

**MANUAL DO USUÁRIO**

**SOL**

**Sistema Online de Licenciamento**

**Módulo Denúncias – Cidadão**

## Sumário

1	Introdução.....	3
2	Nomenclaturas.....	3
3	Perfil do usuário no Sistema SOL – Módulo Denúncias.....	3
3.1	Padrões do sistema.....	3
3.2	Mensagens de ação.....	3
4	Acesso ao Sistema SOL – Módulo Denúncias.....	4
5	Módulo Denúncias – Menu superior.....	7
6	Módulo Denúncias – Menu Lateral.....	8
7	Menu - Página inicial.....	8
8	Menu - Criar Denúncia.....	8
9	Criar Denúncia.....	8
9.1	Política de anonimato.....	9
9.2	Motivo da denúncia.....	9
9.3	Identificação do denunciado.....	11
9.4	Dados do denunciante.....	12
9.5	Anexos da denúncia.....	13
9.6	Enviar Denúncia.....	13
10	Menu - Lista de Denúncias.....	15
11	Visualizar Denúncia.....	16
11.1	Cabeçalho da Denúncia.....	16
11.2	Detalhes da denúncia.....	17

## 1 Introdução

A finalidade deste manual é orientar o cidadão durante a utilização do Sistema Online de Licenciamento – Denúncias, que é acessado através do sistema SOL. Os procedimentos necessários para a utilização da solução são detalhados, apresentando a imagem com seus respectivos layouts.

## 2 Nomenclaturas

Abaixo estão descritas as nomenclaturas utilizadas no módulo de denúncias:

- SOL: Sistema Online de Licenciamento Ambiental

## 3 Perfil do usuário no Sistema SOL – Módulo Denúncias

Cidadão: usuário com acesso ao sistema através do login GOV.BR.

### 3.1 Padrões do sistema

*	Asterisco vermelho ao lado do campo: indica que o campo é de preenchimento obrigatório, caso o cidadão não informe este campo, é apresentado a mensagem “Campo obrigatório”.
INÍCIO > LISTA DE DENÚNCIAS > DETALHE DA DENÚNCIA - 10087	Caminho descrito no topo da tela, onde o cidadão pode clicar e navegar para as telas anteriores apresentadas no caminho.
i	Ícone de informação, indicando que o campo possui um texto explicativo.
⬅ Voltar	Ao clicar no botão voltar, o cidadão navega para a tela imediatamente anterior.
🗑	Botão de excluir, apresentado nas funcionalidades onde pode ser realizada esta ação.

### 3.2 Mensagens de ação

As mensagens de ação são apresentadas em todas as funcionalidades e ações da denúncia. A exibição das mensagens ocorre após o sucesso ou erro na ação executada. O conteúdo da mensagem é de acordo com a ação realizada pelo cidadão.

Por padrão, as mensagens são apresentadas no canto superior direito da tela e desaparecem de forma automática após uma breve exibição, conforme a [Figura 1](#).

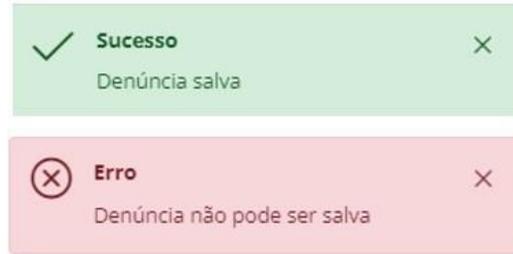


Figura 1 - Mensagem toast

Mensagens que precisam ser destacadas e que requerem ação do cidadão, são apresentadas em janelas no centro da tela, com a(s) opção(ões) disponível(is) para o cidadão selecionar, conforme a [Figura 2](#).

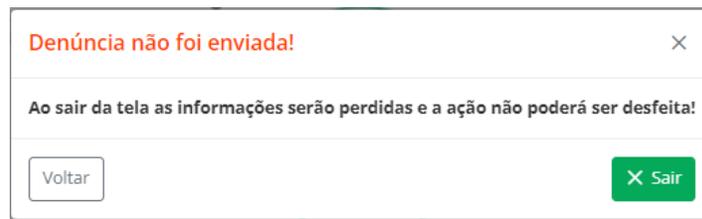


Figura 2 - Mensagem destacada

Se ocorrer algum erro ao carregar a tela ou lista, é apresentada a mensagem conforme a [Figura 3](#). Ao clicar no botão “Tente novamente”, se o problema já estiver solucionado, a página é recarregada.

**Erro no servidor. Não foi possível carregar as informações.**

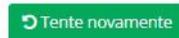


Figura 3 - Mensagem de erro no servidor

## 4 Acesso ao Sistema SOL – Módulo Denúncias

Para entrar no sistema, o cidadão deve acessar o link <https://secweb.procergs.com.br/sra/>, utilizando um navegador web, escolhendo a forma de acesso “Entrar com gov.br”, conforme a [Figura 4](#).

