

AJUDA

Confira perguntas e respostas mais frequentes, relacionadas ao tema.

1 - O que é o e-Cidadão?

É o projeto voltado à centralização de cadastro e unificação dos dados de autenticação dos usuários dos serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba.

É a utilização de *login* (número do CPF - Cadastro de Pessoa Física) e senha **únicos**, para acesso aos sistemas integrados ao e-Cidadão, sem a necessidade de utilizar diferentes *logins* e senhas.

2 - Quais navegadores são compatíveis com o e-Cidadão?

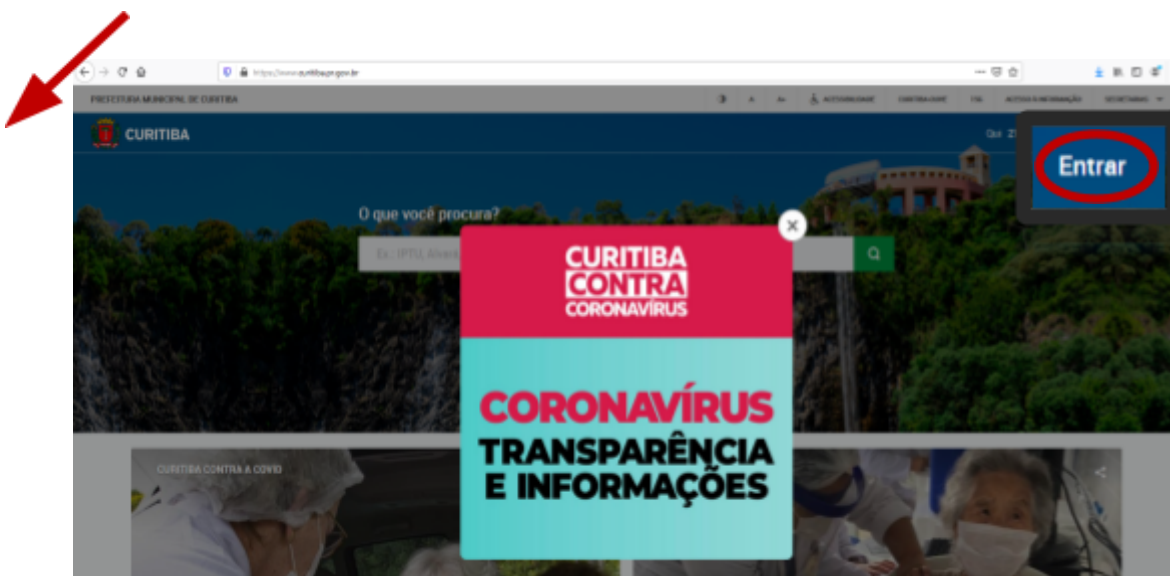
Pode ser acessado pelos navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Opera.

3 - Quem pode se cadastrar?

Só é possível o cadastro de Pessoas Físicas, que estejam regularizadas no País, neste primeiro momento.

4 – Como realizar o cadastro?

Pode ser feito por meio do Portal da Prefeitura - www.curitiba.pr.gov.br. Clicar em “Entrar”, no canto superior direito da sua tela inicial, ou quando for utilizar algum serviço do Município onde o cadastro seja obrigatório.



Na tela seguinte você deverá digitar o nº do **CPF**, clicar em “Novo Cadastro” e informar os dados pessoais solicitados.



O cadastro também pode ser realizado por meio de **certificado digital de Pessoa Física**, tipos **A1** e **A3**, compatíveis com a ICP Bravo Access

5 - Como cadastro minha senha de acesso?

Ao finalizar seu cadastro, será enviada mensagem para o e-mail informado, com link para fazer o “Primeiro Acesso”. Ao clicar sobre este link, você será redirecionado para a tela do e-Cidadão, para realizar o cadastro e confirmação de senha de acesso, informar e-mail alternativo e registrar a pergunta secreta.

Vale lembrar que o sistema só aceita senhas com 8 a 12 caracteres, que podem ser letras e números, para garantir que sua senha tenha um mínimo de nível de força “regular”, garantindo a segurança de suas informações.

O preenchimento destes campos é fundamental porque, no caso de você esquecer sua senha ou perder o acesso ao e-mail, irá recuperar tais informações essenciais, por meio de um destes complementos.

6 - O que é nível de confiabilidade cadastral?

Confiabilidade cadastral é o valor mínimo aceitável, para que o e-Cidadão valide seus dados e possa acessar os serviços ofertados pelo Município, dependendo da qualidade cadastral, ou seja, da veracidade dos dados informados no cadastro. Se o nível cadastral do cidadão for inferior ao nível requerido pelo serviço, o acesso não será permitido.

O nível de confiabilidade corresponde a:

- **Nível 1** – Menor: Cadastro de cidadãos menores de 16 anos (15 anos e 11 meses) que ainda não tenham a confirmação de responsável legal. Após esta providência, o nível de confiabilidade do cadastro é atualizado para Nível 2 - Básico.
- **Nível 2** - Básico: Cadastro de cidadãos maiores de 16 anos, realizado [s](#) pelo Portal da Prefeitura ou pelo Curitiba App, utilizando-se do documento CPF - Cadastro de Pessoa Física.
- **Nível 5** - Autenticidade Comprovada: Cadastro realizado pelo Portal da Prefeitura ou pelo Curitiba App, utilizando-se um certificado digital, ou quando o cadastro for validado presencialmente em Unidade de atendimento municipal.

