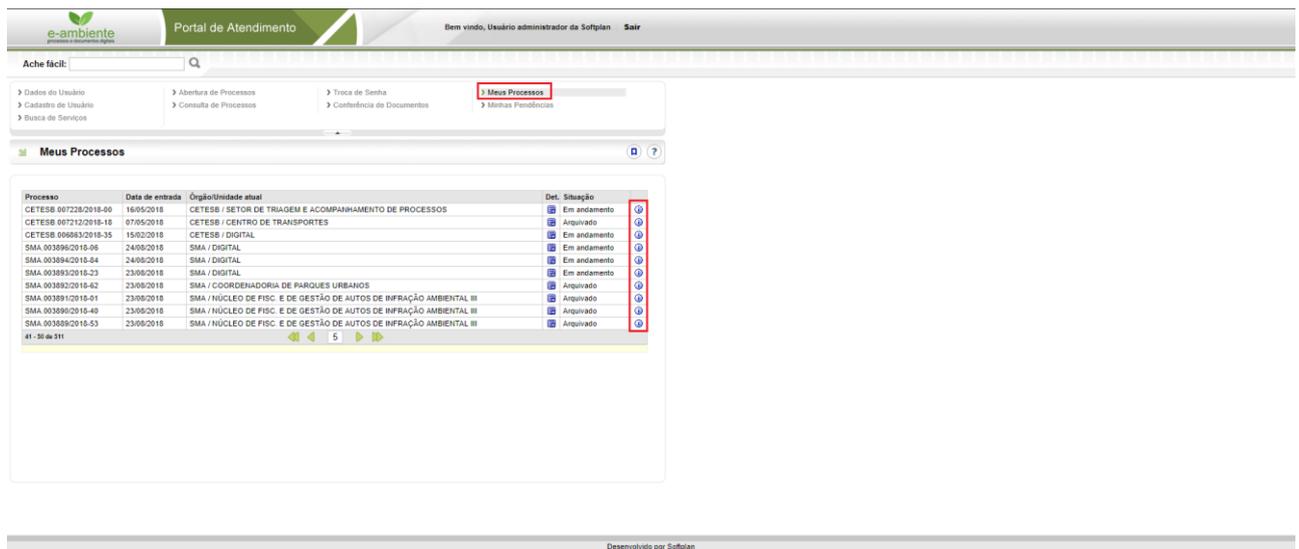
Desenvolvido por Softplan

Selecione o tipo da solicitação e preencha todos os campos, vale ressaltar que os campos com \* são de preenchimento obrigatório.

#### 5. VERIFICANDO O ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO:

No menu do Portal de Atendimento, acesse a opção “**Meus Processos**”, onde estarão listadas solicitações vinculadas ao CPF ou CNPJ que utilizou para realizar o login.

Se tiver apenas uma solicitação, ele já abrirá na tela de “**Dados Básicos**”. Se forem vários, uma lista será aberta conforme imagem abaixo, encontre a solicitação desejada e no final da linha, selecione o ícone (i) para visualizar.



Portal de Atendimento Bem vindo, Usuário administrador da Softplan Sair

Ache fácil:

[Dados do Usuário](#)
[Cadastro de Usuário](#)
[Busca de Serviços](#)
[Abertura de Processos](#)
[Consulta de Processos](#)
[Troca de Senha](#)
[Conferência de Documentos](#)
**Meus Processos**
[Minhas Pendências](#)