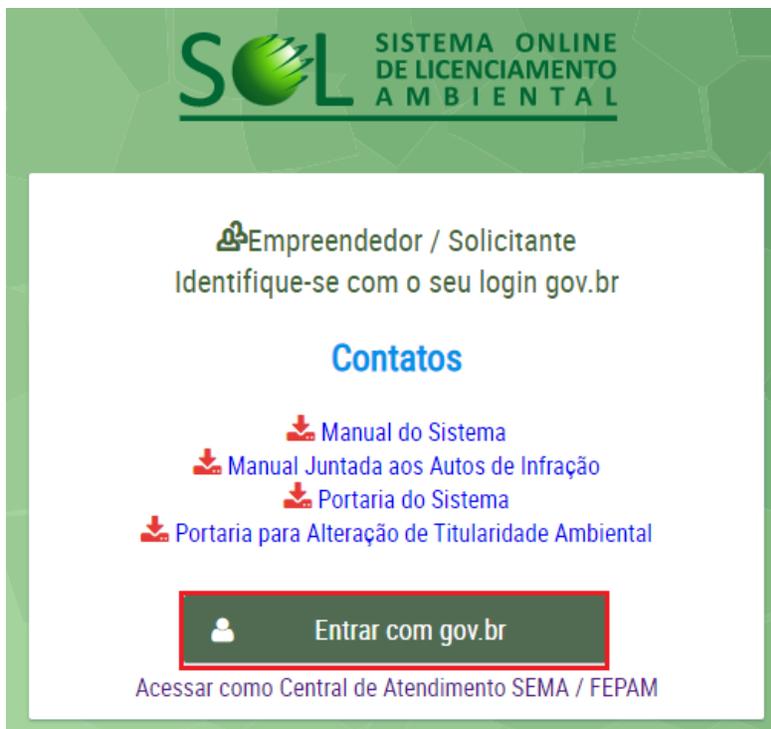


Figura 4 - Entrar com gov.br

Ao clicar em “Entrar com gov.br”, será apresentado a tela gov.br. Na área “Identifique-se no gov.br”, o cidadão informa o CPF cadastrado no gov.br, conforme a [Figura 5](#).

O cidadão pode fazer o cadastro no gov.br, clicando no link “Entenda a conta gov.br” e seguir as instruções para “criar conta gov.br”, conforme a [Figura 6](#).



Figura 5 - Identifique-se no gov.br



Figura 6 - Criar conta gov.br

Após o login ser realizado com sucesso, o cidadão deve localizar e clicar no item de menu “Denúncias”, que está no menu lateral esquerdo, conforme a [Figura 7](#).



Figura 7 - Menu lateral - Denúncias

Ao clicar no menu Denúncias, o cidadão é direcionado para o sistema SOL – Módulo Denúncias.

No primeiro acesso, é apresentado a tela “Criar Denúncia” com a “Política de anonimato”, conforme a [Figura 8](#).

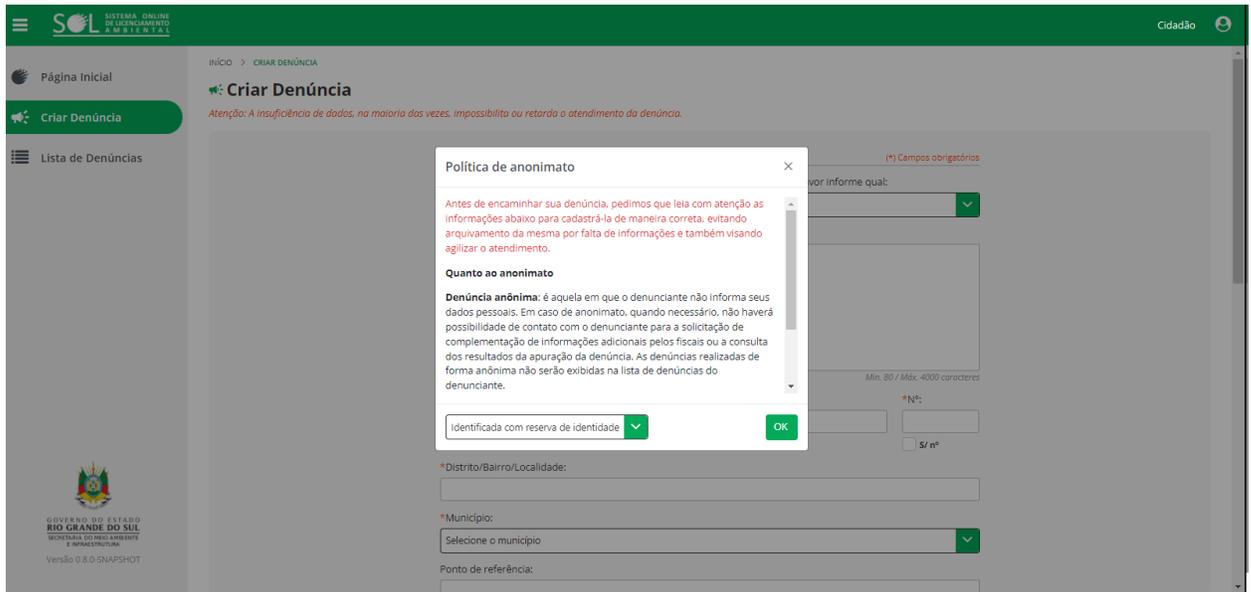


Figura 8 - SOL - Módulo Denúncias - Primeiro acesso

Se o cidadão tiver denúncias cadastradas, ao entrar no sistema SOL – Módulo Denúncias, é apresentada a “Lista de Denúncias”, conforme [Figura 9](#).

