



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: '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.

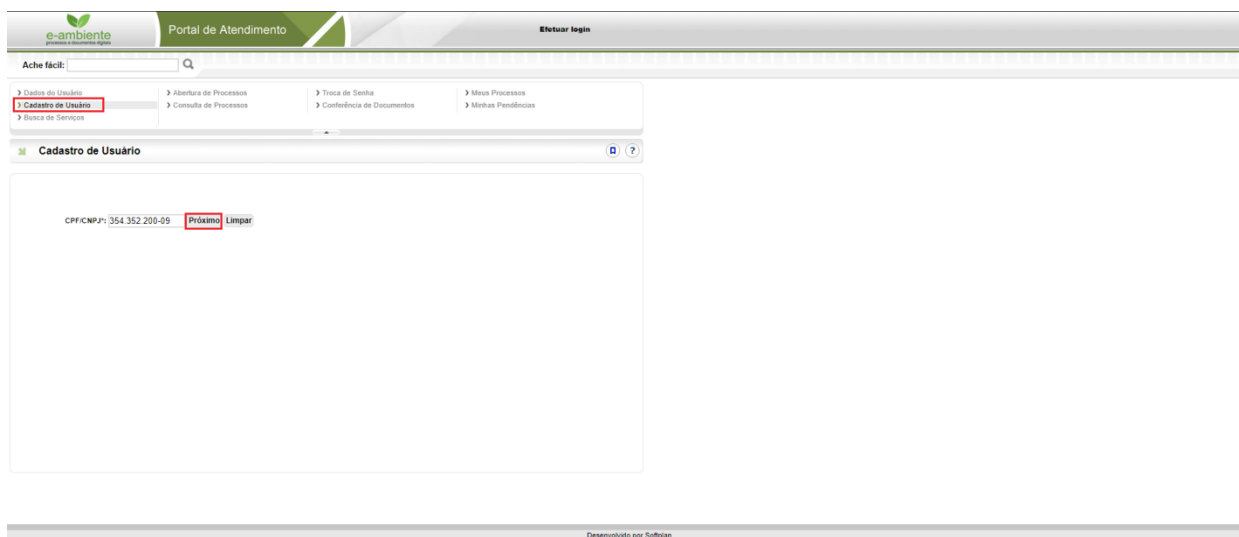
Passo a passo

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)

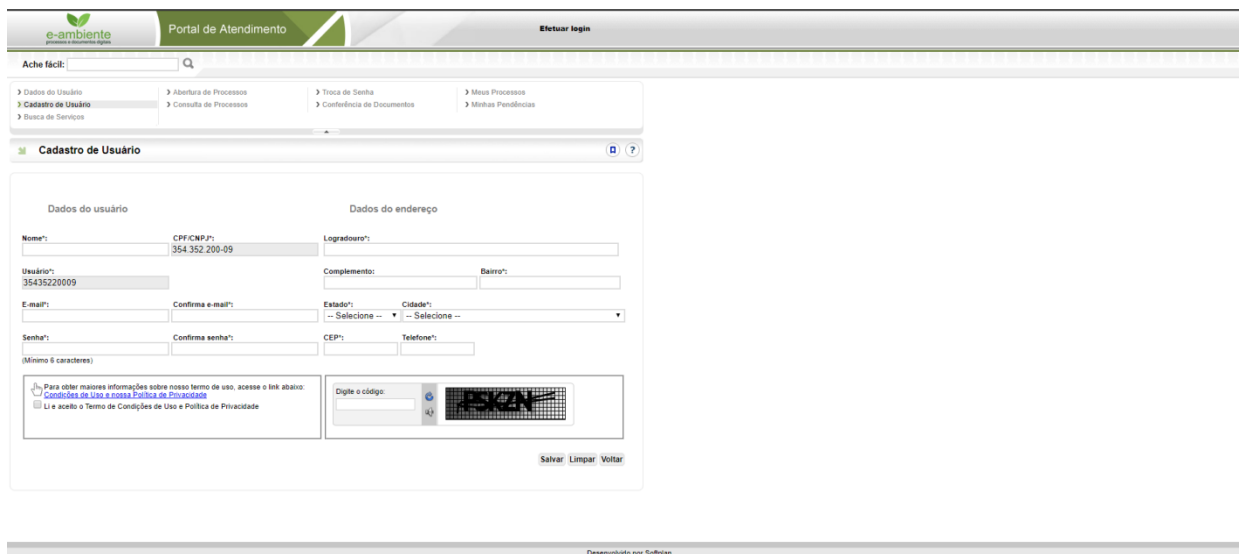
2. CRIE SEU USÁRIO

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' and 'Limpar', both highlighted with red boxes. The footer of the page indicates 'Desenvolvido por Softplan'.