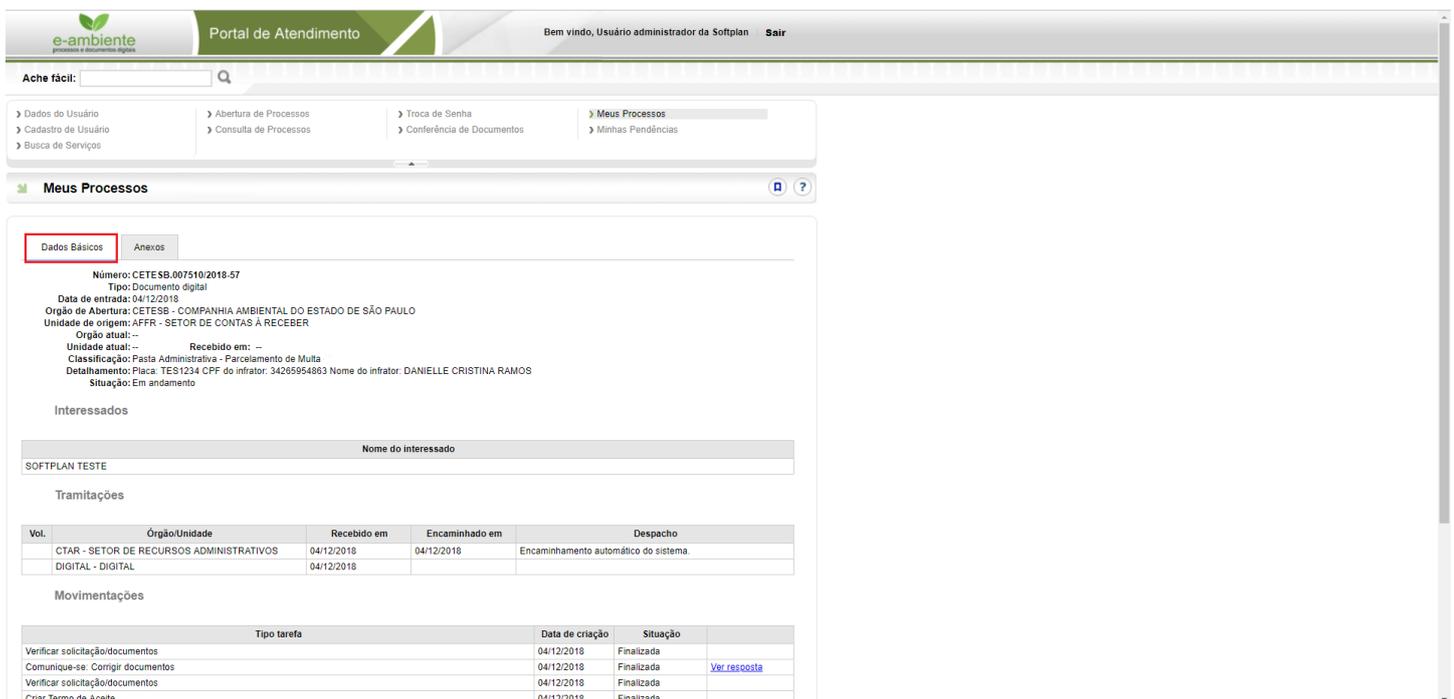
**Meus Processos**

Processo	Data de entrada	Órgão/Unidade atual	Det. Situação
CETESB 007228/2018-00	16/05/2018	CETESB / SETOR DE TRIAGEM E ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS	Em andamento
CETESB 007212/2018-18	07/05/2018	CETESB / CENTRO DE TRANSPORTES	Arquivado
CETESB 008683/2018-35	15/02/2018	CETESB / DIGITAL	Em andamento
SMA.003896/2018-06	24/08/2018	SMA / DIGITAL	Em andamento
SMA.003894/2018-04	24/08/2018	SMA / DIGITAL	Em andamento
SMA.003893/2018-23	23/08/2018	SMA / DIGITAL	Em andamento
SMA.003892/2018-42	23/08/2018	SMA / COORDENADORIA DE PARQUES URBANOS	Arquivado
SMA.003891/2018-01	23/08/2018	SMA / NÚCLEO DE FISC. E DE GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO AMBIENTAL III	Arquivado
SMA.003890/2018-40	23/08/2018	SMA / NÚCLEO DE FISC. E DE GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO AMBIENTAL III	Arquivado
SMA.003889/2018-53	23/08/2018	SMA / NÚCLEO DE FISC. E DE GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO AMBIENTAL III	Arquivado

Desenvolvido por Softplan

Em **Dados Básicos**, constam informações como: Data de abertura, Unidade responsável, classificação (indica qual o assunto tratado), o detalhamento do assunto e a situação (Em andamento / arquivado).

