

Guia do Petitionamento Eletrônico para o Cidadão



processo.rio

tirando o futuro do papel



Rio
PREFEITURA

CASA CIVIL

SUMÁRIO

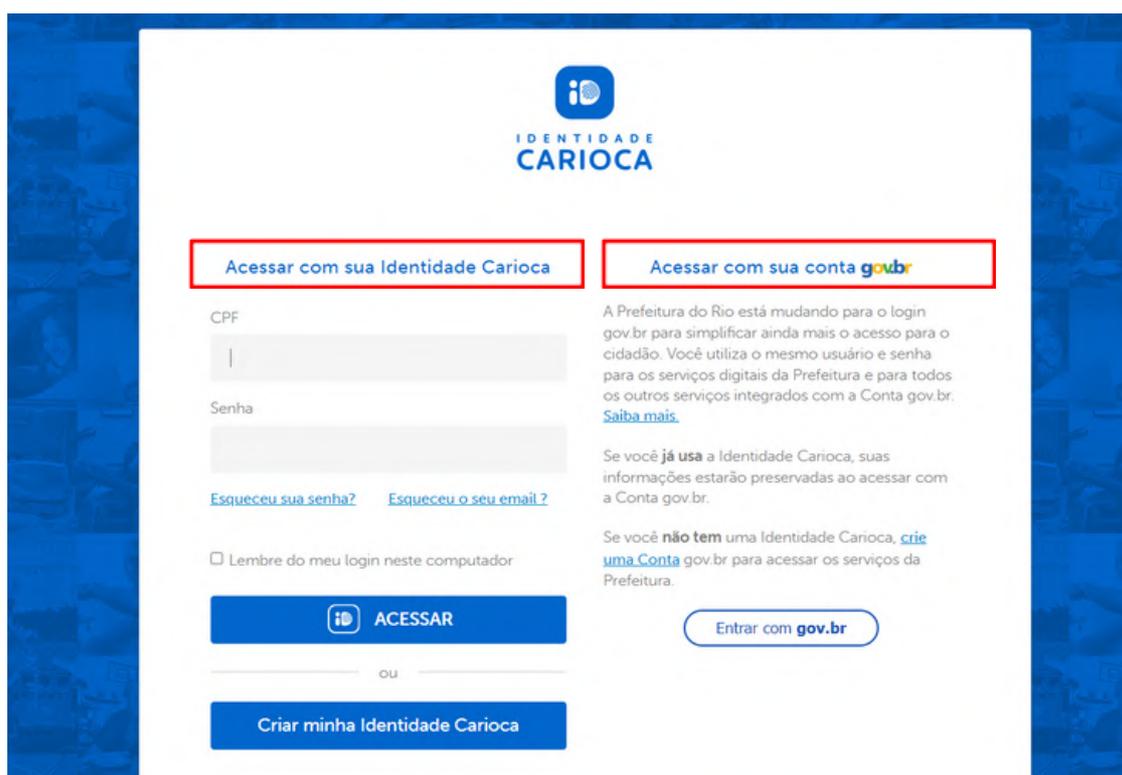
1. SOLICITANDO UM SERVIÇO ONLINE.....	3
2. RESPONDENDO UMA EXIGÊNCIA.....	6
3. RECEBENDO UMA COMUNICAÇÃO.....	9
4. RECEBENDO UM DOCUMENTO.....	10
5. APRESENTANDO UMA PETIÇÃO.....	11
6. APRESENTANDO UM RECURSO.....	12
7. ACOMPANHANDO UMA SOLICITAÇÃO.....	15
7. 1. SITUAÇÕES APRESENTADAS NA LINHA DO TEMPO.....	17

1. SOLICITANDO UM SERVIÇO ONLINE:

No **Carioca Digital** (<https://carioca.rio/>), pesquise o serviço desejado. Verifique se o serviço disponibiliza o botão "**Acessar o Serviço**".



Caso se trate de um serviço integrado com o processo.rio, o Sistema pedirá para efetuar o login. Existem duas formas de login disponíveis: **Identidade Carioca** ou **Gov.Br**, conforme imagem abaixo. Caso não possua cadastro em nenhum dos dois sites, será necessário criar uma conta.



Após realizar o login no Carioca Digital, o sistema carregará um formulário para preenchimento e anexação dos documentos necessários para a abertura do serviço escolhido. Só é possível anexar documentos no **formato PDF**.

