

CARTILHA DE INSTRUÇÃO

REGISTRO E CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO

IDENTIFICADA E SIGILOSA



Ouvidoria Geral
Município de Itapevi - SP

2026

CLIQUE NO ÍCONE  ONDE ESTÁ A SUA DÚVIDA

COMO CADASTRAR UMA MANIFESTAÇÃO



COMO CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO



O QUE É OUVIDORIA MUNICIPAL?

É o canal oficial onde é realizado o elo entre o cidadão e a administração pública. Foi criada pela Prefeitura de Itapevi através da Lei nº 2.437, de 22 de fevereiro de 2017, de acordo com a Lei Federal 13.460/17 e Decreto Municipal 5.565/20.

PARA QUE SERVE?

Sua principal atividade é acolher as demandas dos cidadãos, tais como informações, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão através dos canais de atendimento.

QUEM PODE USAR?

Todos os cidadãos.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

Site:

<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpstartpagenew.aspx>

Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/SP/ITAPEVI>

E-mail: ouvidoria@itapevi.sp.gov.br

QR CODE Ouvidoria geral



Presencial: Resolve Fácil - Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde – Itapevi/SP de segunda a sexta-feira das 08h as 17h.

Telefone: (11) 4143-9200 ramais: 2624 ou 2608

PMI – Itapevi Digital: <https://itapevidigital.itapevi.sp.gov.br/login/>

Ouvidoria Itinerante: Decreto nº 5.861 de 22 de fevereiro de 2024

Correspondência: Resolve Fácil - Aos cuidados da Ouvidoria Geral do Município de Itapevi

Rua José Michelotti, 88, Cidade Saúde - Itapevi/SP - CEP 06693-005



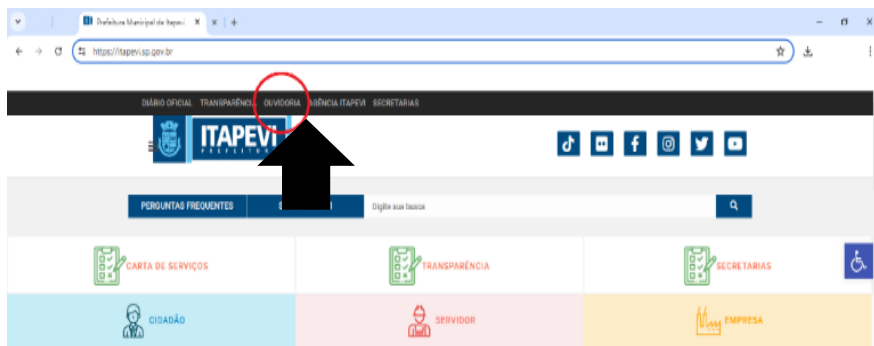
PREFEITURA DE
ITAPEVI

PARA CADASTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

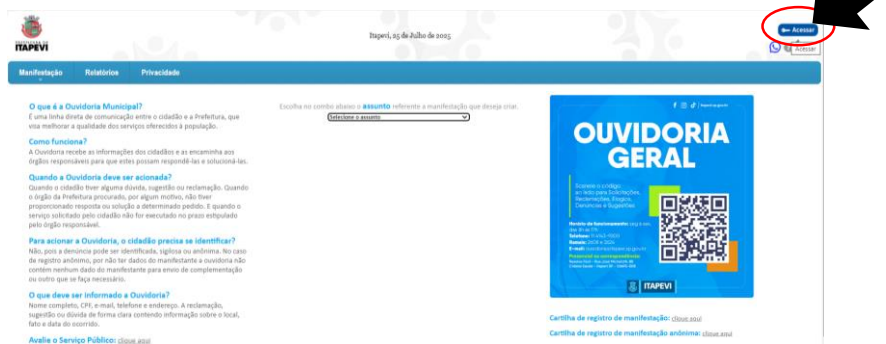
1. Acesse o link do sistema:

<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpstartpagenew.aspx>

Pode ser acessado o link também pelo site da prefeitura <https://itapevi.sp.gov.br/> no item OUVIDORIA, conforme abaixo:



