

# AJUDA

## 1 - O que é o e-Cidadão?

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

Ou seja, 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 os dados necessários para realizar o cadastro?

O e-Cidadão exige apenas o preenchimento do **CPF** - Cadastro de Pessoa Física, **Nome Completo** e **e-mail** pessoal. Não utilize e-mail de terceiros.

Demais dados poderão ser solicitados de acordo com o serviço a ser acessado.

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

Somente os serviços públicos digitais que utilizam o e-Cidadão poderão ser acessados. Outros serão disponibilizados gradativamente.

## 4 - Quem pode se cadastrar?

- Acesso a todas as aplicações disponíveis
  - Pessoas que possuam Cadastro de Pessoa Física (CPF) válido
- Acesso a aplicações específicas:
  - Estrangeiros Turistas
  - Imigrantes em processo de regularização
  - Pessoa Jurídica via Token 5 – **Onde se cadastrar?**

Acessar o Portal da Prefeitura - [www.curitiba.pr.gov.br](http://www.curitiba.pr.gov.br) -, clicar em “**Entrar**”, no canto superior direito da sua tela inicial, ou diretamente quando for utilizar algum serviço específico do Município que necessite de autenticação. Também é possível realizar seu cadastro por meio do Curitiba App, disponível nas lojas Google Play e Apple Store.

## 6 - Como se cadastrar?

Na tela de acesso pode-se optar por digitar o n.º do **CPF** ou utilizar um certificado digital.

- Cadastro via CPF:
  - Preencher o número do CPF e clicar em “**Novo Cadastro**”
  - Complementar com as informações e os dados pessoais solicitados
- Cadastro via Certificado Digital (**certificado digital de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica** tipos **A1** e **A3**, compatíveis com a ICP Bravo Access):
  - Inserir o *token*
  - Digitar a senha do *token*, para que estes dados sejam vinculados ao cadastro
  - Complementar com as informações e os dados pessoais solicitados

- Cadastro Estrangeiro (Turista ou Imigrantes):
  - Optar pelo idioma de sua preferência (inglês ou espanhol)
  - Completar com as informações e os dados pessoais solicitados**Observação:** O cadastro referente a estrangeiros (Turistas ou Imigrantes) fornece acesso para serviços específicos a exemplo do Wi-fi Curitiba e Check-in Seguro.

## 7 – Como registro minha senha de acesso?

Ao finalizar seu cadastro, será enviada mensagem para o e-mail informado, que dever ser pessoal, com link para realizar o “Primeiro Acesso”. (Não utilizar e-mail de terceiros). Ao clicar sobre aquele link, você será redirecionado para a tela do e-Cidadão – “**Minha Conta**”, onde realizará o registro e a confirmação de senha de acesso.

Vale lembrar que o sistema só aceita senhas compostas por **8 a 12 caracteres**, que devem ser **letras e números**.

## 8 – O que é “e-mail Alternativo” e “Pergunta Secreta”?

Os campos e-mail Alternativo e Pergunta Secreta são funcionalidades que possibilitam a recuperação de senha, caso a esqueça ou perca o acesso ao e-mail principal.

No campo “**e-mail Alternativo**” é possível informar outro endereço eletrônico ao qual tenha acesso, para o envio de link de recuperação. Já a “**Pergunta Secreta**” deverá ser escolhida entre as opções disponíveis e a respectiva resposta será definida pelo próprio cidadão.

## 9 – Quando estarei habilitado a utilizar o e-Cidadão?

Imediatamente após **concluir** o cadastro, informando *login* e senha de acesso.

## 10 - Não recebi o e-mail com o link para confirmar meu primeiro acesso, como proceder?

Verifique se o e-mail com o link para confirmação está na caixa de Spam ou Lixo eletrônico. Caso não esteja, na tela de *login* informe o seu número do CPF e digite a senha que você cadastrou. Caso não se recorde, clique em “Esqueceu sua senha?” e siga as instruções apresentadas.

Se, mesmo após seguir esses passos, ainda tiver dificuldades com o acesso, você poderá acessar o Chat Online da Central de Atendimento 156 para registrar uma solicitação de reenvio de link e aguardar o retorno do responsável. Para o registro, acesse <https://156.curitiba.pr.gov.br/>

Você também pode acessar a Central 156 / Chat Online para realizar a solicitação de reenvio de link para seu primeiro acesso.

## 11 – Esqueci minha senha, o que fazer?

Você pode recuperar sua senha por meio da tela de login, após a digitação do número do seu CPF e clique em “Próxima”. Na tela seguinte, clique no link “Esqueceu sua senha?” e siga as instruções apresentadas de acordo com o modo de recuperação desejado:

- “**e-mail**” - você seleciona para qual e-mail pretende que o link para recuperação seja enviado

- “**sms**” - encaminhado “código de segurança” para o número de celular informado em campo específico, a ser preenchido em tela para cadastro de nova senha
- e por meio da “**resposta à pergunta secreta**”

**Observação:** Caso tenha perdido seu acesso ao e-mail informado ou esquecido a senha correspondente, se não conseguir mais reativá-lo, deve registrar uma solicitação de atualização de seu e-mail, por meio da Central de Atendimento 156 (telefone ou chat). Pode também dirigir-se a um dos pontos de atendimento presencial, divulgados pela Prefeitura, munido de documentos pessoais, para comprovar seus dados e requerer ao atendente a sua atualização cadastral.