Caso a solicitação seja feita por terceiros, deve-se marcar a opção **Solicitação feita por representante legal** e preencher o **nome e CPF/CNPJ do representado**, além de anexar **documento comprobatório dessa representação**.

Nome Completo

CPF

Email

Solicitação feita por representante legal

Nome completo do representado *

CPF CNPJ

Ao anexar documentos, é obrigatório incluir a procuração ou documento comprobatório da condição de representante legal.

Para finalizar a solicitação é necessário ler as condições dispostas no link **Termos de Uso**, declarar a ciência desses termos e clicar no botão “Enviar”.

Declaro que li e estou ciente dos [termos de uso](#) e de que todas as notificações eletrônicas serão feitas através do e-mail cadastrado.*
Campo obrigatório

*Campos obrigatórios

ENVIAR CANCELAR

Dentre outras informações importantes, os **Termos de Uso** trazem as responsabilidades do cidadão externo:

I. Manter **sigilo de suas credenciais de acesso e sua senha eletrônica**, não sendo oponente, em nenhuma hipótese, a alegação de uso por outrem.

II. Manter seus **dados cadastrais atualizados** na conta Gov.br ou na Identidade Carioca.

III. **Acompanhar o andamento de suas solicitações** no módulo de solicitações eletrônicas.

IV. **Responder às exigências** emitidas por agentes públicos dentro do prazo estabelecido.

V. **Respeitar o prazo estabelecido** para apresentação de recursos de solicitações indeferidas por agentes públicos.

VI. **Anexar todos os documentos exigidos no serviço solicitado**, observando que o teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade do solicitante, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

VII. **Aceitar os Termos de Uso e Política de Privacidade** para acesso ao serviço de solicitação eletrônica.

VIII. **Conservar os originais em papel dos documentos digitalizados enviados** pelo módulo de solicitações eletrônicas, até que decaia o direito da Administração de rever os atos praticados no processo.

Após processar a solicitação, o sistema disponibilizará a **Confirmação do Recebimento da Solicitação** e o número do **protocolo inicial**, conforme figura abaixo e enviará e-mail.

CARIOCA DIGITAL Olá, [nome] Você está conectado(a) ✓

Confirmação da solicitação

CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO

Nome do solicitante
[nome]

CPF
[CPF]

Data da solicitação
22/06/2023

Hora da solicitação
15:13

Nome do serviço
Requerimento de Desinterdição

Órgão
Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI

Protocolo inicial
REQ-SOL-2023/01179

[VER MINHAS SOLICITAÇÕES](#) [Criar nova solicitação deste serviço](#)

2. RESPONDENDO UMA EXIGÊNCIA:

Em caso de **exigência** no curso do processo, será enviada uma notificação através do e-mail cadastrado. É possível verificar o conteúdo da exigência a partir do link no e-mail, na mensagem **“Visualize o despacho com os detalhes da exigência”**, que direciona o cidadão para o módulo de solicitações do Carioca Digital.

Independente da notificação por e-mail, deve-se acompanhar o andamento do processo no módulo de solicitações, o que pode ser feito a qualquer momento através do serviço **“Consultar minhas solicitações”**

O acesso aos detalhes da solicitação gera uma ciência automática nos autos, momento em que **se inicia a contagem do prazo fixado** para o cumprimento da exigência. Caso você não acesse o conteúdo da exigência, o prazo fixado será iniciado **a partir do décimo dia corrido da disponibilização da exigência**, sendo considerado notificado de forma tácita.

Para cumprir a exigência basta clicar no botão **“Cumprir exigência”**.

CARIOCA DIGITAL Olá, [nome] Você está conectado(a) ▾

← Detalhes da solicitação

Numero da Solicitação	CVL-PRO-2023/00007 (consulta no processo.rio)
Data da Solicitação	01/09/2023
Serviço	Requerimento de Obra de Infraestrutura de Suporte em ETR's
Órgão	Secretaria Municipal da Casa Civil
Nome do Solicitante	[redacted]
CPF do Solicitante	[redacted]
Descrição	Requerimento de Obra de Infraestrutura de Suporte em ETR's
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/02479
Última Atualização	12/09/2023

Em exigência

Para dar prosseguimento à solicitação em referência, as exigências descritas devem ser atendidas no prazo fixado no despacho. Caso contrário, a solicitação poderá ser arquivada e não será atendida.