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](#) | [Minhas 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: 

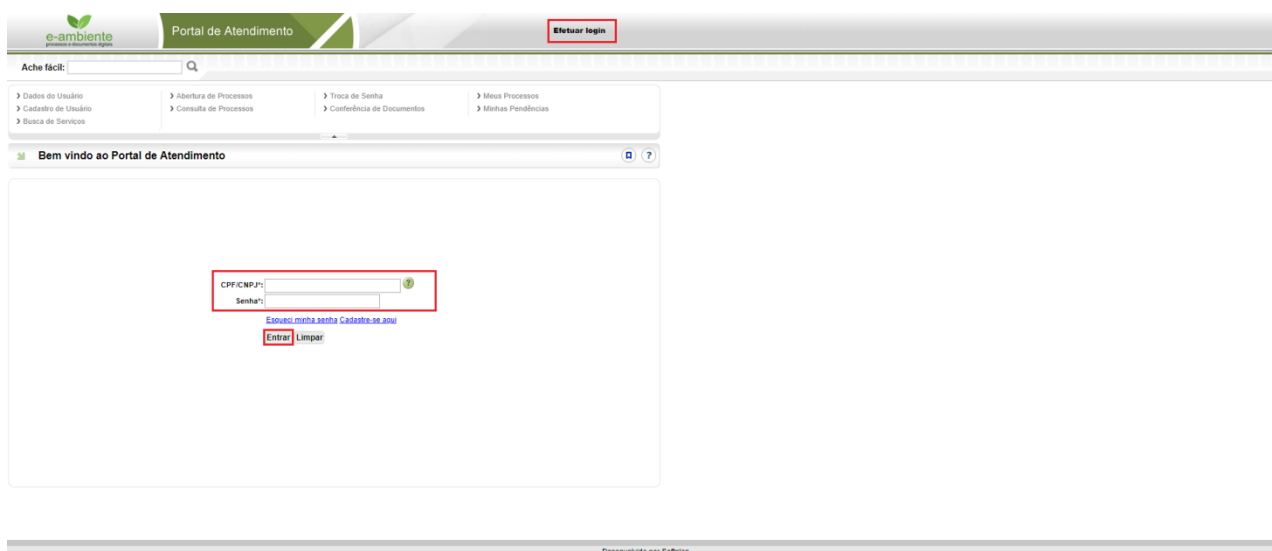
Salvar | Limpar | Voltar

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](#) | [Minhas Pendências](#)
[Busca de Serviços](#)

