



2º Edição
2025

GUIA DE USO **CURITIBA-OUVE**

GUIA INTEGRADO PARA
CIDADÃOS E GESTORES

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CURITIBA

Av. João Gualberto, 623 - Alto da Glória,
Curitiba - PR, 80030-000

PREFEITO MUNICIPAL
Eduardo Pimentel Slavieiro

CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO
Bruno Heraki Pandini

SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA
Iara Maria Sturmer Gauer

ASSESSORIA DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA
Pedro Henrique Planas
Gabriella Garcia
Renata Ferreira de Oliveira
Thomas Alberto Micko

DIAGRAMAÇÃO E PROJETO GRÁFICO
Jeanderson Ribeiro Salvego

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DO GUIA.....	05
1.1 OBJETIVOS DO GUIA.....	05
2 LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO.....	07
2.1 COMPETÊNCIAS, OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES.....	08
3 A CGM E SUAS COMPETÊNCIAS.....	09
4 COMO ENVIAR AS SUAS MANIFESTAÇÕES.....	12
4.1 PLATAFORMA CURITIBA-OUVE.....	12
4.2 PRESENCIALMENTE.....	12
4.3 E-MAIL.....	13
4.4 CORREIO.....	13
5 COMO USAR O PORTAL CURITIBA-OUVE.....	14
5.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	17
6 PRAZOS DE RESPOSTAS.....	19
7 QUEM PODE USAR E IMPORTÂNCIA.....	21
8 FLUXO DA MANIFESTAÇÃO E ATENDIMENTO.....	23
8.1 FLUXO DA MANIFESTAÇÃO.....	23
8.2 ATENDIMENTO.....	23
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25

1

APRESENTAÇÃO E **OBJETIVOS DO GUIA**

O **Guia de Uso Curitiba-Ouve** da Controladoria-Geral do Município de Curitiba (CGM), órgão central do Sistema de Controle Interno do Município, tem como propósito orientar o cidadão que deseja registrar uma manifestação no canal, bem como o servidor responsável por seu atendimento.

1.1 OBJETIVOS DO GUIA

Alinhado com os objetivos da Controladoria-Geral do Município, o Guia de Uso do **CURITIBA-OUVE** tem como objetivo informar e demonstrar como sua voz pode fazer a diferença registrando opiniões, críticas, sugestões, elogios ou denúncias, você ajuda a construir uma cidade mais justa, eficiente e transparente.

Além de informar sobre os canais de participação disponíveis, o guia reforça o compromisso da Prefeitura com uma gestão mais transparente, ética e participativa, mostrando como as demandas da população são ouvidas e respondidas.

A Ouvidoria é uma ferramenta essencial para fortalecer a participação cidadã e a transparência na administração pública e seu funcionamento é amparado por legislações federais e normativas locais.

Dentre os principais instrumentos legais, destaca-se a **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe:

“Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo os direitos dos cidadãos e definindo o papel das ouvidorias na mediação entre a população e o poder público.”

No âmbito municipal, o **Decreto Municipal nº 654, de 26 de junho de 2018** regulamenta a aplicação da **Lei Federal nº 13.460/2017**, no município de Curitiba, detalhando as diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria no contexto da administração pública local e garantindo a qualidade, regularidade e efetividade desses serviços.

2

LEGISLAÇÃO E **REGULAMENTAÇÃO**

Com a promulgação da **Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos**, surgiu a necessidade de aprimorar a comunicação entre a Prefeitura e a população.

Para atender a essa demanda, a administração municipal, por meio da Secretaria do Governo Municipal e da Secretaria de Administração e Tecnologia da Informação, desenvolveu a plataforma **CURITIBA-OUVE**.

Essa ferramenta digital permite registrar e encaminhar manifestações da sociedade como:

Sugestões

Elogios

Reclamações

Denúncias

De forma simples e acessível, a plataforma opera com base nos princípios da escuta ativa (**atenção e respeito ao cidadão**), ética (**imparcialidade e responsabilidade**) e **eficiência** na resolução das questões, problemas ou inconformidades, conforme será apresentado a seguir.

2.1 COMPETÊNCIAS, OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES

Ouvidoria é responsável por garantir que os canais de escuta da Prefeitura funcionem de maneira eficiente, acessível e confiável. Sua atuação é estratégica para fortalecer a participação cidadã e a integridade da gestão pública.