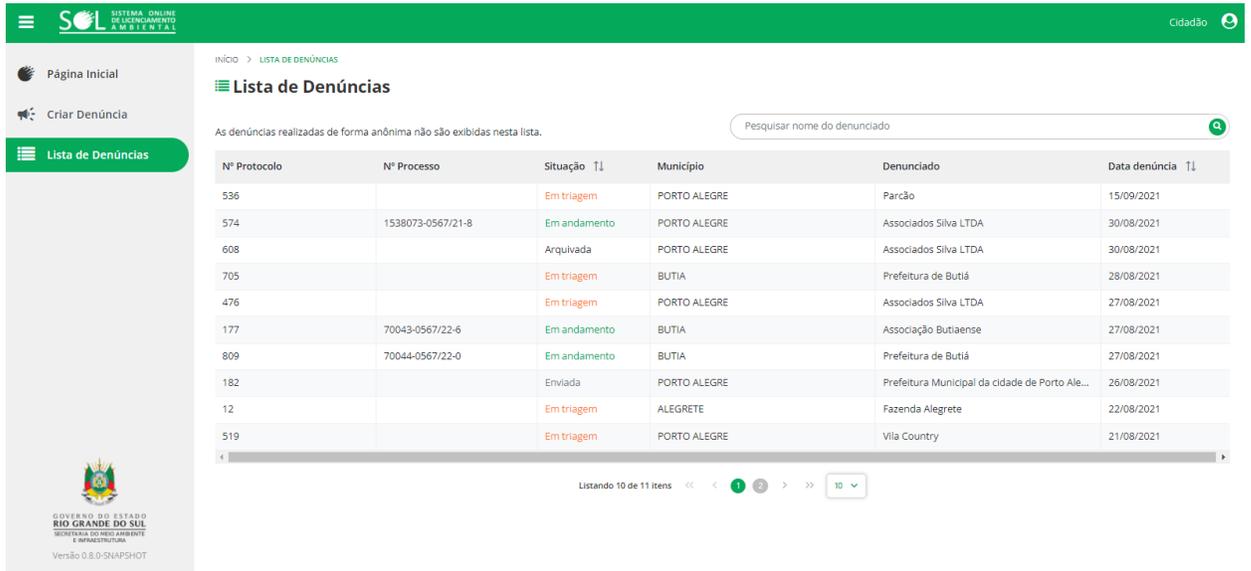


Figura 9 - SOL - Módulo Denúncias - Lista de Denúncias

## 5 Módulo Denúncias – Menu superior

Ao entrar no sistema SOL – Módulo Denúncias, o cidadão visualizará o menu superior, conforme a [Figura 10](#).

No menu superior, é exibido:

- Ícone para exibir ou ocultar o menu lateral;
- Logotipo do sistema SOL;
- Nome do cidadão logado: ao clicar no nome do cidadão é apresentada a opção de logout.



Figura 10 - Menu superior

## 6 Módulo Denúncias – Menu Lateral

É apresentado o menu lateral com as funcionalidades disponíveis, conforme a [Figura 11](#).

- Página inicial
- Criar Denúncia
- Lista de Denúncias



Figura 11 - Menu lateral

## 7 Menu - Página inicial

Ao clicar neste item do menu, o cidadão é direcionado para a tela inicial do Sistema Online de Licenciamento (SOL), conforme apresentado [Figura 7](#).

## 8 Menu - Criar Denúncia

Ao clicar neste item do menu, o cidadão é direcionado para a tela de Criar Denúncia.

## 9 Criar Denúncia

Esta tela é usada para fazer o cadastramento da denúncia pelo cidadão.

## 9.1 Política de anonimato

Ao entrar na tela Criar Denúncia é apresentado a janela com a “Política de anonimato”, para o cidadão selecionar a forma de anonimato: “Identificada com reserva de identidade” ou “Anônima”, conforme a [Figura 12](#).