Bem vindo ao Portal de Atendimento

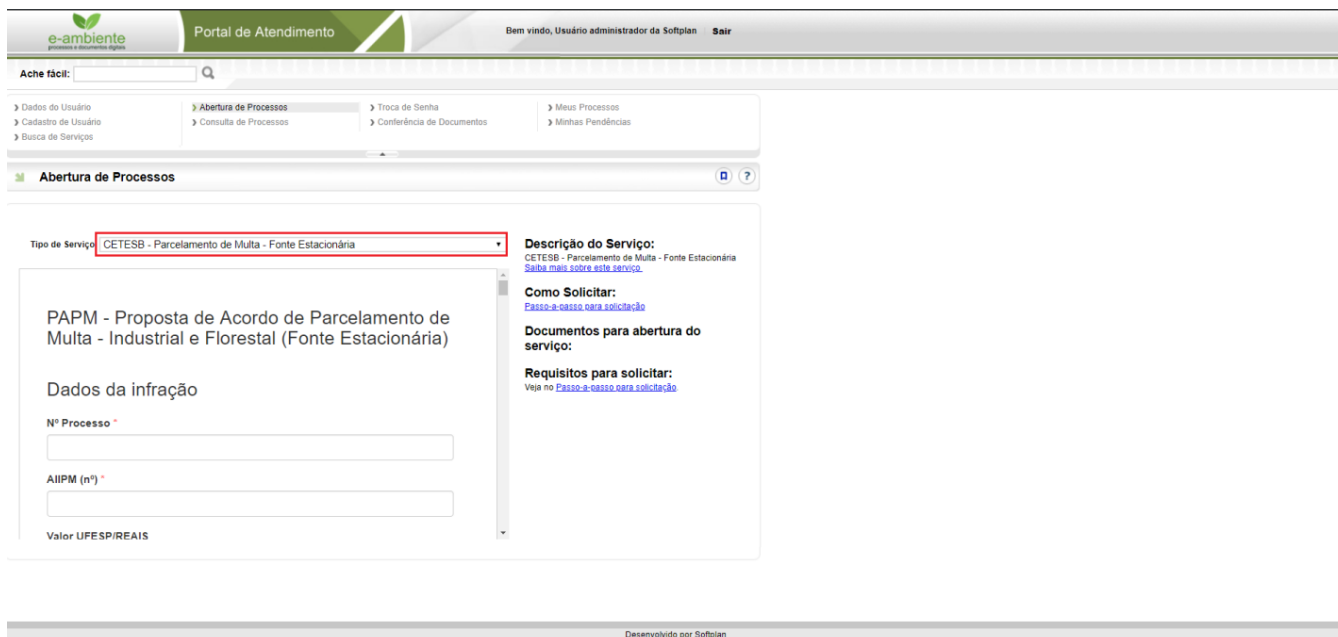
CPF/CNPJ: 
 Senha:

[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 – Fonte Estacionária**:



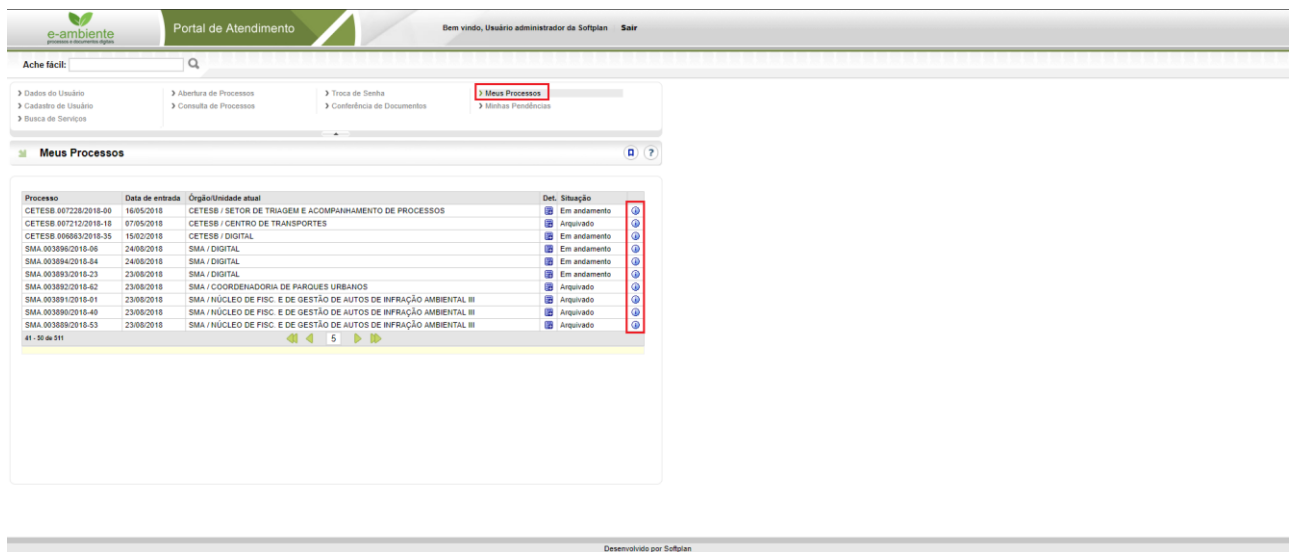
The screenshot shows the 'Abertura de Processos' page in the e-ambiente portal. At the top, there is a navigation bar with the e-ambiente logo, 'Portal de Atendimento', and user information. Below this is a search bar and a menu with options like 'Dados do Usuário', 'Abertura de Processos', 'Troca de Senha', 'Meus Processos', 'Cadastro de Usuário', 'Consulta de Processos', 'Conferência de Documentos', and 'Minhas Pendências'. The main content area is titled 'Abertura de Processos' and features a dropdown menu for 'Tipo de Serviço' with 'CETESB - Parcelamento de Multa - Fonte Estacionária' selected. To the right of the dropdown, there is a 'Descrição do Serviço' section with a link to 'Saiba mais sobre este serviço'. Below the dropdown, the main form area contains the title 'PAPM - Proposta de Acordo de Parcelamento de Multa - Industrial e Florestal (Fonte Estacionária)' and a section for 'Dados da infração' with input fields for 'Nº Processo *', 'AllPM (nº) *', and 'Valor UFESP/REAIS'. A sidebar on the right contains sections for 'Como Solicitar' (with a link to 'Passo-a-casos para solicitação'), 'Documentos para abertura do serviço', and 'Requisitos para solicitar' (with a link to 'Passo-a-casos para solicitação'). At the bottom of the page, it says '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](#)

