

# Guia do Petitionamento Eletrônico para o Cidadão

 **processo.rio**  
tirando o futuro do papel

## SUMÁRIO

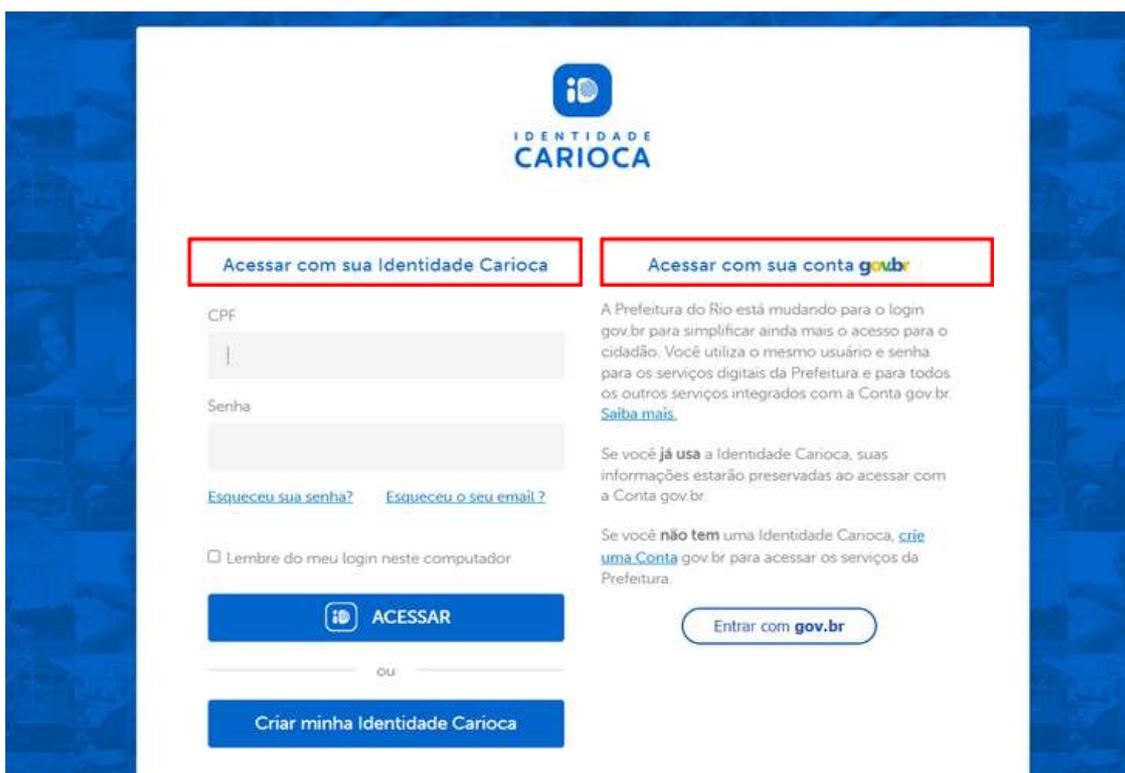
<b>1. SOLICITANDO UM SERVIÇO ONLINE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESPONDENDO UMA EXIGÊNCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>3. RECEBENDO UMA COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>4. RECEBENDO UM DOCUMENTO.....</b>	<b>10</b>
<b>5. APRESENTANDO UMA PETIÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>6. APRESENTANDO UM RECURSO.....</b>	<b>12</b>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

## 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

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, [redacted] Você está conectado(a)

Confirmação da solicitação

**CONFIRMAÇÃO DO RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO**

Nome do solicitante  
[redacted]

CPF  
[redacted]

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 <a href="#">(consulta no processo.rio)</a>
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	[nome oculto]
CPF do Solicitante	[CPF oculto]
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 <a href="#">(consulta no processo.rio)</a>
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 connection status 'Você está conectado(a)'. Below the header, the page title is '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 following text:

- Documento importante disponibilizado**  
16/03/2023 - Visualize aqui o [documento](#).
- 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**”.