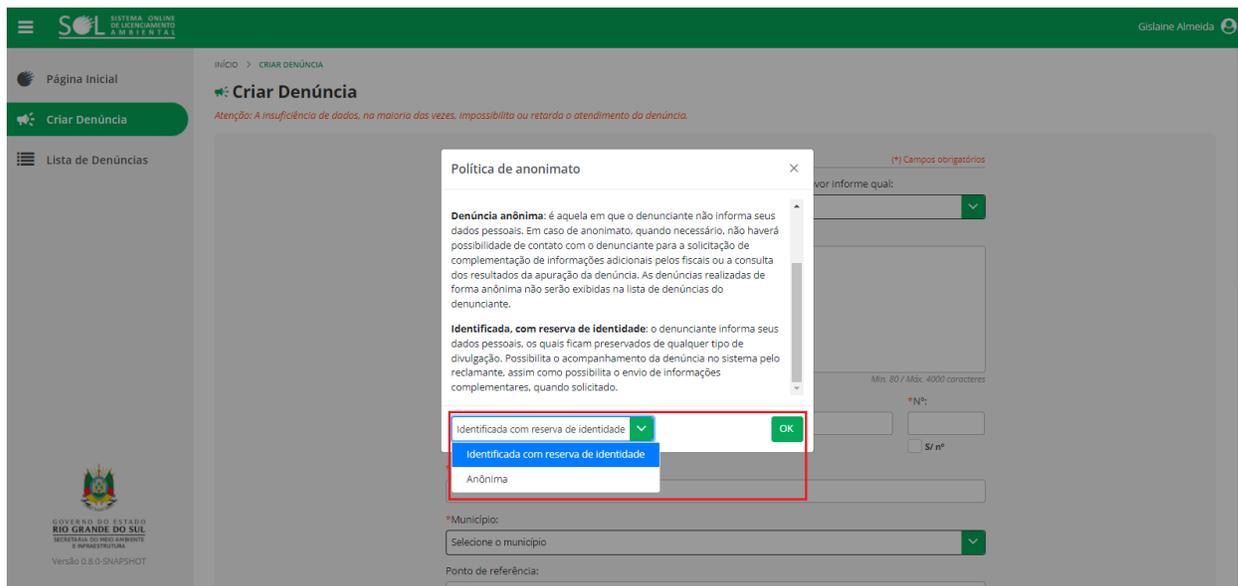


Figura 12 - Política de anonimato

Se o cidadão selecionar a opção “Identificada com reserva de identidade”, ao clicar no botão OK, o sistema apresenta a tela para criar a denúncia, conforme a [Figura 14](#).

Se o cidadão selecionar a opção “Anônima”, ao clicar no botão OK, será apresentado a janela, conforme a [Figura 13](#).

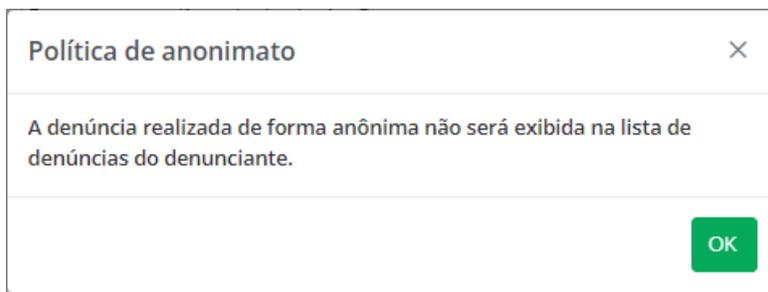


Figura 13 - Denúncia anônima

Ao clicar no botão OK, o sistema apresenta a tela para criar a denúncia, conforme a [Figura 14](#).

## 9.2 Motivo da denúncia

Neste bloco, são informados os detalhes da denúncia, conforme a [Figura 14](#).

INÍCIO &gt; CRIAR DENÚNCIA

**Criar Denúncia***Atenção: A insuficiência de dados, na maioria das vezes, impossibilita ou retarda o atendimento da denúncia.*

**1 - Motivo da Denúncia** (\*) Campos obrigatórios

Se você já fez a denúncia sobre o mesmo assunto em outro órgão público, por favor informe qual:

Selecione o órgão

\*Descreva os motivos da denúncia:

Min. 80 / Máx. 4000 caracteres

Min. 80 / Máx. 4000 caracteres

CEP:  \*Endereço da denúncia:  \*Nº:

S/ nº

\*Distrito/Bairro/Localidade:

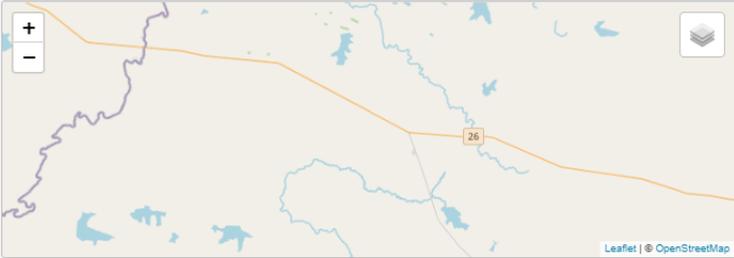
\*Município:

Ponto de referência:

**Atenção às coordenadas**

As coordenadas inseridas devem estar dentro do Município alvo da denúncia. Coordenadas informadas que não atendam este requisito, podem levar ao arquivamento da denúncia.

Marque no mapa o local exato da ocorrência da denúncia para fornecer as coordenadas geográficas, ou preencha as coordenadas geográficas (formato graus decimais) por extenso nos campos abaixo.



Leaflet | © OpenStreetMap

\*Coord. geográfica (Latitude):  \*Coord. geográfica (Longitude):

Figura 14 - Motivo da denúncia

Se o órgão estiver informado no campo “Se você já fez a denúncia sobre o mesmo assunto em outro órgão público, por favor informe qual:”, é necessário preencher o campo “\*Informe a data” e caso tenha, informar o campo “Nº do protocolo”. Ao clicar no campo “\*Informe a data”, o sistema abre o calendário para seleção de uma data.

No campo “\*Descreva os motivos da denúncia:” deve ser preenchido no mínimo 80 e no máximo 4000 caracteres. Ao iniciar o preenchimento é apresentado abaixo do campo o contador de caracteres digitados.

Se o “CEP” informado estiver correto, o sistema preenche automaticamente os campos “Endereço da infração”, “Distrito/Bairro/Localidade” e “Município”, não permitindo alteração destes campos.