6 - Qual é o propósito do nível de confiabilidade cadastral?

Assegurar a autenticidade dos dados do cidadão, ou seja, confirmar que a pessoa que faz uso do cadastro é o titular do documento, bem como, comprovar os demais dados informados.

7 - Como aumentar meu nível de confiabilidade cadastral?

- Presencialmente, dirigindo-se a um dos pontos de atendimento divulgados pela Prefeitura, munido de documentos comprobatórios: CPF, RG ou outros com foto, como carteira de habilitação, passaporte, carteira de Conselho Regional de classe, para validação dos dados cadastrais.
- Por meio de certificado digital de Pessoa Física, dos tipos A1 ou A3, no padrão ICP-Brasil, acessando a aba “Informações Pessoais”, no portal “Minha Conta”, e selecionando a opção “Validar com Certificado Digital”.

8 - Quais documentos são necessários para realizar a validação presencial, e onde é o posto de atendimento?

É necessário documento oficial com foto (RG, CNH ou de Conselho Regional de classe, passaporte) e comprovante de residência (conta de luz ou água).

Atenção! Neste momento de pandemia, o Espaço Cidadão (nas Ruas da Cidadania) não realiza atendimentos presenciais.

9 – Quando estarei autorizado a utilizar o e-Cidadão?

Terá acesso ao cadastro único quem já possua cadastro em pelo menos um destes sistemas: Curitiba App, Fala Curitiba, Gestão Acadêmica, Rede de Proteção Animal, Registro de Intenção de Vagas - Cadastro Online, Regulador de Vagas da Fundação de Ação Social, Transporte Acesso. Este cidadão poderá utilizar a mesma senha do sistema em que estiver cadastrado, e então realizar a confirmação de seus dados.

Caso contrário, o usuário somente conseguirá realizar seu *login* no e-Cidadão após receber e-mail de “Primeiro Acesso” e, por meio dele, registrar e confirmar sua senha de acesso.

10 - Esqueci minha senha, o que fazer?

Na tela de *login*, selecione a opção “Utilizar CPF”; digite o número do seu CPF e clique em “Próxima”. Na tela seguinte, clique no link “Esqueceu sua senha?” e siga as instruções apresentadas.

Caso tenha perdido seu acesso ao e-mail informado ou esquecido a senha correspondente, se não conseguir mais reativá-lo, deve fazer solicitação de atualização de seu e-mail, por meio da Central de Atendimento 156 (chat online). Pode também dirigir-se a um dos pontos de atendimento presencial, divulgados pela Prefeitura.

11 - Não tenho mais acesso ao meu e-mail pessoal, o que fazer?

Você pode recuperar sua senha pela funcionalidade “Esqueceu sua senha?”, selecionando o e-mail alternativo na tela (válido quando o cidadão informou outro endereço eletrônico na complementação dos dados cadastrais) e responder a pergunta de segurança. Pode também dirigir-se a um dos pontos de atendimento, divulgados pela Prefeitura, munido de documentos pessoais, para comprovar seus dados e requerer ao atendente a sua atualização cadastral.

12 - Quais são as opções de autenticação?

- Com *login* e senha: o *login* corresponde ao CPF; utilizar a senha cadastrada no primeiro acesso.
- Com Certificado Digital: utilizar o certificado digital de Pessoa Física, vírgula tipos A1 ou A3, compatíveis com a ICP Bravo Access.

13 - Não recebi o e-mail de primeiro acesso, como proceder?

Na tela de *login* informe o seu CPF e clique em “Cadastrar”; ela reabrirá a tela de cadastro para inserir suas informações; registrar seus dados e confirmar e-mail; informar e-mail alternativo e pergunta secreta.

Também pode registrar solicitação para alteração de e-mail, fornecendo CPF e demais dados, que serão confrontados com as informações já registradas em seu cadastro, ou dirigir-se a um dos pontos de atendimento, informados pela Prefeitura, munido de documentos comprobatórios, e solicite o reenvio de seu “e-mail de primeiro acesso”. Este processo também pode ocorrer via Central de Atendimento 156 (chat online).

14 - Posso acessar todos os serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba?

Somente os serviços públicos digitais já integrados ao e-Cidadão poderão ser acessados inicialmente. Os demais serão disponibilizados de forma gradativa.

15 - Posso alterar meus dados cadastrais no e-Cidadão?

Sim. Acessando “Entrar”, no canto direito da primeira página do Portal da Prefeitura, e realizando *login*, informe seus dados e, no menu lateral da área restrita, acesse a opção “Informações Pessoais”. Altere os dados e clique em “Salvar”.

16 - Posso alterar minha senha?

Sim, sua senha pode ser alterada, quando desejar. Acessar sua área restrita, informando *login* e senha atual; ou, utilizando o certificado digital de Pessoa Física do tipo A1 ou A3, no menu lateral, selecionar a opção “Segurança”. Na tela de alteração de senha, informe a atual e a nova senha; salve a alteração.

Vale lembrar que o sistema só aceita senhas com 8 a 12 caracteres, que podem ser letras e números, e com nível de força a partir de “regular”.

17 - Ao tentar me cadastrar, retornou mensagem que já estou cadastrado no e-Cidadão, como devo proceder?

Recupere sua senha de acesso. Para isso, na tela de *login* do e-Cidadão informe seu documento de identificação (CPF); clique em “Próxima” e, na tela para digitar a senha, escolha “Esqueceu Sua Senha?” e siga as instruções disponíveis.

Atualização/Validação: 02/03/2021