

## **e- Cidadão**

### **Perguntas e Respostas**

#### **1 - O que é o e-Cidadão?**

a unificação de cadastro e a centralização dos dados pessoais básicos utilizados para autenticação dos usuários dos serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba. Ou seja, o cidadão utiliza o mesmo login (número do CPF - Cadastro de Pessoa Física) e a mesma senha para acesso facilitado e mais rápido aos sistemas integrados ao e-Cidadão (atualmente, quase 40, como o da Central Saúde Já

Os navegadores compatíveis com a plataforma são Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Opera.

#### **2 - Quais os dados necessários para realizar o cadastro?**

O e-Cidadão exige o preenchimento do CPF - Cadastro de Pessoa Física de número válido, Nome Civil Completo e e-mail pessoal. Demais dados poderão ser solicitados de acordo com o serviço a ser acessado.

#### **3 – Com a integração do e-Cidadão à base de dados da Receita Federal, como fica o preenchimento do cadastro na plataforma municipal com o CPF?**

O e-Cidadão só completa o cadastro do usuário se as suas informações forem compatíveis com as da Receita. Ao preencher seus dados no sistema, se algum deles for conflitante com os do sistema da Receita Federal (como CPF duplicado ou dados pessoais irregulares) o cidadão será alertado para fazer a devida correção. Caso houver dúvidas, também pode-se utilizar o site da Receita Federal para os devidos ajustes.

#### **4 – Onde se cadastrar?**

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

O usuário poderá utilizar o e-Cidadão tão logo conclua seus registros no cadastro – com login e senha de acesso - com sucesso.

## **5 - Como se cadastrar?**

Na tela de acesso, há opção por digitar o n.º do CPF válido ou utilizar um certificado digital – de Pessoa Física ou Pessoa Jurídica tipos A1 e A3 compatíveis com a ICP Bravo Acess, usando token. Na sequência, é só preencher as informações e os dados pessoais solicitados.

## **6) E no caso de turistas e imigrantes, como fazem o cadastro?**

Os estrangeiros (turistas) ou imigrantes em processo de regularização no país acessam o e-Cidadão, optam pelo idioma disponível de sua preferência (inglês ou espanhol) e completam o cadastro com as informações e os dados pessoais solicitados. Para estes segmentos estão disponibilizadas aplicações específicas, como o Wi-Fi Curitiba e devem utilizar token.

Outros exemplos de outras aplicações específicas

## **7) Como registro minha senha de acesso?**

Finalizado seu cadastro, será enviada mensagem para o e-mail cadastrado, com link para realizar o “Primeiro Acesso”. Deste link você será redirecionado para a tela do e-Cidadão – “Minha Conta”, para registrar e confirmar a senha de acesso. Importante: o sistema só aceita senhas com **8 a 20 caracteres**, combinando letras, números e caracteres especiais.

## **8) O que são “e-mail Alternativo” e “Pergunta Secreta”?**

Estas funcionalidades possibilitam a recuperação de senha, caso o cidadão não se lembre ou perca o acesso ao e-mail principal. No campo “e-mail alternativo” informe 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, do qual poderá ser utilizado como meio de recuperação de senha.

## **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 entrar no chat online da Central de Atendimento 156, em <https://156.curitiba.pr.gov.br/> registrar a solicitação de reenvio de link e aguardar o retorno do responsável

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

Ao entrar na tela de login do e-Cidadão, insira seu CPF e clique em “Próxima”. Na tela seguinte, clique em “Esqueceu sua senha?” e siga as instruções apresentadas:

- - Por “e-mail” - Você seleciona para qual e-mail(principal ou alternativo) pretende que o link para recuperação seja enviado. Caso tenha perdido o acesso ao(s) e-mail(s), siga para o passo seguinte.
- - Por “sms” - Encaminhando “código de segurança” para o número de celular informado em campo específico, a ser preenchido em tela para cadastro de nova senha. Caso não tenha acesso ao número de telefone no momento da solicitação, siga para o passo seguinte.
- - Por meio da “resposta à pergunta secreta” previamente criada pelo próprio cidadão. Caso não possua ou não lembre a resposta, siga para o passo seguinte.
- - Por meio do chat 24 horas, ou por telefone, de segunda a sexta das 7h às 19h, da Central de Atendimento 156 para auxílio por um atendente. -Caso ainda assim não consiga acesso a sua conta novamente, pode se dirigir 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, conferir a resposta da pergunta número 11 – “Esqueci minha senha, o que fazer?”

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

- Antes de mais nada, procure lembrar se foi feito algum cadastro no e-Cidadão utilizando o mesmo e-mail em outro CPF; se é este o caso será necessário criar seu cadastro com outro e-mail. - - Caso tenha dificuldades nesse processo, entre em contato com a Central 156 (telefone ou chat 24

horas) para auxílio por um atendente ou procure um dos pontos de atendimento presencial divulgados pelo serviço ao qual deseja acesso.

#### **14 - Posso alterar meus dados cadastrais no e-Cidadão?**

O e-Cidadão está integrado com os dados da Receita Federal, por isso muitos dos dados informados não terão a possibilidade de alteração. Caso necessite de mais auxílio, entre em contato com um atendente por meio de chat 24 horas ou por telefone da Central 156. Mas caso necessite alterar o e-mail ou o endereço, é possível fazê-lo após realizar o login em sua conta no e-Cidadão, acessando a opção “Informações Pessoais” no menu ao lado esquerdo da tela. Altere os dados e clique em “Salvar”.

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

Sim, sua senha pode ser alterada quando desejar. Após realizar o login em sua conta e selecionar a opção “Segurança” no menu ao lado esquerdo da tela. Na tela de alteração de senha, informe a atual e a nova senha, em seguida salve a alteração. Lembre-se que o sistema só aceita senhas com 8 a 20 caracteres, que devem ser letras e números, e com nível de força a partir de “regular”.

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

Sim, é possível acessá-lo tanto na tela de autenticação do e-Cidadão, selecionando “Termo” abaixo da opção de utilizar o Certificado Digital, como também por Minha Conta do e-Cidadão, selecionando a opção “Termos de Uso” no menu ao lado esquerdo da tela.

#### **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, é necessário que você faça login em sua conta, clique no menu “Segurança” no menu ao lado esquerdo da tela, clique em “Alterar Dados” e no submenu 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?**

Caso cancele o seu cadastro, não é possível reativá-lo. Será necessário criar um novo cadastro.

### **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.

**Atualizado em: 25/08/23**