Na mesma tela você pode conferir os interessados envolvidos, as tramitações realizadas entre setores e as movimentações das tarefas relacionadas à solicitação.



Portal de Atendimento Bem vindo, Usuário administrador da Softplan Sair

Ache fácil:

[Dados do Usuário](#)
[Cadastro de Usuário](#)
[Busca de Serviços](#)
[Abertura de Processos](#)
[Consulta de Processos](#)
[Troca de Senha](#)
[Conferência de Documentos](#)
**Meus Processos**
[Minhas Pendências](#)

**Meus Processos**

**Dados Básicos** Anexos

Número: CETESB.007510/2018-57  
 Tipo: Documento digital  
 Data de entrada: 04/12/2018  
 Órgão de Abertura: CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 Unidade de origem: AFFR - SETOR DE CONTAS A RECEBER  
 Órgão atual: --  
 Unidade atual: -- Recebido em: --  
 Classificação: Pasta Administrativa - Pareceramento de Multa  
 Detalhamento: Placa: TES1234 CPF do infrator: 34265954863 Nome do infrator: DANIELLE CRISTINA RAMOS  
 Situação: Em andamento

Interessados

Nome do interessado
SOFPLAN TESTE

Tramitações

Vol.	Órgão/Unidade	Recebido em	Encaminhado em	Despacho
	CTAR - SETOR DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	04/12/2018	04/12/2018	Encaminhamento automático do sistema.
	DIGITAL - DIGITAL	04/12/2018		

Movimentações

Tipo tarefa	Data de criação	Situação
Verificar solicitação/documentos	04/12/2018	Finalizada
Comunique-se - Corrigir documentos	04/12/2018	Finalizada <a href="#">Ver resposta</a>
Verificar solicitação/documentos	04/12/2018	Finalizada
Criar Termo de Aceite	04/12/2018	Finalizada

Portanto, é pela tabela de movimentações que você pode acompanhar o andamento da sua solicitação, lá é exibida a tarefa, quando foi aberta e qual a sua situação atual.

Importante citar que apenas as tarefas que contenham o botão "**Resolver pendência**" dependem de uma resposta de sua parte, as demais são atividades internas do órgão.

**Meus Processos**

Dados Básicos | Anexos

Número: CETESB.007510/2018-57  
 Tipo: Documento digital  
 Data de entrada: 04/12/2018  
 Órgão de Abertura: CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 Unidade de origem: AFFR - SETOR DE CONTAS A RECEBER  
 Órgão atual: --  
 Unidade atual: -- Recebido em: --  
 Classificação: Pasta Administrativa - Parcelamento de Multa -  
 Detalhamento: Placa: TES1234 CPF do infrator: 34265954863 Nome do infrator: DANIELLE CRISTINA RAMOS  
 Situação: Em andamento

Interessados

Nome do interessado
SOFTPLAN TESTE

Tramitações

Vol.	Órgão/Unidade	Recebido em	Encaminhado em	Despacho
CTAR - SETOR DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS		04/12/2018	04/12/2018	Encaminhamento automático do sistema.
DIGITAL - DIGITAL		04/12/2018		

Movimentações

Tipo tarefa	Data de criação	Situação	
Verificar solicitação/documentos	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se: Corrigir documentos	04/12/2018	Finalizada	<a href="#">Ver resposta</a>
Verificar solicitação/documentos	04/12/2018	Finalizada	
Criar Termo de Aceite	04/12/2018	Finalizada	
Criar Declaração de Veracidade	04/12/2018	Finalizada	
Emirir documentos	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se: Assinar documentos	04/12/2018	Finalizada	<a href="#">Ver resposta</a>
Analisar retorno do interessado	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se: Instruções finais	04/12/2018	Em aberto	<a href="#">Resolver pendência</a>