Deve ser informado somente CEPs que estão dentro do estado do RS. Se o CEP é de outro estado, o sistema considera como cep inválido.

Se o campo “CEP” não estiver informado, é obrigatório o preenchimento dos campos “\*Endereço da infração”, “\*Distrito/Bairro/Localidade” e “\*Município”. No campo “\*Município” é possível selecionar um município, conforme a lista municípios do RS apresentada.

Se o campo “S/nº” estiver marcado, o campo “Nº” fica desabilitado, caso contrário, o campo “\*Nº” deve ser preenchido.

No campo “Ponto de referência”, pode ser preenchido com informações adicionais que auxiliem a localização do endereço da denúncia.

O mapa é apresentado na visualização padrão, podendo ser alterado para o modo satélite, clicando no ícone apresentado no canto superior direito do mapa. É possível aproximar ou afastar a visualização do mapa, usando os botões “+” ou “-“ apresentados no canto superior esquerdo do mapa, ou usando o botão scroll do mouse.

O cidadão pode marcar no mapa, o local exato da ocorrência da denúncia, para obter os campos “\*Coord. geográfica (Latitude):” e “\*Coord. geográfica (Longitude)”, ou preencher as coordenadas geográficas (formato graus decimais) por extenso nos respectivos campos. Nos dois casos deve clicar no botão “Definir localização”, para que o ponto seja marcado no mapa. Ao marcar o ponto no mapa e clicar no botão “Definir localização”, a imagem no mapa é aproximada, podendo ser visualizado o nome da rua.

As coordenadas inseridas devem estar dentro do município alvo da denúncia. Coordenadas informadas que não atendam este requisito são notificadas pelo sistema.

### 9.3 Identificação do denunciado

Neste bloco, são informados os detalhes da identificação do denunciado, conforme a [Figura 15](#).

2 - Identificação do denunciado

CNPJ / CPF: ⓘ Nome Fantasia:

\*Nome empresarial, nome da pessoa física ou apelido do denunciado:

Figura 15 - Identificação do denunciado

Se campo “CNPJ/CPF” estiver preenchido, o valor informado deve ser um CNPJ ou CPF válido. Se estiver inválido, é apresentado a mensagem de erro.

Se o “CNPJ/CPF” informado existir no cadastro do sistema SOL, o campo “\*Nome empresarial, nome da pessoa física ou apelido do denunciado:” é preenchido automaticamente, não permitindo alteração deste campo.

O campo “Nome fantasia” estará habilitado quando o cidadão informar um CNPJ e o seu preenchimento não é obrigatório.

O campo “\*Nome empresarial, nome da pessoa física ou apelido do denunciado:” é de preenchimento obrigatório.

#### 9.4 Dados do denunciante

Este bloco será apresentado somente quando o cidadão optou por fazer a denúncia “Identificada com reserva de identidade”, na política de anonimato.

O sistema preenche automaticamente os campos com as informações do cidadão, que foram cadastradas no gov.br, não permitindo alteração destes campos, conforme a *Figura 16*.

**3 - Dados do denunciante**

CPF:  Nome:

Email do cadastro:  Telefone:

Informar outro email e/ou telefone

\*Informe o e-mail secundário:  \*Informe o telefone secundário:

CEP:  Endereço:  Nº:

Reside fora do RS  S/ nº

Distrito/Bairro/Localidade:

\*Município:

*Figura 16 - Dados do denunciante (Identificada)*

Se o campo “Informe outro email e/ou telefone” estiver marcado, são apresentados os campos “Informe o email secundário” e “Informe o telefone secundário”, sendo obrigatório o preenchimento de pelo menos um destes campos.

Se o “CEP” não foi preenchido automaticamente, o cidadão poderá informar o CEP do seu endereço.

Se o CEP informado pelo cidadão estiver correto, o sistema preenche automaticamente os campos “Endereço”, “Distrito/Bairro/Localidade” e “Município”, deixando estes campos desabilitados e não permitindo alteração.

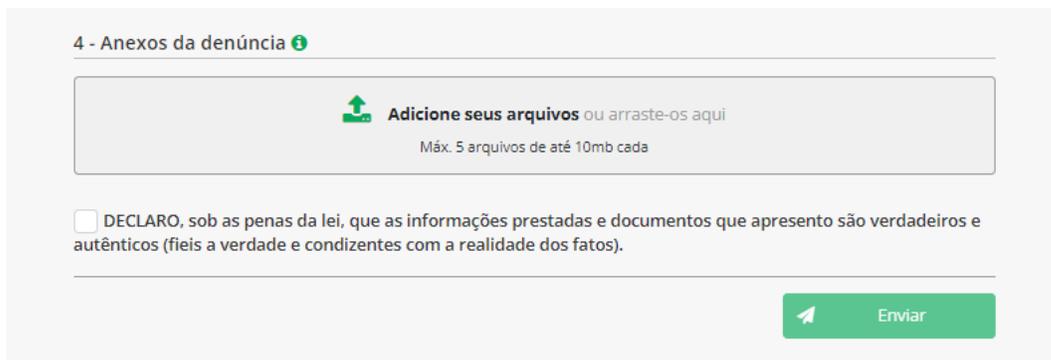
Se o campo “Endereço” estiver preenchido, deve ser preenchido o campo “\*Nº” ou, se o campo “S/nº” estiver marcado, o campo “Nº” fica desabilitado.

