

Guia de Acesso e Uso do Site Externo – PNSB 2024

O que é o Site Externo?

O Site Externo da Pesquisa Nacional de Saneamento Básico (PNSB) 2024 é uma plataforma online criada para que os **informantes** (prestadores de serviço de saneamento nos municípios) preencham e enviem os questionários de forma segura e autônoma.

1. Acesso ao Site Externo

Recebimento do e-mail de acesso:

- Após o cadastro pelo IBGE, você receberá um e-mail com:
 - Razão Social e CNPJ da sua entidade;
 - Nome do serviço prestado;
 - Login e Senha;
 - Link para o site externo.

Acesso ao site:

1. Acesse o link enviado por e-mail.
2. Informe:
 - **Login**
 - **Senha**
 - **CPF ou Telefone (com DDD)**
 - Confirme o **reCAPTCHA**

3. Clique em **Entrar**.

 **Atenção:** Senha diferencia letras maiúsculas e minúsculas.

2. Preenchimento do Questionário

Situações do Questionário:

- **Não Iniciado:** você pode começar a digitação.
- **Digitação do Informante:** você está preenchendo o questionário.
- **Em Validação:** você pode revisar e enviar ao IBGE.





Passos para preencher:

1. Após login, selecione o questionário desejado.
 2. Preencha cada bloco com atenção.
 3. Utilize os botões **Gravar** para salvar e **Enviar para o IBGE** ao finalizar.
-

3. Envio ao IBGE

- Após digitar e revisar, clique em **Enviar para o IBGE**.
 - O questionário será analisado e, se estiver completo, passará para a situação **Em Supervisão** e depois **Concluído**.
-

4. Problemas Comuns e Soluções




Problema	Solução
 E-mail não chegou	Verifique SPAM/lixreira. Se continuar, avise o IBGE.
 "Questionário bloqueado"	Outro usuário pode estar usando. Espere ou peça ajuda ao IBGE.
 Lentidão	Teste sua internet em https://beta.simet.nic.br/ . Se for um problema do sistema, informe ao IBGE.
 "Usuário não tem permissão"	Questione ao IBGE. Pode estar fora das situações permitidas.


5. Outras Orientações Importantes

- Cada prestadora pode ter mais de um questionário (ex.: um de MAP e um de MRS).
 - Não abra várias abas do sistema ao mesmo tempo.
 - Utilize preferencialmente o navegador **Google Chrome** atualizado.
 - Caso esteja lento, tente acessar pela VPN (quando indicado pelo IBGE).
-

6. Dúvidas e Suporte

Use os seguintes canais para tirar dúvidas:

-  **E-mail:** gustavo.m.oliveira@ibge.gov.br
-  **Telefone:** (35) 98877-2380 (whatsapp) / (47) 3348-2351
-  **Fale Conosco:** dentro do próprio site externo

 **Dica:** ao relatar problemas, informe:

- Horário do erro;
 - URL do sistema;
 - Versão do navegador;
 - Captura de tela, se possível.
-

Se precisar de ajuda para preencher os blocos do questionário (ex.: caracterização do serviço de manejo de resíduos sólidos), o IBGE está disponível para auxiliar com orientações específicas.