Imprimir Voltar

**OBS:** Na aba "Anexos", são disponibilizados todos os documentos que foram inseridos no processo.

**Meus Processos**

Dados Básicos | Anexos

Documento CETESB.007510/2018-57

Anexos

- Selecionar todos
- Folha Líder
  - Página 0001
- Formulário de cadastro
  - Página 0002
  - Página 0003
- CPF, RG ou CNH (solicitante).docx
  - Página 0004
  - Página 0005
  - Página 0006
  - Página 0007
  - Página 0008
  - Página 0009
- CRLV ou DUT.docx
  - Página 0010
  - Página 0011
  - Página 0012
  - Página 0013
  - Página 0014
  - Página 0015
- Comprovante do endereço de cobrança.docx
  - Página 0016
  - Página 0017

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

FOLHA LÍDER

NÚMERO DO DOCUMENTO: CETESB.007510/2018-57

INTERESSADO: SOFTPLAN TESTE

CLASSIFICAÇÃO: 006.01.10.003.14 - Pasta Administrativa - Parcelamento de Multa

DESCRIÇÃO DO ASSUNTO: Placa: TES1234 CPF do infrator: 34265954863 Nome do infrator: DANIELLE CRISTINA RAMOS

DATA: 04/12/2018 às 10:23

UNIDADE ORIGEM: AFFR - SETOR DE CONTAS A RECEBER

RESTRIÇÃO DE ACESSO: Público

## 6. RESPONDENDO UMA PENDÊNCIA

Para responder a pendência, clique na Aba "Dados Básicos" e após em "Resolver Pendência":

Dados Básicos
Anexos

**Número:** CETESB.007510/2018-57  
**Tipo:** Documento digital  
**Data de entrada:** 04/12/2018  
**Orgão de Abertura:** CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**Unidade de origem:** AFFR - SETOR DE CONTAS À RECEBER  
**Orgão atual:** --  
**Unidade atual:** -- **Recebido em:** --  
**Classificação:** Pasta Administrativa - Parcelamento de Multa  
**Detalhamento:** Fica: TES1234 CPF do infrator: 34265954983 Nome do infrator: DANIELLE CRISTINA RAMOS  
**Situação:** Em andamento

**Interessados**

Nome do interessado
SOFTPLAN TESTE

**Tramitações**

Vol.	Órgão/Unidade	Recebido em	Encaminhado em	Despacho
CTAR - SETOR DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS		04/12/2018	04/12/2018	Encaminhamento automático do sistema.
DIGITAL - DIGITAL		04/12/2018		

**Movimentações**

Tipo tarefa	Data de criação	Situação	
Verificar solicitação/documento	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se. Conspir documentos	04/12/2018	Finalizada	<a href="#">Ver resposta</a>
Verificar solicitação/documento	04/12/2018	Finalizada	
Crear Termo de Aceite	04/12/2018	Finalizada	
Crear Declaração de Veracidade	04/12/2018	Finalizada	
Emittir documentos	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se. Assinar documentos	04/12/2018	Finalizada	<a href="#">Ver resposta</a>
Analisar retorno do interessado	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se. Instruções finais	04/12/2018	Em aberto	<a href="#">Resolver pendência</a>

[Imprimir](#)

Observe o 'PARECER' da área responsável.

[Dados do Usuário](#)

[Abertura de Processos](#)

[Troca de Senha](#)

[Meus Processos](#)

[Cadastro de Usuário](#)

[Consulta de Processos](#)

[Conferência de Documentos](#)

[Minhas Pendências](#)

[Busca de Serviços](#)

**Meus Processos**

**Resolver pendência - Comunique-se**

**Número do processo/documento**  
CETESB.007494/2018-12

**Descrição do Comunique-se**  
teste

<b>Data de envio</b> 03/12/2018	<b>Prazo de resposta</b>
<b>Usuário de confirmação de leitura</b> Usuário administrador da Softplan	<b>Data/hora de confirmação de leitura</b> 03/12/2018 09:01