Se o campo “Endereço” estiver preenchido, o campo “\*Município” deve ser preenchido.

No campo “Município” é possível selecionar um município, conforme a lista de municípios do RS apresentada ou, se o denunciante “Reside fora do RS”, no campo “Município” deve ser descrito o nome do município do denunciante.

## 9.5 Anexos da denúncia

Neste bloco, o cidadão anexa o(s) arquivo(s) da denúncia, conforme a [Figura 17](#).



4 - Anexos da denúncia ⓘ

 **Adicione seus arquivos** ou arraste-os aqui  
Máx. 5 arquivos de até 10mb cada

DECLARO, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos que apresento são verdadeiros e autênticos (fieis a verdade e condizentes com a realidade dos fatos).

 Enviar

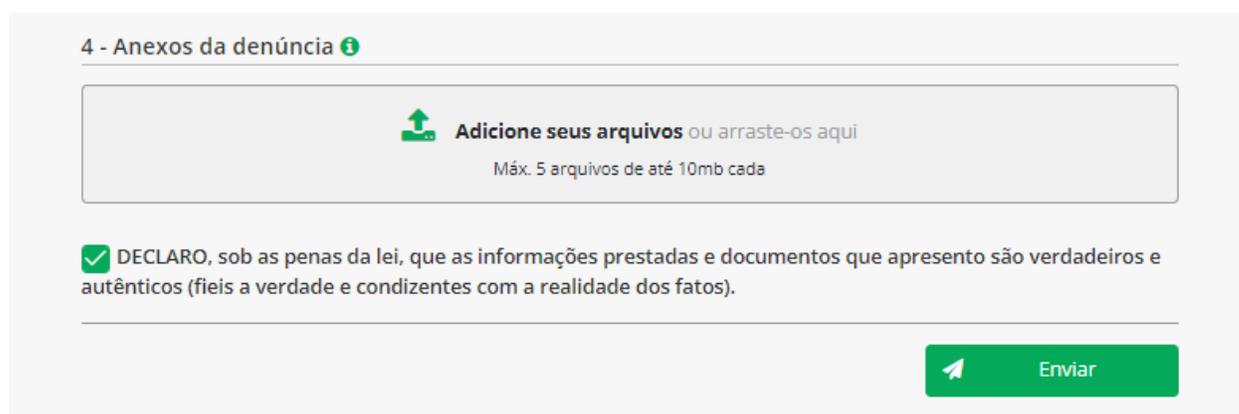
Figura 17 - Anexos da denúncia

O cidadão pode inserir no máximo 5 arquivos de até 10mb cada, sendo que os arquivos devem ser documentos ou imagens. Não é permitido incluir arquivos de vídeo ou áudio.

Os arquivos anexados são convertidos para PDF e armazenados no sistema em repositório de documentos.

## 9.6 Enviar Denúncia

Ao marcar o campo “DECLARO, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos que apresento são verdadeiros e autênticos”, conforme a [Figura 18](#), o botão “Enviar” é habilitado.



4 - Anexos da denúncia ⓘ

 **Adicione seus arquivos** ou arraste-os aqui  
Máx. 5 arquivos de até 10mb cada

DECLARO, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos que apresento são verdadeiros e autênticos (fieis a verdade e condizentes com a realidade dos fatos).

 Enviar

Figura 18 - Enviar

Ao clicar no botão “Enviar”, se a denúncia não está completa, o sistema apresenta a mensagem em uma janela no centro da tela, “A denúncia não pode ser enviada, pois existem campos que devem ser

preenchidos!”, marcando em vermelho os campos obrigatórios que não estão preenchidos, conforme [Figura 19](#).

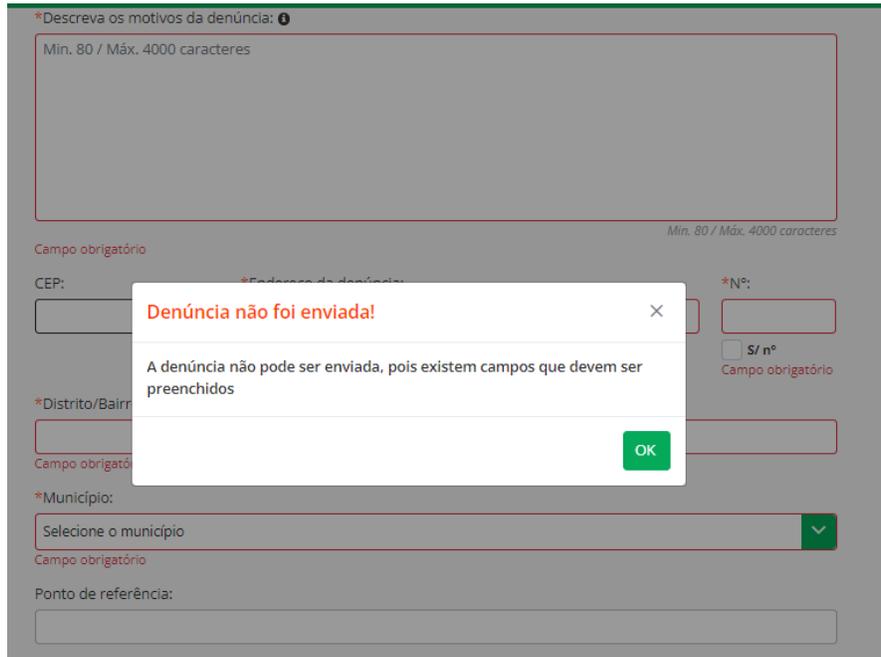


Figura 19 - Erro ao enviar

Se o cidadão sair da denúncia, sem “Enviar”, será apresentado a janela, conforme [Figura 20](#).



