

**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

## ASSESORIA DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

Pedro Henrique Planas

Gabriella Garcia

Renata Ferreira de Oliveira

Thomas Alberto Micko

## DIAGRAMAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

Jeanderson Ribeiro Salvego

# SUMÁRIO

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

# 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 & OUVIDORIA**

- 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

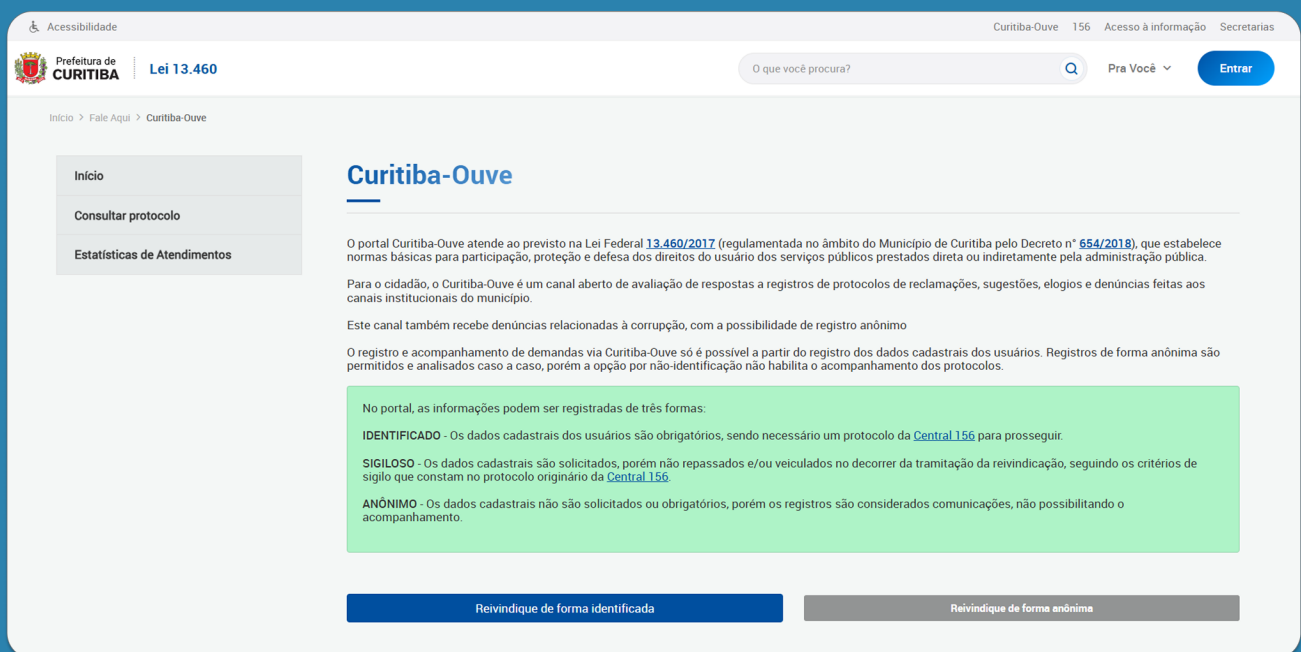
# 5

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/>



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.

Início

Consultar protocolo

Estatísticas de Atendimentos

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. [Reinvídice de forma identificada](#)

Tipo da Solicitação \*

::Selecione

Endereço da solicitação\*

Número \*

Bairro \*

CEP \*

Cidade \*

UF \*

PR

Especificação do Pedido \*

::Selecione

Descrição do Pedido \*

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 \*

BjXMOV

Atualizar

Enviar comunicação

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 de 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	<b>Recebimento da manifestação</b>	Recebimento da manifestação via plataforma Curitiba-Ouve, e-mail, presencialmente ou por correio;
2	<b>Classificação da Manifestação</b>	Classificação da manifestação por tipo (reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou pedido de informação);
3	<b>Triagem e Encaminhamento</b>	Triagem e encaminhamento ao setor responsável pelo atendimento da demanda;
4	<b>Acompanhamento das respostas e prazos</b>	Acompanhamento da resposta e dos prazos legais;
5	<b>Envio da resposta</b>	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.