**Descrição da finalização do Comunique-se\***

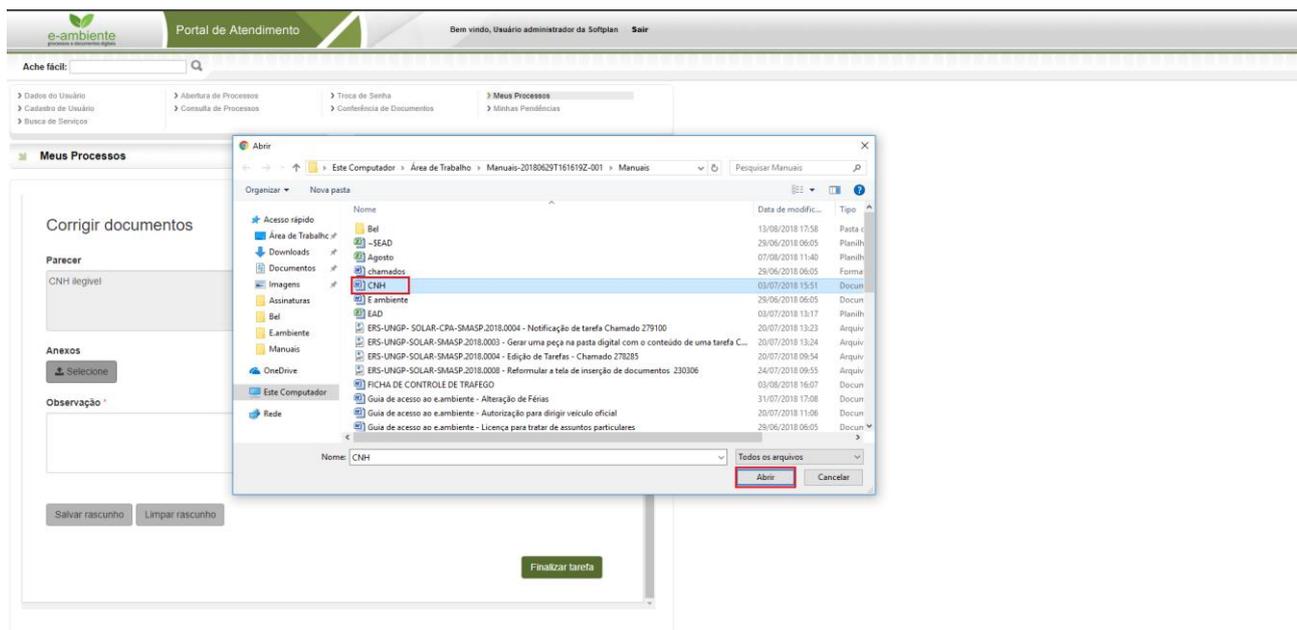
Outros anexos:(tamanho máximo de 50 MB por anexo)

[Selecione os arquivos](#)

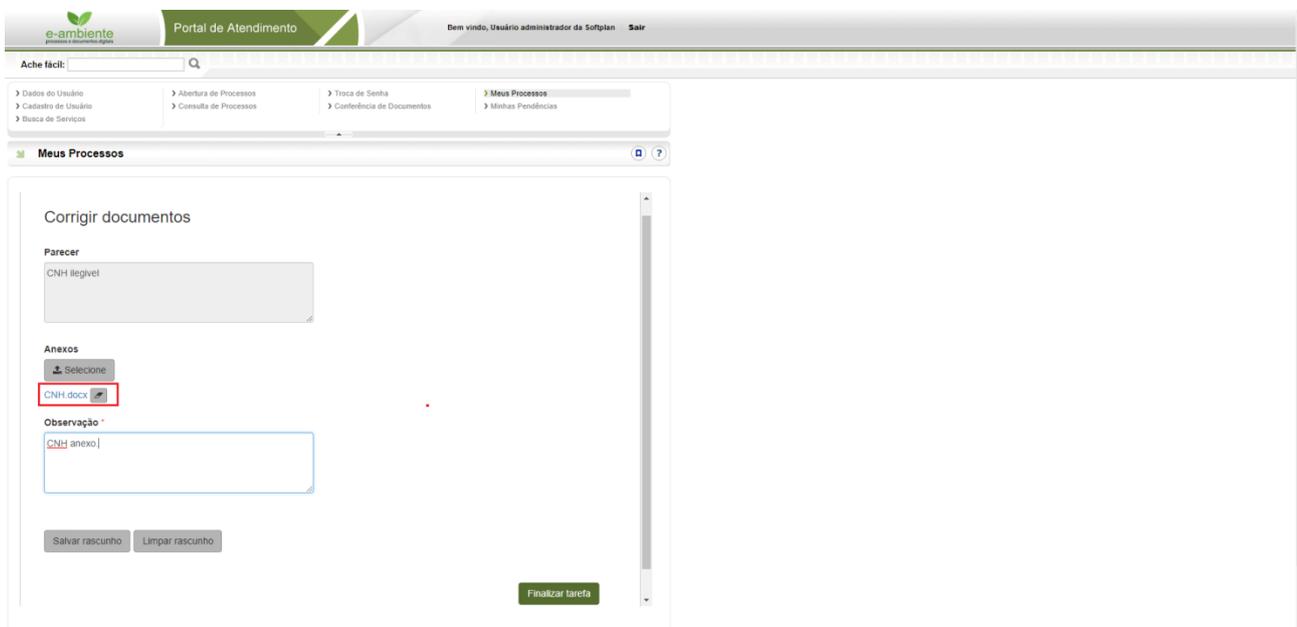
[Finalizar tarefa](#)