Figura 20 - Sair sem enviar

Se o cidadão clicar em voltar, o sistema fecha a janela e retorna para a tela da denúncia.

Se o cidadão clicar em Sair, o sistema fecha a janela, sem salvar a denúncia, apresentando a lista de denúncias, conforme a [Figura 22](#).

Ao clicar no botão “Enviar”, a denúncia completa é gravada no módulo de denúncias com a situação “Enviada”, apresentando na tela “Denúncia enviada!” o número do protocolo criado, conforme a [Figura 21](#).

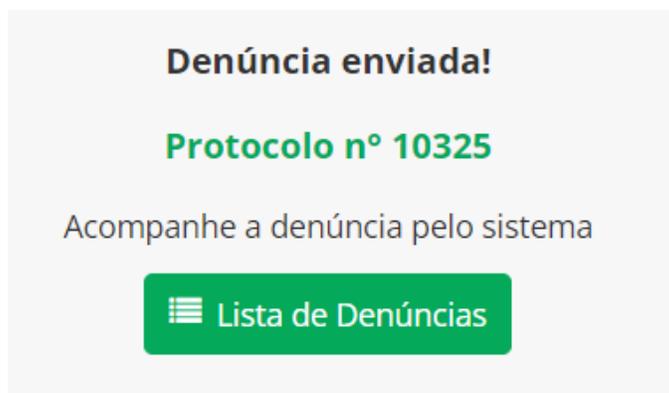


Figura 21 - Denúncia Enviada

Ao clicar no botão “Lista de Denúncias”, o cidadão é direcionado para “Lista de Denúncias”, apresentando a denúncia incluída no topo da lista, conforme a *Figura 22*.

## 10 Menu - Lista de Denúncias

Ao clicar no item do menu ou no botão “Lista de Denúncias”, o cidadão é direcionado para a sua lista de denúncias, conforme a *Figura 22*.

Somente denúncias “Identificadas com reserva de identidade” serão apresentadas na lista de denúncias do cidadão.

N° Protocolo	N° Processo	Situação ↑↓	Município	Denunciado	Data denúncia ↑↓
10325		Enviada	PORTO ALEGRE		21/01/2022
10202	1538073-0567/21-8	Em andamento	TORRES		12/11/2021
10158	1538073-0567/21-8	Em andamento	PORTO ALEGRE		01/11/2021
10157	50736-0567/20-6	Em andamento	PORTO ALEGRE		01/11/2021
10128		Em triagem	BUTIA		17/10/2021
343		Em triagem	PORTO ALEGRE		21/09/2021
657		Em triagem	PORTO ALEGRE		21/09/2021
229		Arquivada	BUTIA		17/09/2021
722	70010-0567/22-7	Em andamento	PORTO ALEGRE		17/09/2021

Figura 22 - Lista de Denúncias

A lista é apresentada, ordenada pelo campo “Data denúncia” em ordem decrescente, seguido do campo “N° Protocolo” em ordem decrescente.

A lista pode ser filtrada pelo nome do denunciado, informando um critério no campo “Pesquisar nome do denunciado”.

Se não for localizada nenhuma denúncia, ao entrar na lista ou ao informar critérios de pesquisa, é apresentada a mensagem “Nenhum registro encontrado”, conforme a [Figura 23](#).