Visualize o [despacho](#) com os detalhes da exigência.

CUMPRIR EXIGÊNCIA VER MINHAS SOLICITAÇÕES

Em seguida, o sistema carregará uma tela em que será possível preencher o campo **Resposta** e **Anexar Documentos**, clicando no botão “+ Adicionar”.

CARIOCA DIGITAL Olá, [nome] (você está conectado(a))

Cumprir exigência

Número da solicitação
TDI-PRO-2023/00047

última atualização
15/03/2023

Para dar prosseguimento à solicitação em referência, as exigências devem ser atendidas no prazo fixado no despacho. Caso contrário, a solicitação poderá ser arquivada e não será atendida.

Visualize o [despacho](#) com os detalhes da exigência.

Resposta*

Documento utilizado na elaboração do Guia - GUILHERME.

Resposta de Exigência.

ANEXAR DOCUMENTOS

+ ADICIONAR
(Somente pdf, máximo 10MB)

*Campos obrigatórios

ENVIAR CANCELAR

A confirmação de que a Exigência foi enviada se dá quando a linha do tempo for atualizada, sendo possível visualizar a **mensagem “Exigência respondida”**.

ATENÇÃO: Todas as notificações eletrônicas são enviadas pelo e-mail **carioca.rio@rio.rj.gov.br**

3. RECEBENDO UMA COMUNICAÇÃO:

No decorrer do andamento do processo, a Administração Pública poderá enviar uma **Comunicação**, também notificada de forma complementar por e-mail. Através do link no e-mail, você será direcionado para acessar a comunicação clicando em **“Visualize aqui o comunicado”**. A partir do acesso à comunicação, o sistema lança a ciência automaticamente nos autos.

The screenshot displays the 'CARIOCA DIGITAL' interface. At the top, there is a header with the logo and a user status indicator 'Olá [nome] Você está conectado(a)'. Below the header, a navigation bar shows '← Detalhes da solicitação'. The main content area is a table with the following details:

Numero da Solicitação	TDI-PRO-2023/00047 (consulta no processo.rio)
Data da Solicitação	15/03/2023
Serviço	Requerimento de Ressarcimento
Órgão	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI
Nome do Solicitante	[Redacted]
CPF do Solicitante	[Redacted]
Descrição	Documento utilizado na elaboração do Guia - GUILHERME.
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/00207
Última Atualização	16/03/2023

Below the table, there is a button labeled 'Em andamento' and a link 'VER MINHAS SOLICITAÇÕES'. At the bottom, a notification log is visible, with the first entry highlighted by a red box:

- Comunicação**
16/03/2023 - Visualize aqui o comunicado.
- Exigência respondida
16/03/2023 - Exigência respondida.

4. RECEBENDO UM DOCUMENTO:

No curso do processo, a Administração Pública poderá lhe enviar documentos de qualquer natureza. Esta operação também é notificada através do e-mail cadastrado.

Acessando a solicitação, você deverá clicar em **“Visualize aqui o documento”** para tomar conhecimento do documento enviado pelo Órgão, conforme destacado na figura abaixo:

The screenshot shows the 'CARIOCA DIGITAL' interface. At the top, there is a header with the logo and a user status indicator 'Olá, [nome] Você está conectado(a)'. Below the header, a navigation bar shows '← Detalhes da solicitação'. The main content area displays the following details:

Numero da Solicitação	TDI-PRO-2023/00047 🔗 (consulta no processo.rio)
Data da Solicitação	15/03/2023
Serviço	Requerimento de Ressarcimento
Órgão	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI
Nome do Solicitante	[Redacted]
CPF do Solicitante	[Redacted]
Descrição	Documento utilizado na elaboração do Guia - GUILHERME.
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/00207
Última Atualização	16/03/2023

Below the details, there is a button labeled 'Em andamento' and a link 'VER MINHAS SOLICITAÇÕES'.

At the bottom, a notification box is highlighted with a red border, containing the text: 'Documento importante disponibilizado 16/03/2023 - Visualize aqui o [documento](#).' Below this, another notification reads: 'Comunicação 16/03/2023 - Visualize aqui o [comunicado](#).'