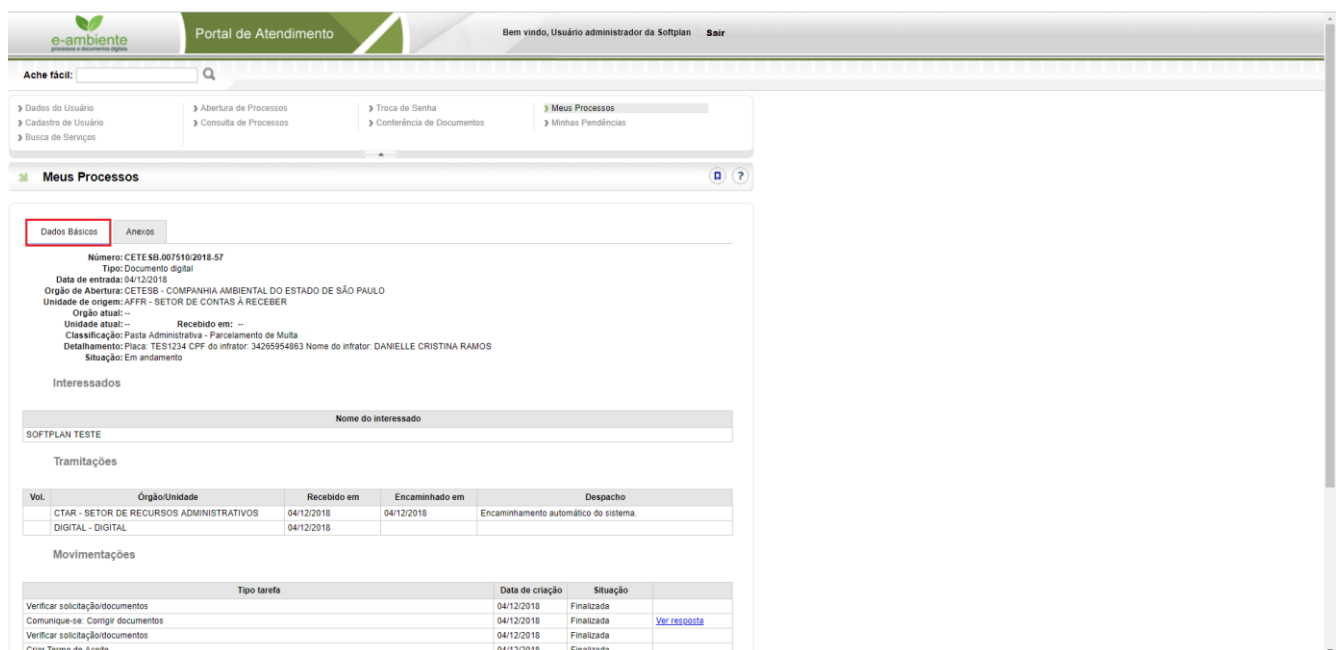
Meus Processos

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 00712/2018-18	07/05/2018	CETESB / CENTRO DE TRANSPORTES		Arquivado
CETESB 00863/2018-35	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 - Parcelamento de Multa
 Detalhamento: Placa: TES1234 CPF do infrator: 34285954863 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: Comgr documentos	04/12/2018	Finalizada Ver resposta
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
 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: Placa: TES1234 CPF do infrator: 34265954863 Nome do infrator: DANIELLE CRISTINA RAMOS
 Situação: Em andamento