As principais atribuições da Ouvidoria incluem:

- Assegurar à população o acesso adequado aos canais de manifestação e à obtenção de respostas;
- Promover o direito à informação e à boa administração pública;
- Atuar de forma preventiva, educativa e corretiva, identificando problemas e oportunidades de melhoria;
- Analisar as manifestações recebidas e contribuir com propostas para a melhoria contínua dos serviços públicos.
- O papel da Ouvidoria vai além de ouvir ele articula, orienta, encaminha e acompanha as manifestações para garantir que cada cidadão seja respeitado em seus direitos.

3

A CGM E SUAS
COMPETÊNCIAS

A Controladoria-Geral do Município (CGM) é um órgão central da Prefeitura de Curitiba com a missão de assegurar uma gestão pública ética, eficiente e transparente. De acordo com as Leis Municipais nº 15.952/2022 e nº 16.268/2023, coordena e supervisiona áreas estratégicas como:

CONTROLE INTERNO

Monitoramento e correção de processos administrativos.

AUDITORIA

Análise da aplicação dos recursos públicos.

INTEGRIDADE & CONFORMIDADE

Promoção da ética e prevenção da corrupção, verificação do cumprimento de leis e regulamentos.

TRANSPARÊNCIA & OVIDORIA

Garantia do acesso à informação e escuta e resposta às manifestações da sociedade.

Atuando como o principal órgão de controle interno da Prefeitura Municipal a CGM trabalha para garantir que cada ação do governo respeite as leis e que os recursos públicos gerem resultados para a população.

4

COMO ENVIAR SUAS
MANIFESTAÇÕES

A Prefeitura de Curitiba oferece diferentes canais para que o cidadão possa registrar suas manifestações.

Veja a seguir as opções disponíveis.

4.1 PLATAFORMA CURITIBA-OUVE

A forma mais rápida e prática de se manifestar é por meio da plataforma digital **CURITIBA-OUVE**



<https://www.curitiba.pr.gov.br/lei13460>

- Preencha o formulário com seus dados e a descrição detalhada da manifestação.
- É possível anexar arquivos, documentos, fotos ou imagens que ajudem a esclarecer a situação relatada.
- Após o envio, se a manifestação for realizada de modo identificado, o sistema gera automaticamente um **número de protocolo**, que permite acompanhar a tramitação do processo.

OBS: Quando a manifestação é registrada de forma anônima, não é possível realizar acompanhamento ou receber retorno, sendo utilizada apenas para fins de registro.

4.2 PRESENCIALMENTE

O cidadão pode registrar sua manifestação presencialmente, sendo que, posteriormente, ela será inserida no sistema **CURITIBA-OUVE** para que possa ser acompanhada junto ao protocolo.

- Dirija-se ao Espaço Cidadão da Prefeitura ou a uma das Administrações Regionais, localizadas nas Ruas da Cidadania.
- Confira os endereços no site: <https://www.curitiba.pr.gov.br/servicos/espacos-cidadao-informacoes-sobre-servicos-municipais/875>

4.3 POR E-MAIL

Também é possível enviar sua manifestação por e-mail, incluindo todas as informações necessárias. A equipe da CGM fará o registro no sistema e, ao final do processo, encaminhará a resposta da solicitação por e-mail.



falecomcgm@curitiba.pr.gov.br

4.4 POR CORREIO

Se preferir, o cidadão pode enviar sua manifestação pelos Correios. Após o recebimento, a equipe da CGM fará o registro na plataforma e, se houver identificação, encaminhará o número de protocolo para acompanhamento.