5. APRESENTANDO UMA PETIÇÃO:

No decorrer do andamento do processo, você poderá apresentar petições. Neste caso, basta clicar no botão '**Apresentar Petição**', preencher o campo **Descrição** e, caso necessário, anexar os documentos através do botão “+ **Adicionar**”.

The screenshot shows the 'CARIOCA DIGITAL' interface. At the top, there is a header with the logo and the text 'CARIOCA DIGITAL'. To the right, it says 'Olá, [nome] Você está conectado(a)'. Below the header, there is a navigation bar with a back arrow and the text 'Detalhes da solicitação'. The main content area displays the following information:

Numero da Solicitação	TDI-PRO-2023/00162 (consulta no processo.rio)
Data da Solicitação	02/08/2023
Serviço	Requerimento de Contagem Volumétrica de Veículos
Órgão	Secretaria Municipal de Integridade, Transparência e Proteção de Dados / SMIT
Nome do Solicitante	[Redacted]
CPF do Solicitante	[Redacted]
Descrição	Requerimento de Contagem Volumétrica de Veículos
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/01933
Última Atualização	14/08/2023

Below the table, there is a button labeled 'Em andamento'. Underneath that, it says 'Caso precise enviar uma petição ao órgão, clique aqui'. At the bottom, there are two buttons: 'APRESENTAR PETIÇÃO' (highlighted with a red box) and 'VER MINHAS SOLICITAÇÕES'.

6. APRESENTANDO UM RECURSO:

Ao final da análise, será proferida a decisão sobre sua solicitação, que também será notificada de forma complementar por e-mail. O resultado pode ser o **deferimento**, **indeferimento** ou **deferimento parcial**. Em caso de indeferimento ou deferimento parcial, o órgão público poderá oferecer a possibilidade de recurso, caso seja cabível, fixando um novo prazo.

Para apresentar recurso, basta clicar no botão **“Apresentar Recurso”**.

 **CARIOCA DIGITAL**

Olá, [nome] Você está conectado(a) ▾

← Detalhes da solicitação

Numero da Solicitação	CVL-PRO-2023/00007 (consulta no processo.rio)
Data da Solicitação	01/09/2023
Serviço	Requerimento de Obra de Infraestrutura de Suporte em ETR's
Órgão	Secretaria Municipal da Casa Civil
Nome do Solicitante	[redacted]
CPF do Solicitante	[redacted]
Descrição	Requerimento de Obra de Infraestrutura de Suporte em ETR's
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/02479
Última Atualização	12/09/2023

Indeferida

A solicitação CVL-PRO-2023/00007 foi indeferida.
Visualize o [despacho](#) com os detalhes da decisão.

APRESENTAR RECURSO VER MINHAS SOLICITAÇÕES

Após clicar em **Apresentar Recurso**, deve-se preencher o campo **Justificativa** e, caso necessário, incluir documentos através do botão **+ Adicionar**.

CARIOCA DIGITAL Olá, [nome] Você está conectado(a)

Apresentar recurso

Número da solicitação
TDI-PRO-2023/00047

Última atualização
17/03/2023

A solicitação foi Deferida parcialmente.

Visualize o [despacho](#) com os detalhes da decisão.

Justificativa*

Apresente as razões do recurso

ANEXAR DOCUMENTOS

+ ADICIONAR

(Somente pdf, máximo 10MB)

*Campos obrigatórios

ENVIAR CANCELAR

A confirmação de que o Recurso está em posse do Órgão quando a linha do tempo for atualizada, sendo possível visualizar a mensagem **“Recurso recebido”**, conforme figura abaixo:

The screenshot displays the 'CARIOCA DIGITAL' interface. At the top, there is a header with the logo and a user connection status: 'Você está conectado(a)'. Below the header, a navigation bar shows 'Detalhes da solicitação'. The main content area lists the following details:

- Numero da Solicitação: TDI-PRO-2023/00047 (consulta no processo.rio)
- Data da Solicitação: 15/03/2023
- Serviço: Requerimento de Ressarcimento
- Órgão: Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI
- Nome do Solicitante: [Redacted]
- CPF do Solicitante: [Redacted]
- Descrição: Documento utilizado na elaboração do Guia - GUILHERME.
- Protocolo inicial: REQ-SOL-2023/00207
- Última Atualização: 17/03/2023

Below the details, there is a button labeled 'Em andamento' and a link 'VER MINHAS SOLICITAÇÕES'.