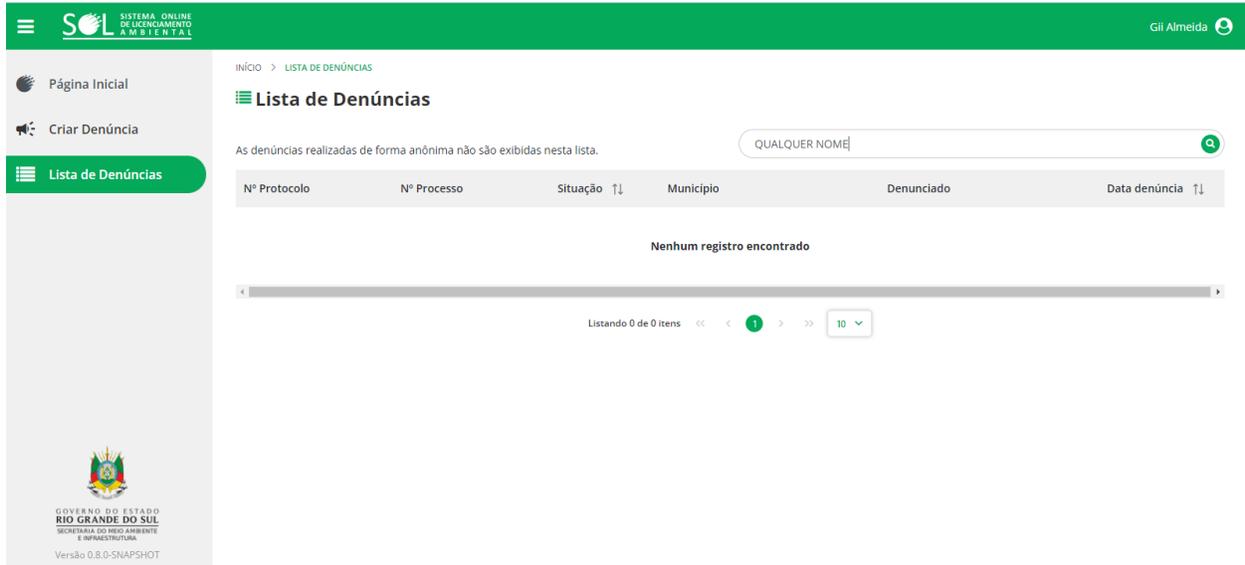


Figura 23 - Nenhum registro encontrado

## 11 Visualizar Denúncia

A tela para visualizar o detalhe da denúncia é acessada pelo cidadão, ao selecionar uma denúncia na Lista de Denúncias.

No cabeçalho da denúncia é apresentado as informações de andamento da denúncia.

### 11.1 Cabeçalho da Denúncia

O campo situação mostra em que fase da análise a denúncia está.

**Enviada:** denúncia enviada pelo cidadão e aguardando a triagem por parte da FEPAM, conforme [Figura 24](#).



Figura 24 - Detalhe – Situação Enviada

**Em triagem:** denúncia está em triagem, ou seja, as informações prestadas pelo cidadão estão em análise pela FEPAM para o encaminhamento necessário, conforme [Figura 25](#).

INÍCIO &gt; LISTA DE DENÚNCIAS &gt; DETALHE DA DENÚNCIA - 10128

⏪ Voltar

**Protocolo 10128**

Nº Processo: Denunciado: Poço 5 S. A.  
 Situação: **Em triagem** Data da denúncia: 17/10/2021  
 Município: BUTIA

Figura 25 - Detalhe – Situação Em triagem

**Em andamento:** será apresentado o “Nº Processo” interno, referente a denúncia enviada pelo cidadão, o qual foi criado para análise dos técnicos responsáveis da FEPAM, conforme a [Figura 26](#).

INÍCIO &gt; LISTA DE DENÚNCIAS &gt; DETALHE DA DENÚNCIA - 722

⏪ Voltar

**Protocolo 722**

Nº Processo: 70010-0567/22-7 Denunciado: Loja Doce  
 Situação: **Em andamento** Data da denúncia: 17/09/2021  
 Município: PORTO ALEGRE

Figura 26 - Detalhe – Situação Em andamento

**Arquivada:** a denúncia foi concluída, sendo apresentado no campo “Motivo arquivamento” a conclusão da denúncia, conforme [Figura 27](#).

INÍCIO &gt; LISTA DE DENÚNCIAS &gt; DETALHE DA DENÚNCIA - 10325

⏪ Voltar

**Protocolo 10325**

Nº Processo: 1538073-0567/21-8 Denunciado: Teste de denúncia  
 Situação: **Arquivada** Data da denúncia: 21/01/2022  
 Município: PORTO ALEGRE

**Motivo arquivamento**

Constatado o descumprimento de leis ambientais vigentes no estado, estabelecimento notificado e multado, conforme o processo junto ao órgão ambiental

Figura 27 - Detalhe – Situação Arquivada

## 11.2 Detalhes da denúncia

São apresentados os detalhes da denúncia informadas pelo cidadão, conforme [Figura 28](#).

**1 - Motivo da Denúncia**

Se você já fez a denúncia sobre o mesmo assunto em outro órgão público, por favor informe qual:

BRIGADA MILITAR

Informe a data: 09/01/2022 N° do protocolo: 999999

Descreva os motivos da denúncia:

Teste de denúncia incluída com reserva de identidade para mostrar no manual do cidadão

86 caracteres

CEP: 91260-000 Endereço da denúncia: AVENIDA PROTASIO ALVES N°: 999

S/ n°

Distrito/Bairro/Localidade: MORRO SANTANA

Município: PORTO ALEGRE

Ponto de referência: Teste de denúncia



Coord. geográfica (Latitude): -30.0316862  Salvo Coord. geográfica (Longitude): -51.1920443  Salvo

**2 - Identificação do denunciado**

CNPJ / CPF: Nome Fantasia:

Nome empresarial, nome da pessoa física ou apelido do denunciado: Teste de denúncia

**3 - Dados do denunciante**

CPF: 033.302.670-54 Nome: Gil Almeida

Email do cadastro: teste@teste.com Telefone:

Informar outro email e/ou telefone

Informe o e-mail secundário: Informe o telefone secundário: (51) 99999-9999

CEP: Endereço: Teste N°:

Reside fora do RS  S/ n°

Distrito/Bairro/Localidade:

Município: São Paulo

**4 - Anexos da denúncia**

foto fachada Anexo denunciante

foto local Anexo denunciante

Figura 28 – Detalhes da denúncia