2. Clique em acessar

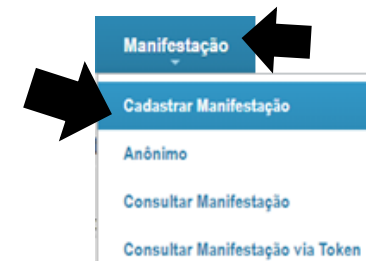


3. Realize o cadastro caso seja o seu primeiro registro

4. Preencha todos os campos, depois clique em salvar

5. Preencha com o CPF/e-mail cadastrado, sua senha e clique em entrar

6. Clique em manifestação e depois cadastrar manifestação



7. Preencha com o máximo de informações e detalhes, caso necessário, anexe arquivos em PDF, JPEG ou PNG e clique em enviar



IMPORTANTE

Para registrar sua manifestação de modo **SIGILOSO**, selecione a opção 'cadastrar manifestação como sigilosa', deixe a opção selecionada e depois clique enviar.

☒ Cadastrar manifestação como sigilosa



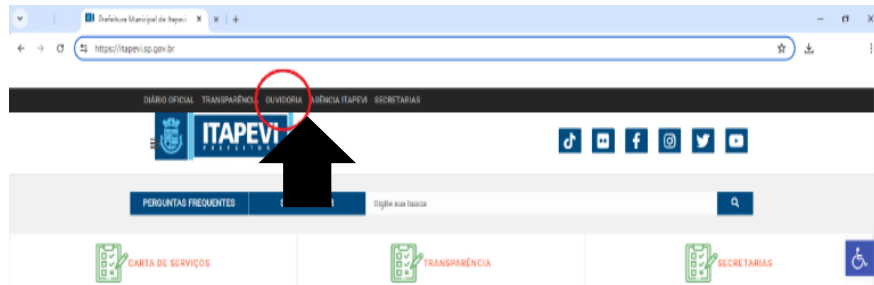
PREFEITURA DE
ITAPEVI

PARA CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO REGISTRADA

1. Acesse o link do sistema:

<https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapevi.sp/wpstartpagenew.aspx>

Pode ser acessado o link também pelo site da prefeitura <https://itapevi.sp.gov.br/> no item OUVIDORIA, conforme abaixo:



2. Clique em acessar

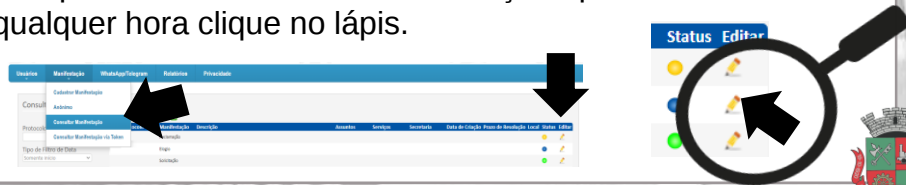


Se seu cadastro tiver sido realizado pela Ouvidoria Geral, a senha provisória é 123456.

Será necessário alterar a senha para conseguir acessar o sistema. Se tiver dificuldades para alterar a senha, verifique as instruções na próxima página.

3. Preencha com o CPF/e-mail cadastrado, sua senha e clique em entrar.

4. Após o cadastro da manifestação, para acessá-la em qualquer hora clique no lápis.



Inicialmente ela estará com o status 'pendente'

Status: **Pendente** 🟡

Assim que a ouvidoria iniciar a tratativa da manifestação, enviando ao setor/secretaria para análise, tratativa e resposta, o status será alterado para 'em andamento'

Status: **Em Andamento** 🔵

Caso esteja cadastrado um e-mail, chegará um e-mail informando e também quando finalizada a manifestação.

5. Se o status estiver 'Em andamento', a manifestação ainda está em análise pelo setor.

Status: **Em Andamento** 🔵

6. Se o status estiver 'Finalizado', a manifestação foi respondida, e poderá consultar a resposta no campo 'resposta ao cidadão'.