Interessados

Nome do interessado
SOFTPLAN TESTE

Tramitações

Vol.	Orgão/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	Ver resposta
Verificar solicitação/documentos	04/12/2018	Finalizada	
Criar Termo de Aceite	04/12/2018	Finalizada	
Criar Declaração de Veracidade	04/12/2018	Finalizada	
Enviar documentos	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se: Assinar documentos	04/12/2018	Finalizada	Ver resposta
Analisar retorno do interessado	04/12/2018	Finalizada	
Comunique-se: Instruções finais	04/12/2018	Em aberto	Resolver pendência

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 À 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
 Órgão de Abertura: CETESB - COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO
 Unidade de origem: AFR - SETOR DE CONTAS À RECEBER
 Órgão atual: -- Recebido em: --
 Unidade atual: --
 Classificação: Pasta Administrativa - Parcelamento de Multa
 Detalhamento: Placa: TES1234 CPF do infrator: 3426594863 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 Ver resposta
Verificar solicitação/documentos	04/12/2018	Finalizada
Criar Termo de Aceite	04/12/2018	Finalizada
Criar Declaração de Veracidade	04/12/2018	Finalizada
Emitir documentos	04/12/2018	Finalizada
Comunique-se: Assinar documentos	04/12/2018	Finalizada Ver resposta
Analisar retorno do interessado	04/12/2018	Finalizada
Comunique-se: Instruções finais	04/12/2018	Em aberto Resolver pendência

[Imprimir](#)

Observe o 'PARECER' da área responsável.

[Dados do Usuário](#) |
 [Abertura de Processos](#) |
 [Troca de Senha](#) |
 Meus Processos |
 [Minhas Pendências](#)

[Cadastro de Usuário](#) |
 [Consulta de Processos](#) |
 [Conferência de Documentos](#)

[Busca de Serviços](#)

Meus Processos

Resolver pendência - Comunique-se

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

Descrição do Comunique-se
 teste

Data de envio
 03/12/2018

Prazo de resposta

Usuário de confirmação de leitura
 Usuário administrador da Softplan

Data/hora de confirmação de leitura
 03/12/2018 09:01

Descrição da finalização do Comunique-se*

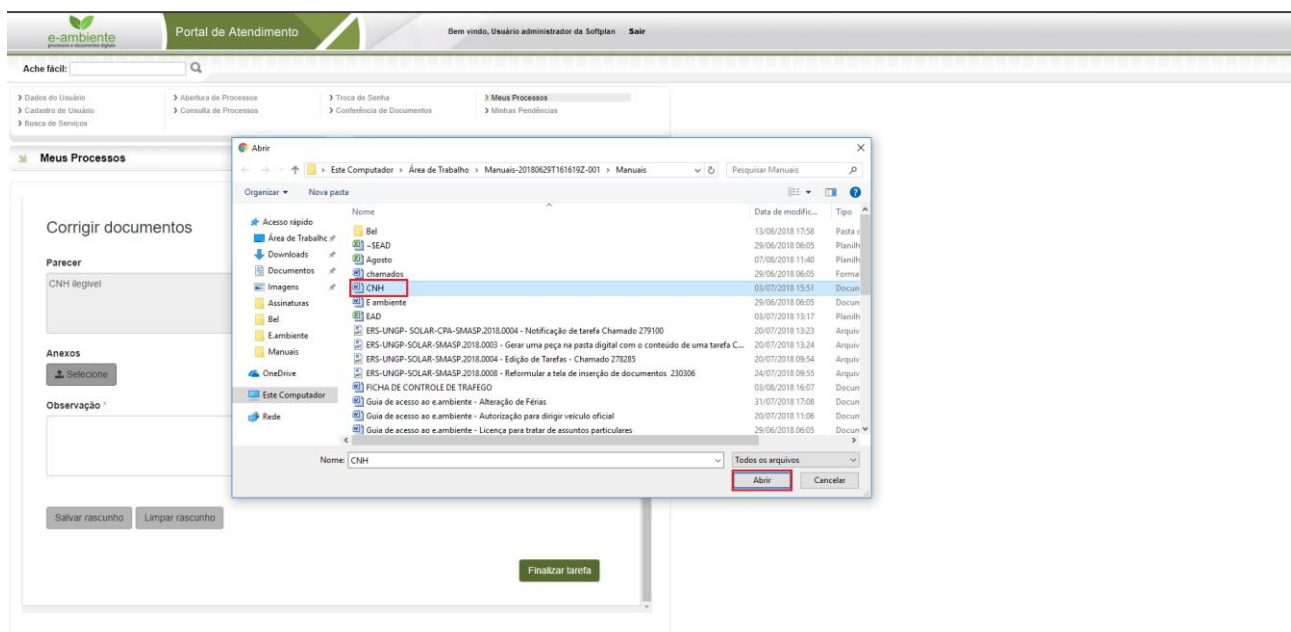
Outros anexos:(tamanho máximo de 50 MB por anexo)