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

[← Detalhes da solicitação](#)

Numero da Solicitação	TDI-PRO-2023/00162 <a href="#">(consulta no processo.rio)</a>
Data da Solicitação	02/08/2023
Serviço	Requerimento de Contagem Volumétrica de Veiculos
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 Veiculos
Protocolo inicial	REQ-SOL-2023/01933
Última Atualização	14/08/2023

[Em andamento](#)

Caso precise enviar uma petição ao órgão, clique aqui

[APRESENTAR PETIÇÃO](#) [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”**.

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

Numero da Solicitação	CVL-PRO-2023/00007 <a href="#">(consulta no processo.rio)</a>
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

Below the details, there is a status indicator 'Indeferida' in a red box. A message states: 'A solicitação CVL-PRO-2023/00007 foi indeferida. Visualize o [despacho](#) com os detalhes da decisão.'

At the bottom, there are two buttons: 'APRESENTAR RECURSO' (highlighted with a red box) and 'VER MINHAS SOLICITAÇÕES'.

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

The screenshot shows the 'Apresentar recurso' (Present Appeal) form in the Carioca Digital system. The form is contained within a white box on a light gray background. At the top left of the page is the 'CARIOCA DIGITAL' logo. At the top right, there is a user status indicator: 'Olá, [nome] Você está conectado(a)'. The form itself contains the following information:

- Número da solicitação:** TDI-PRO-2023/00047
- Última atualização:** 17/03/2023
- Estado:** A solicitação foi Deferida parcialmente.
- Ação:** Visualize o [despacho](#) com os detalhes da decisão.
- Justificativa\*:** A label is highlighted in yellow. Below it is a large text area with the placeholder text 'Apresente as razões do recurso'.
- ANEXAR DOCUMENTOS:** A section with a red border containing a green '+ ADICIONAR' button and the text '(Somente pdf, máximo 10MB)'.
- Legend:** \*Campos obrigatórios
- Buttons:** 'ENVIAR' and 'CANCELAR' at the bottom.

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 shows the 'CARIOCA DIGITAL' interface. At the top, there is a teal 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 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: 17/03/2023

Below the details, there is a button labeled 'Em andamento' and a link 'VER MINHAS SOLICITAÇÕES'. At the bottom, a timeline of events is shown, with the first event highlighted by a red box:

- Recurso recebido**  
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 header with the Rio Prefeitura logo, the number 1746, and social media icons. Below the header is a search bar containing the text 'consultar minhas solicitações'. To the right of the search bar is a button that says 'Olá, visitante! Faça o seu login aqui'. Below the search bar, it says 'Apenas 1 resultado para "minhas solicitações"'. The main content area shows a card for 'Consultar Minhas Solicitações' with a description: 'Acompanhamento das solicitações autuadas em processos administrativos que foram iniciadas através do Carioca Digital.' There are two buttons: 'MAIS INFORMAÇÕES' and 'ACESSAR O SERVIÇO'. To the right of the card is a sidebar with 'NAVEGAR' and 'FILTRAR' tabs, and a section titled 'OBJETIVO DO CIDADÃO' with several links: 'Acessar o conteúdo do processo administrativo', 'Adicionar documentos ao processo administrativo', 'Consultar andamento de processo administrativo', and 'Obter cópias de atos administrativos e de outras peças de um processo'.

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: 'Olá, [nome] Você está conectado(a)'. Below the header is a section titled 'Minhas solicitações' with a checkbox for 'Ocultar solicitações arquivadas' and a filter for 'Últimos' with options: 30 dias, 60 dias, 90 dias (selected), and 120 dias. The main content is a table with the following columns: 'Número da solicitação', 'Data da solicitação', 'Serviço', 'Órgão', 'Última atualização', and 'Situação'. The table contains four rows of data:

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	<a href="#">TDI-PRO-2023/00047</a> (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](https://acesso.processo.rio)



clique para acessar



**Rio**  
PREFEITURA

CASA CIVIL