Status: **Finalizado** 🟢



IMPORTANTE

Em caso de necessidade de complementação de informações para prosseguimento da manifestação, será enviado um e-mail solicitando as informações para vossa senhoria. O prazo para o envio é de até 20 dias. E o status permanecerá como pendente. Clique no 'clique aqui' recebido no e-mail cadastrado para enviar o solicitado pela ouvidoria geral ou pelo setor/secretaria.

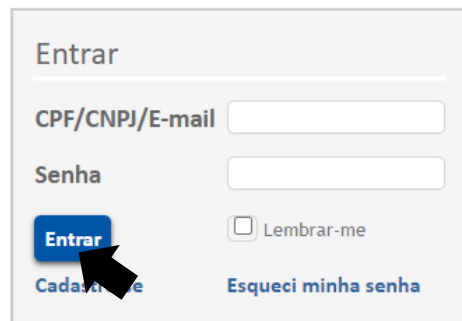
Para responder este e-mail [clique aqui](#) ➡

Se não houver e-mail cadastrado e a manifestação necessitar de complementação de informações para prosseguimento, ou não enviado a complementação no 'clique aqui', será finalizado o protocolo e no campo 'resposta ao cidadão' estará o pedido da complementação de informações.

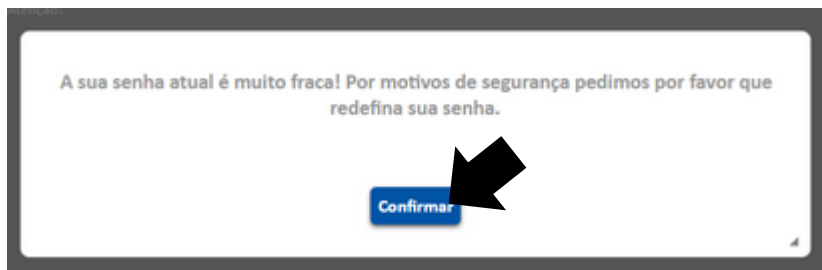


DIFICULDADE PARA TROCAR SENHA DE ACESSO - CADASTRO REALIZADO PELA OUVIDORIA GERAL

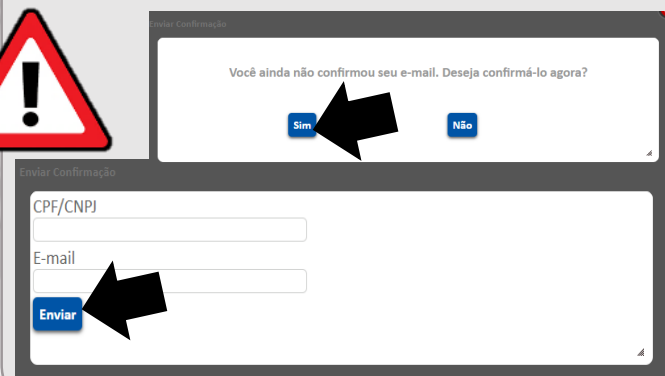
1. Coloque seu CPF ou e-mail no 1º campo; No 2º campo a senha provisória é 123456, depois clique em “Entrar”.



2. Será necessário alterar a senha para conseguir acessar o sistema, clique em “Confirmar”.



Em alguns casos o sistema poderá solicitar a confirmação do e-mail antes, Se aparecer a mensagem abaixo, clique em “Sim”, uma nova mensagem aparecerá solicitando seu CPF e E-mail, após informa-los clique em “Enviar”.



Acesse seu e-mail, localize o e-mail enviado para confirmação do sistema da Ouvidoria na caixa de entrada ou spam (ouvidoria@w5services.com.br) e clique no link para confirmar seu e-mail. Voltará para a tela de acesso ao sistema, repita as instruções 1 e 2.

3. Coloque de preferencia ao seu e-mail cadastrado, se não tiver use o CPF, coloque a senha 123456 no campo “Senha antiga” e coloque a senha nova nos campos “Nova senha” e Confirmar nova senha”, clique em “Salvar”, conforme abaixo:



4. Coloque seu CPF ou e-mail no 1º campo; No 2º campo a nova senha que acabou de atualizar, depois clique em “Entrar”.