A timeline at the bottom of the page shows three events, with the first event highlighted by a red box:

- Recurso recebido** (highlighted): 17/03/2023 - Recurso recebido.
- Decisão da solicitação deferida parcialmente: 17/03/2023 - Visualize aqui o [despacho da decisão](#).
- Documento disponibilizado: 17/03/2023 - Visualize aqui o [documento](#).

7. ACOMPANHANDO UMA SOLICITAÇÃO:

Para acompanhar suas solicitações a qualquer tempo, basta acessar o Portal de Serviços Carioca Digital em <https://home.carioca.rio/> e pesquisar por **Consultar Minhas Solicitações**.

The screenshot shows the Carioca Digital portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Carioca Digital logo, a search bar containing 'consultar minhas solicitações', and a login button. Below the search bar, a message indicates 'Apenas 1 resultado para "minhas solicitações"'. The main content area features a card for 'Consultar Minhas Solicitações' with a description and a button to 'ACESSAR O SERVIÇO'. To the right, there is a sidebar with 'NAVEGAR' and 'FILTRAR' tabs, and a list of actions under 'OBJETIVO DO CIDADÃO'.

Nessa tela estarão listadas todas as suas solicitações, com a situação atualizada de cada uma delas. É possível filtrar as informações e ordenar as colunas.

The screenshot shows the 'Minhas solicitações' page. At the top, there is a header with the Carioca Digital logo and a user connection status. Below the header, there is a table of requests with columns for 'Número da solicitação', 'Data da solicitação', 'Serviço', 'Órgão', 'Última atualização', and 'Situação'. The table contains four rows of data, each with a status button.

Número da solicitação	Data da solicitação	Serviço	Órgão	Última atualização	Situação
REQ-SOL-2023/01168	20/06/2023	ITBI - Requerimento de revisão de valor venal	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI	22/06/2023	Arquivada
TDI-PRO-2023/00123	20/06/2023	Requerimento de Cartão de Estacionamento para PCD	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI	22/06/2023	Em andamento
TDI-PRO-2023/00122	21/06/2023	ITBI - Requerimento de revisão de valor venal	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI	22/06/2023	Indeferida
TDI-PRO-2023/00121	22/06/2023	Requerimento de Desinterdição	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI	22/06/2023	CUMPRIR EXIGÊNCIA

Ao clicar no número da solicitação são mostrados os **detalhes da solicitação** e a **linha do tempo** com os principais marcos do andamento do processo. É possível, quando for o caso, apresentar petição, cumprir exigência e apresentar recurso.

CARIOCA DIGITAL Olá, [nome] Você está conectado(a)

← **Detalhes da solicitação**

Numero da Solicitação	TDI-PRO-2023/00047 (consulta no processo.rio)
Data da Solicitação	15/03/2023
Serviço	Requerimento de Ressarcimento
Órgão	Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública/SMTDI
Nome do Solicitante	[REDACTED]
CPF do Solicitante	[REDACTED]
Descrição	Documento utilizado na elaboração do Guia - GUILHERME.
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/00207
Última Atualização	15/03/2023

Em andamento

A solicitação foi autuada e recebeu o número TDI-PRO-2023/00047

[VER MINHAS SOLICITAÇÕES](#)

- Solicitação autuada**
15/03/2023 - Referência TDI-PRO-2023/00047-V01 foi criada.
- Solicitação recebida**
15/03/2023 - Solicitação recebida.
- Solicitação criada**
15/03/2023 - Solicitação criada.

7. 1. SITUAÇÕES APRESENTADAS NA LINHA DO TEMPO:

- Solicitação criada
- Solicitação recusada
- Solicitação recebida
- Solicitação autuada
- Solicitação juntada
- Exigência comunicada
- Exigência respondida
- Petição enviada
- Comunicação enviada
- Documento disponibilizado
- Decisão da solicitação : deferida, deferida parcialmente, indeferida
- Recurso apresentado
- Recurso recebido
- Decisão do recurso: deferido, deferido parcialmente, indeferido



processo.rio

tirando o futuro do papel

acesse

acesso.processo.rio



clique para acessar



Rio
PREFEITURA

CASA CIVIL