[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:

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
Selezione
CNH.docx

Observação
CNH anexo

Salvar rascunho | Limpar rascunho

Finalizar tarefa

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

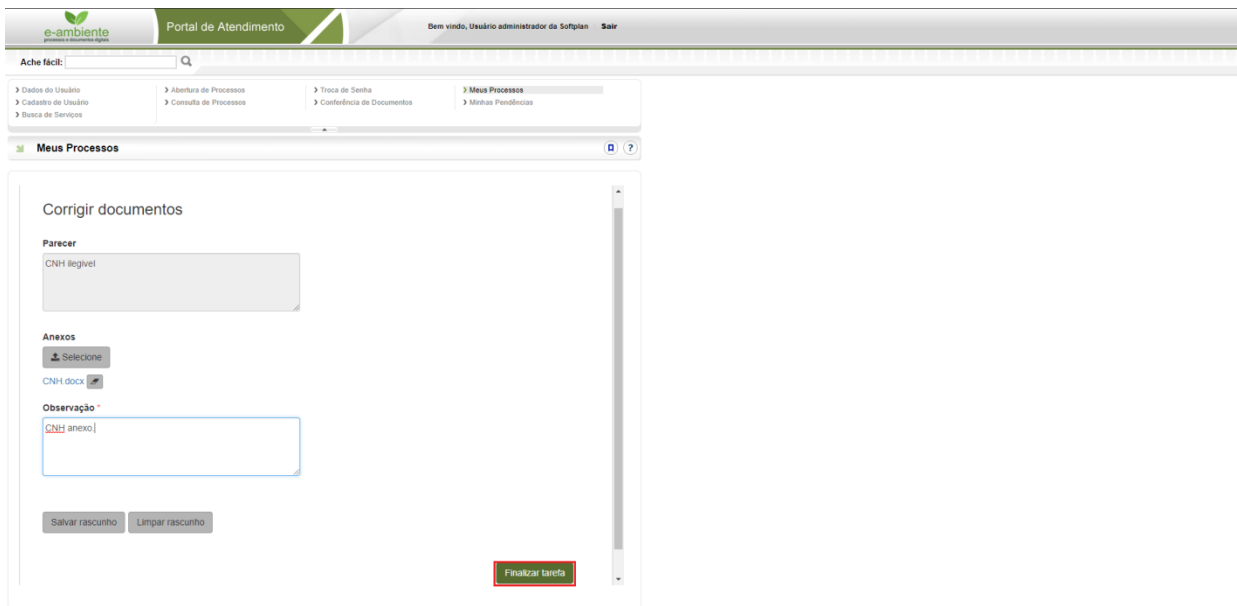
Anexos
Selezione
CNH.docx

Observação
CNH anexo

Salvar rascunho | Limpar rascunho

Finalizar tarefa

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



The screenshot shows the 'Meus Processos' (My Processes) section of the e-ambiente portal. The page title is 'Corrigir documentos' (Correct documents). The form contains the following fields and buttons:

- Parecer** (Opinion): A text area containing 'CNH legível'.
- Anexos** (Attachments): A button labeled 'Selecione' (Select) and a file input field containing 'CNH.docx'.
- Observação** (Observation): A text area containing 'CNH anexo'.
- Buttons: 'Salvar rascunho' (Save draft), 'Limpar rascunho' (Clear draft), and 'Finalizar tarefa' (Finalize task).

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