Controladoria-Geral do Município

Av. João Gualberto, 623 - 8º andar - Conj. 804
CEP: 80030-000 Curitiba - PR

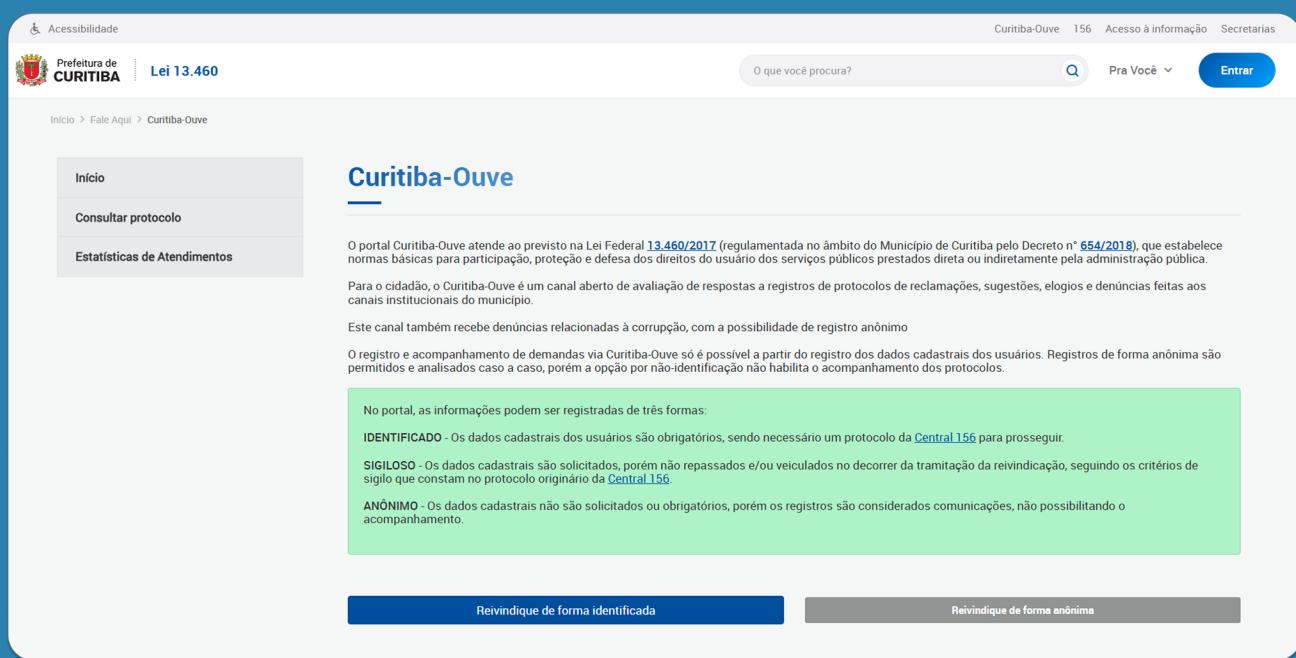
5

COMO USAR O PORTAL
CURITIBA-OUVE

Qualquer pessoa pode enviar sua manifestação para a Ouvidoria da Prefeitura de Curitiba de forma simples e acessível.

Para enviar a sua manifestação Acesse o site:

<https://www.curitiba.pr.gov.br/lei13460/>



Acessibilidade

Prefeitura de CURITIBA | Lei 13.460

O que você procura? Pra Você Entrar

Curitiba-Ouve 156 Acesso à informação Secretarias

Inicio > Fale Aqui > 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 n° [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.

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.

Este canal também recebe denúncias relacionadas à corrupção, com a possibilidade de registro anônimo.

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, segundo 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

Fonte: Prefeitura Municipal de Curitiba, disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/lei13460/>

As manifestações podem ser enviadas de forma:

IDENTIFICADA

Para registrar a manifestação, é necessário estar cadastrado no E-Cidadão (Cadastro único do Município) e gerar um protocolo por meio da Central 156

SIGILOSA

É necessário realizar cadastro no E-Cidadão por meio da central 156. Os dados cadastrais não são repassados nem divulgados durante o trâmite, porém é importante que o cidadão escolha o critério de sigilo.

ANÔNIMA

Os dados cadastrais não são obrigatórios. Após o envio, se a manifestação for realizada de forma identificada, o sistema gera automaticamente um número de protocolo, que permite acompanhar a tramitação do processo.

Descreva sua manifestação com clareza e o máximo de detalhes possíveis. Caso necessário, é possível anexar arquivos e imagens que complementem as informações, conforme demonstrado na imagem abaixo:

TIPO DE SOLICITAÇÃO

INFORMAÇÕES DO SOLICITANTE

INFORMAÇÕES DA SOLICITAÇÃO

ANEXO DE ARQUIVOS

VERIFICAÇÃO DE SEGURANÇA

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 *

CEP *

UF *
PR

Bairro *

Cidade *

Especificação do Pedido *
::Selecione

Descrição do Pedido *

1500 caracteres restantes

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

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

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

Digite o texto exibido na imagem abaixo*

BjXMV

Atualizar

Enviar comunicação

Fonte: Prefeitura Municipal de Curitiba, disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/lei13460/>

Após preencher as informações necessárias, clique em “Enviar Comunicação” (botão destacado em azul) para finalizar a sua manifestação corretamente.

5.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Existem diferentes tipos de manifestação, como sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

SUGESTÃO

Sugestão é a apresentação de ideias, propostas ou opiniões com o objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços públicos, processos ou atendimentos.