Na "Observação", deve obrigatoriamente informar uma justificativa/descrição do documento inserido.

Para enviar o documento clique em **"Selecione"**, localize o arquivo no computador e clique em **Abrir**:

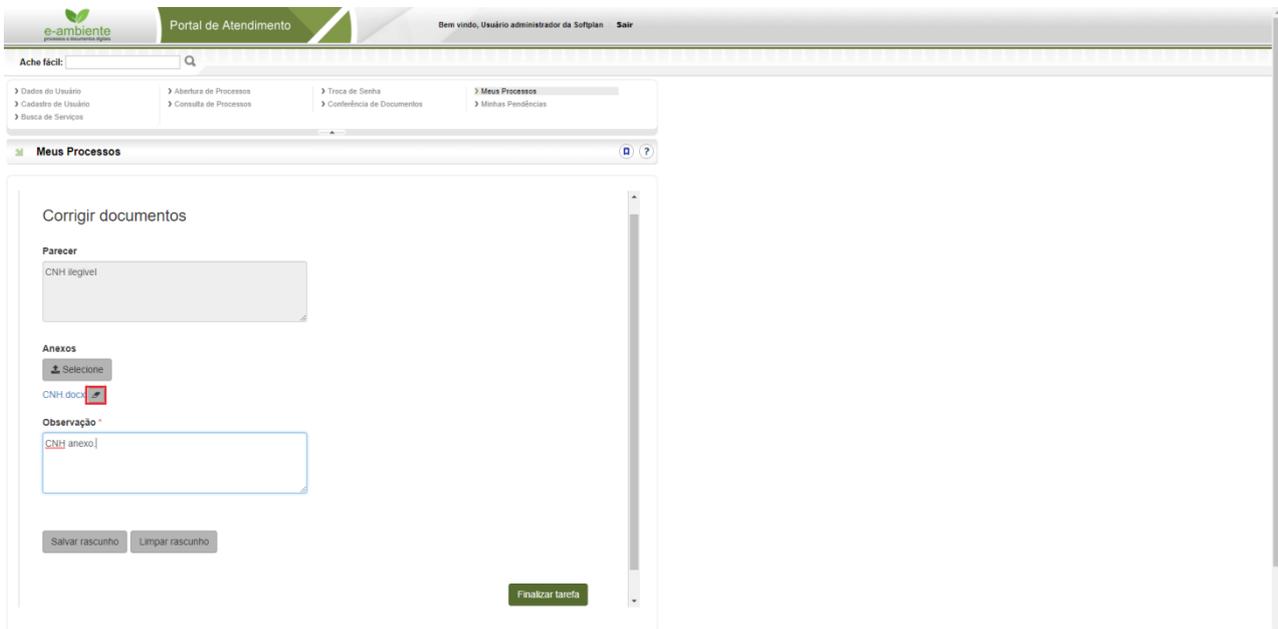


O arquivo será apresentado abaixo da opção de Selecione os arquivos, conforme imagem abaixo:



**OBS:** Siga as mesmas orientações para anexar os demais documentos.

Caso tenha anexado o documento errado, clique no ícone  , ao lado do nome do arquivo para excluí-lo.