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

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

#### **13 – Meu e-mail aparece como cadastrado, como resolver?**

Antes de mais nada, procure lembrar se foi feito algum outro cadastro no e-Cidadão utilizando o mesmo e-mail; se é este o caso, atualize imediatamente os dados, informando novo e-mail.

Caso tenha dificuldades nesse processo, entre em contato com a Central 156 (telefone ou chat) para registrar a solicitação de alteração ou dirija-se presencialmente a um dos pontos de atendimento divulgados pelo serviço que deseja acesso.

#### **14 - 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”.

A atualização cadastral é de responsabilidade do Cidadão, sempre que possível, procure manter seu cadastro regularizado.

#### **15 - Posso alterar minha senha?**

Sim, sua senha pode ser alterada, quando desejar. Acessar sua área restrita, informando *login* e senha atual e selecionar a opção “Segurança”. Na tela de alteração de senha, informe a atual e a nova senha; salve a alteração.

Lembre-se que o sistema só aceita senhas com 8 a 12 caracteres, que devem ser letras e números, e com nível de força a partir de “regular”.

#### **16 – Posso consultar o Termo de Uso?**

Sim! Na tela dela de autenticação do e-Cidadão é possível selecionar “Termo” abaixo da opção de utilizar o Certificado Digital.

Também é possível acessar os Termos de Uso, tanto do e-Cidadão quanto dos demais serviços, após a realização da autenticação, no menu “Termos de Uso” na tela “**Minha Conta**” e clicar sobre “**Alterar Dados**”.

#### 17 – Como revogar o acesso a um serviço sem perder meu cadastro?

Para revogar seu acesso a um serviço no e-Cidadão é necessário que você acesse seu cadastro, clique no menu “**Termos de Uso**” na área “**Minha Conta**” e identifique entre os Termos aceitos, qual deseja revogar o acesso e confirmar o desejo de revogação.

#### 18 – Como cancelar meu cadastro no e-Cidadão?

Para cancelar seu cadastro no e-Cidadão é necessário que você acesse seu cadastro, clique no menu “**Segurança**” na área “**Minha Conta**”, clicar em “**Alterar Dados**” e no sub menu, você encontrará “**Cancelar Cadastro**”, insira sua senha atual e confirme seu cancelamento.

**Observação:** Ao realizar o cancelamento do cadastro no e-Cidadão não será mais possível acessar nenhum outro serviço ao qual estiver vinculado.

#### 19 – Cancelei meu cadastro no e-Cidadão, posso reativar?

Para reativar seu cadastro, basta realizar um novo. Entretanto seu novo cadastro não irá resgatar automaticamente seu histórico.

#### 20 – Como vincular cadastros para menores de 16 anos?

Para efetuar a vinculação de um menor é necessário que o responsável legal tenha cadastro no e-Cidadão, não podendo ter idade inferior a 18 anos.

Este responsável irá receber um e-mail para confirmar ou não o vínculo com o menor e esta ação ficará registrada em ambos cadastros.

#### 21 – Como cadastrar um celular para recados?

Para cadastrar um número de celular para recados, você deve acessar seus dados na área “**Minha Conta**”, clicar em “**Alterar Dados**” e informar seu número no campo “**Telefone**”, selecionando a opção do tipo “Recado”.

**Observação:** A inclusão de números de telefone celulares de terceiros só é permitida neste campo na opção “Recado”. Números pessoais devem ser inseridos no campo “**Celular**”.

#### 22- Quais navegadores são compatíveis com o e-Cidadão?

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

#### 23- O que é nível de confiabilidade cadastral e para que serve?

Confiabilidade cadastral é o valor mínimo aceitável da veracidade dos dados informados no cadastro para que o e-Cidadão valide seus dados e permita acesso aos serviços ofertados pelo Município.

Assegura a autenticidade das informações do cidadão, de acordo com o volume de dados inseridos no cadastro, conforme a exigência do serviço a ser utilizado e aceitação do Termo de Uso.

Se o nível cadastral do cidadão for inferior ao nível requerido pelo serviço, o acesso não será permitido.

#### **24 – Quais são os níveis de confiabilidade cadastral?**

Os níveis de confiabilidade correspondem a:

- **Nível 1** – Cadastro de cidadãos menores de 16 anos (15 anos e 11 meses) sem confirmação de responsável legal indicado. Após esta providência, o nível de confiabilidade do cadastro é atualizado para Nível 2 - Básico.
- **Nível 2** - Cadastro de cidadãos maiores de 16 anos, que atendam ao mínimo exigido pelo e-Cidadão (CPF, nome completo e e-mail).
- **Níveis 3 e 4** – Cadastros que passaram por algum tipo de validação presencial.
- **Nível 5** – Cadastro realizado e validado presencialmente em Unidade de atendimento municipal ou efetuado por meio de um certificado digital.

#### **25 - 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 e comprovante de residência (conta de luz ou água).
- 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”.

#### **26 - Quais documentos são necessários para realizar a validação presencial?**

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

#### **27 - Como o município usa os meus dados?**

Seus dados serão exclusivamente utilizados para a aplicação de políticas públicas e a fim de confirmar sua identificação aos serviços acessados.