

Ouvidoria da CGM

Guia de uso

A partir de 2022, a Prefeitura de Curitiba conta com um órgão aliado, fundamental para a defesa do patrimônio público, a transparência da gestão e a prevenção à corrupção. Este órgão é a Controladoria Geral do Município (CGM), órgão central do Sistema de Controle Interno da administração municipal.

O trabalho da CGM é preventivo e descentralizado. Para isso, conta com um Canal de Comunicação (Ouvidoria) e com o apoio dos representantes em cada Secretaria/órgão.

A Ouvidoria (Canal de Comunicação)

A Ouvidoria é o canal para pedir informações, fazer sugestões, reclamações e elogios e também apresentar denúncias, ou seja, comunicar condutas antiéticas praticadas por servidores ou atos contra a administração pública. Entre eles, estão fraudes e corrupção em licitações ou contratos públicos com empresas privadas.

Quem fala com a Ouvidoria

Servidores municipais, pessoas ligadas a empresas contratantes com órgãos da Prefeitura e a comunidade em geral podem e devem ajudar a administração pública.

Para isso, é muito importante opinar sobre as ações realizadas, com elogios ou sugestões. E, quando houver, apontar desvios.

As irregularidades devem ser comunicadas o quanto antes. Quanto mais rápido isso acontecer, antes o problema será averiguado e corrigido.

Como acionar a sua manifestação

Dependendo do assunto, é possível usar um dos seguintes canais de comunicação:

- Para assuntos relacionados à prestação de serviços públicos de áreas como Saúde, Educação, Ação Social e Meio Ambiente, entre outras: Portal Curitiba Ouve: <https://www.curitiba.pr.gov.br/lei13460/>
- Para denúncia de atos ilícitos contra a administração pública municipal, como fraudes envolvendo empresas contratadas e prestadores de serviços, ou conduta antiética de servidores: falecomacgm@curitiba.pr.gov.br



A comunicação

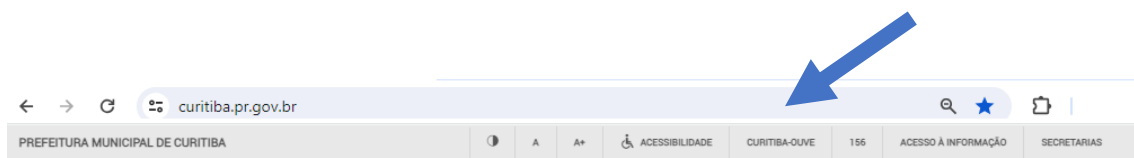
A comunicação de irregularidades pode ser feita de três maneiras: identificada, sigilosa ou anônima, a critério de quem faz a denúncia.

- Identificada: é necessário ter cadastro no E-Cidadão, além de protocolo na Central 156 para dar continuidade ao registro das informações.
- Sigilosa: o cadastro no E-Cidadão também é necessário, porém, os dados pessoais do autor da denúncia são mantidos em sigilo. A denúncia tramita sem os dados do reclamante e, ao final, o denunciante recebe a resposta por meio do e-mail cadastrado.
- Anônima: não é exigido cadastro no E-Cidadão para denunciar. Os registros são considerados apenas comunicações, sem possibilidade de acompanhamento pelo denunciante, pois não é possível encaminhar a resposta, devido à falta de identificação. Mesmo assim, para fins de apuração da denúncia, a demanda segue o mesmo fluxo das outras duas modalidades.

Formalizando a denúncia pelo site da Prefeitura (Curitiba-Ouve)

1 – Abra a página da Prefeitura www.curitiba.pr.gov.br.

2 – Clique no banner Curitiba Ouve.



Curitiba-Ouve

O portal Curitiba-Ouve atende ao previsto na Lei Federal 13.460/2017 (regulamentada no âmbito do Município de Curitiba pelo Decreto nº 654/2018), que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

É mais uma ferramenta de Governança da Prefeitura de Curitiba para o aprimoramento dos sistemas de controles e transparência da administração.