Portal de Atendimento Bem vindo, Usuário administrador da Softplan Sair

Ache fácil:

Dados do Usuário > Cadastro de Usuário > Busca de Serviços

Abertura de Processos > Consulta de Processos

Troca de Senha > Conferência de Documentos

Meus Processos > Minhas Pendências

### Meus Processos

#### Corrigir documentos

**Parecer**  
CNH ilegível

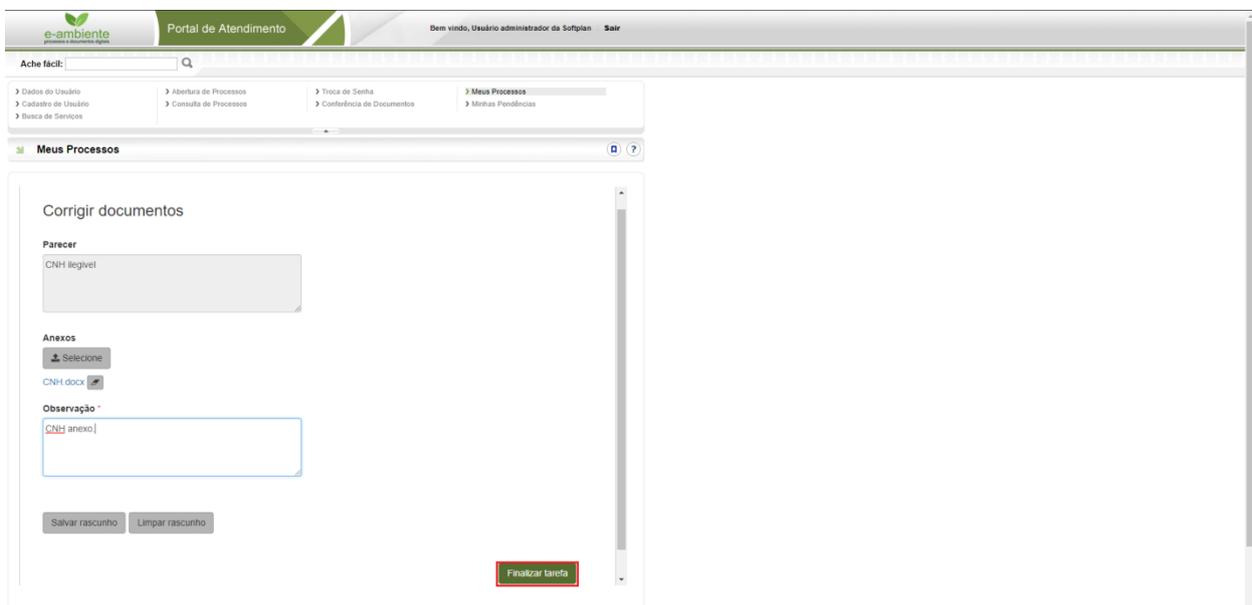
**Anexos**  
Selecionar  
CNH.docx

**Observação \***  
CNH anexo

Salvar rascunho Limpar rascunho

Finalizar tarefa

Para enviar o documento e encerrar a pendência, clique no botão **"Finalizar Tarefa"**:



Portal de Atendimento Bem vindo, Usuário administrador da Softplan Sair

Ache fácil:

Dados do Usuário > Cadastro de Usuário > Busca de Serviços

Abertura de Processos > Consulta de Processos

Troca de Senha > Conferência de Documentos

Meus Processos > Minhas Pendências

### Meus Processos

#### Corrigir documentos

**Parecer**  
CNH ilegível

**Anexos**  
Selecionar  
CNH.docx

**Observação \***  
CNH anexo

Salvar rascunho Limpar rascunho

Finalizar tarefa

Será apresentada a mensagem: "A tarefa Corrigir documentos foi finalizada com sucesso.", na tabela de movimentações a pendência estará com status de finalizada.

Qualquer dúvida, estamos à disposição pelo telefone (11) 3133-3900 ou pelo e-mail: [eambiente.faq@sp.gov.br](mailto:eambiente.faq@sp.gov.br)