ELOGIO

Elogio é o reconhecimento ou a demonstração de satisfação por um atendimento recebido, um serviço bem prestado ou a atuação de um servidor público.

DENÚNCIA

Denúncia é a comunicação de possíveis irregularidades, ilegalidades, crimes ou violações dos direitos cometidas por servidores, órgãos ou prestadores de serviço ligados à administração pública. As denúncias podem ser feitas de forma anônima, identificada ou com solicitação de sigilo.

RECLAMAÇÃO

Reclamação é a manifestação de descontentamento com um serviço público, atendimento ou conduta de agentes públicos.

Portanto, identificar corretamente a natureza da sua manifestação não é apenas uma formalidade, mas uma ferramenta para acelerar a solução.

Cada categoria direciona o fluxo de trabalho de forma específica, assegurando que sua voz tenha o impacto real desejado.

6

PRAZOS DE
RESPOSTAS

Após o registro da manifestação na plataforma **CURITIBA-OUVE**, os prazos para resposta seguem o previsto na legislação:

Manifestações como denúncias, reclamações, sugestões ou elogios: o prazo para resposta é de até **30 dias**, com a possibilidade prorrogação por igual período, se necessário, com justificativa formal, conforme **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**.

Se realizado de forma identificada poderá ser acompanhado a qualquer momento com o número de protocolo gerado no sistema.

7

QUEM PODE USAR
E IMPORTÂNCIA

Por isso, usar os canais da Ouvidoria não é apenas um direito mas também um instrumento de cidadania e corresponsabilidade na construção de uma cidade mais justa, eficiente e transparente.

Podem se manifestar:

- Cidadãos em geral (moradores ou visitantes de Curitiba);
- Empresas e organizações da sociedade civil;
- Servidores públicos;
- Qualquer pessoa que tenha interesse nos serviços oferecidos pelo município.
- A participação ativa da população é essencial para fortalecer a democracia, garantir o respeito aos direitos e promover a qualidade na prestação dos serviços públicos.
- Quando a sociedade participa, contribui diretamente para:
 - Apontar falhas e propor soluções;
 - Reconhecer boas práticas;
 - Sugerir melhorias que beneficiem toda a coletividade;
 - Denunciar irregularidades que comprometem a ética e o bom uso dos recursos públicos.

Os canais da Ouvidoria da Prefeitura de Curitiba estão abertos a todas as pessoas interessadas na melhoria dos serviços públicos e na transparência da gestão municipal.

8

FLUXO DA MANIFESTAÇÃO E ATENDIMENTO

8.1 FLUXO DA MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria segue um fluxo padronizado para garantir a agilidade e a efetividade no tratamento das manifestações:

1	Recebimento da manifestação	Recebimento da manifestação via plataforma Curitiba-Ouve, e-mail, presencialmente ou por correio;
2	Classificação da Manifestação	Classificação da manifestação por tipo (reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou pedido de informação);
3	Triagem e Encaminhamento	Triagem e encaminhamento ao setor responsável pelo atendimento da demanda;
4	Acompanhamento das respostas e prazos	Acompanhamento da resposta e dos prazos legais;
5	Envio da resposta	Envio da resposta disponibilizada pela área responsável ao cidadão, com informações claras e fundamentadas.

8.2 ATENDIMENTO

O atendimento prestado pela Ouvidoria segue princípios éticos e técnicos, assegurando uma escuta qualificada e humanizada. As boas práticas adotadas incluem:

- **Atenção e empatia:** ouvir com respeito, paciência e sensibilidade;
- **Imparcialidade e sigilo:** tratar todas as manifestações com ética, confidencialidade e isenção;
- **Agilidade e transparência:** fornecer respostas claras, dentro dos prazos legais e de forma acessível;
- **Registro eficaz:** garantir que todas as manifestações sejam devidamente documentadas no sistema, com informações completas e corretas.

9

CONSIDERAÇÕES **FINAIS**

A plataforma **CURITIBA-OUVE**, muito mais que um canal de comunicação é uma ferramenta estratégica de governança democrática. Por meio dela, a Prefeitura escuta a população, identifica falhas, reconhece boas práticas e promove ajustes para melhorar continuamente os serviços públicos.

A **Ouvidoria** desempenha papel fundamental na promoção da transparência, na defesa do patrimônio público, no combate à corrupção, e na construção de um governo mais ético e participativo.

A colaboração entre cidadãos e gestores públicos comprometidos fortalece a democracia, aumenta a confiança na administração pública e contribui para uma Curitiba mais justa, transparente e eficiente para todos.