Para o cidadão, o Curitiba-Ouve é um canal aberto de avaliação de respostas a registros de protocolos de reclamações, sugestões, elogios e denúncias feitas aos canais institucionais do município.

O registro e acompanhamento de demandas via Curitiba-Ouve só é possível a partir do registro dos dados cadastrais dos usuários. Registros de forma anônima são permitidos e analisados caso a caso, porém a opção por não-identificação não habilita o acompanhamento dos protocolos.

No portal, as informações podem ser registradas de três formas:

- IDENTIFICADO** - Os dados cadastrais dos usuários são obrigatórios, sendo necessário um protocolo da [Central 156](#) para prosseguir.
- SIGILOSO** - Os dados cadastrais são solicitados, porém não repassados e/ou veiculados no decorrer da tramitação da reivindicação, seguindo os critérios de sigilo que constam no protocolo originário da [Central 156](#).
- ANÔNIMO** - Os dados cadastrais não são solicitados ou obrigatórios, porém os registros são considerados comunicações, não possibilitando o acompanhamento.

Reivindique de forma identificada

Reivindique de forma anônima

3 – Selecione como deseja registrar sua mensagem (identificada, que exige cadastro no E-Cidadão, ou anônima) e reúna o máximo de informações que puder. É recomendável anexar arquivos de fotos e documentos que ilustrem o teor da mensagem.

Selecionada a forma **identificada**, será necessário informar o protocolo 156.

Curitiba Ouve

Nome Completo: XXXX CPF: XXX.XXX.XXX-XX Celular: (XX)XXXX-XXXX Email: XXXX@

Prezado Cidadão, se necessário alterar seus dados, acesse o portal do e-Cidadão clicando no link ao lado: [Minha Conta e-Cidadão](#)

PROTOCOLO CURITIBA 156

Possui Protocolo 156? * Sim Não

Número Protocolo 156 * XXXXXXX

Tipo: Assunto: Subdivisão de Atendimento: Situação:

Órgão: Data de Criação: Endereço de Serviço: Bairro:

Descrição:

Última Resposta:

MANIFESTAÇÃO

Natureza Da Manifestação * Elogio Sugestão Reclamação Denúncia

Selecionada a forma **anônima**:

Comunicação Anônima

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações".

Por não se configurar como manifestação, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo autor, que optou por não se identificar. No entanto, em havendo razoabilidade mínima no conteúdo descrito, com documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação será recebida e, após análise prévia pela Controladoria Geral do Município, enviada ao órgão ou entidade competente para a apuração.

Para receber resposta da Prefeitura Municipal de Curitiba, será necessário a identificação do requerente. [Reivindique de forma identificada](#)

Tipo de Solicitação *
::Selecione

Endereço da solicitação*

Número * Beirrio *

CEP * Cidade *

UF *
PR

Especificação do Pedido *
::Selecione

Descrição do Pedido *

Aqui você pode anexar documentos que auxiliem na análise do seu pedido. 1500 caracteres restantes

Procurar... Nenhum arquivo selecionado.
Tipos de arquivos permitidos: JPEG, JPG, TIFF e PDF. (Tamanho máximo: 10MB)

Procurar... Nenhum arquivo selecionado.
Tipos de arquivos permitidos: JPEG, JPG, TIFF e PDF. (Tamanho máximo: 10MB)

A resposta

A CGM terá o prazo de 30 dias para encaminhar a resposta ao requerente, prazo previsto na Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública, podendo ser prorrogado de igual modo quando informado.

Solicitação identificada: será encaminhada ao órgão competente para que tome ciência e providências. Ao receber a resposta do órgão, sendo ela satisfatória/pertinente ao solicitado, a CMG a encaminhará ao requerente.

Solicitação anônima: será encaminhada ao órgão competente para que tome ciência e providências. Ao receber a resposta do órgão, por se tratar de anonimato, a CGM manterá a solicitação registrada em protocolo.

*Caso o órgão não encaminhe resposta satisfatória, a CGM retornará o protocolo para que ele seja reanalisado.