

1. É a primeira vez que acesso este site, o que devo fazer?

Resposta: Na área **Quero me cadastrar**, deverá informar a matrícula e o nome completo, após deverá clicar na seta para confirmar.

Quero me cadastrar

Matricula ?

Nome Completo

→

O site confirmará a solicitação e enviará um e-mail com as instruções continuar o cadastro.

Aviso

Solicitação realizada com sucesso. Você receberá, em instantes, um e-mail com as instruções para prosseguir com o cadastro.

OK

Acesse o e-mail cadastrado junto à escola, onde visualizará a mensagem enviada pelo sistema. Na mensagem conterà um link, com direcionamento à tela para finalização do cadastro.

2. Não consegui validar meu cadastro, o que devo fazer?

Resposta: O aluno deverá procurar a secretaria da sua escola e verificar as informações do seu cadastro.

Aviso

O nome e/ou matrícula informados são diferentes do nome e matrícula do aluno que solicitou o cadastro.

OK

3. Como será inserida a foto no meu cartão?

Resposta: O aluno poderá efetuar o envio da foto pelo site se no cadastro não houver foto. Para incluir foto, o aluno deverá:

- a) clicar em **Solicitar cartão**

RIOCard | SITE DO ALUNO Solicitar Cartões • Confirmar Recebimento

Solicitar Cartão

Nome Completo
Nascimento
Nome do Pai
Nome da mãe
Endereço
E-mail
Escola

Data da Solicitação	Número do Cartão	Tipo	Solicitante	Status	Boletos
---------------------	------------------	------	-------------	--------	---------

SOLICITAR 1ª VIA DO CARTÃO

b) clicar no ícone **Incluir Foto**.

Solicitar Cartão

Nome Completo
Nascimento
Nome do Pai
Nome da mãe
Endereço
E-mail
Escola

Você precisa incluir uma foto para dar prosseguimento à solicitação. Esta foto estará sujeita a aprovação da qualidade.

Regras:

- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente.
- O fundo deve ser claro.
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno e sua face deve estar centralizada.
- O aluno não poderá estar de óculos, touca, chapéu, boné e afins.

 Incluir Foto

c) Uma nova janela surgirá, e nela, o aluno deverá selecionar sua foto e clicar no botão **Abrir**;



d) A foto será enviada para o site e será exibida para possa selecionar o melhor corte da imagem;



e) O aluno deverá clicar dentro do quadrado branco e arrastá-lo para o centro do rosto;

f) Após, deverá clicar em **Confirmar Dados**;

Observação: Certifique-se que todos os seus dados estão corretos.

4. Qual padrão devo seguir para tirar a foto?

Resposta:

- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente;
- O fundo deve ser claro;
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno. Sua face deverá estar centralizada;
- Você não poderá estar de óculos e/ou chapéu, boné e afins.
- A foto deverá possuir até 32 Kb,
- Formato JPEG (“.jpg”)

5. A escola poderá fazer a solicitação do cartão ou somente o aluno fará através do site?

Respostas: Somente o aluno poderá solicitar cartão.

6. Meus dados estão incorretos, como posso atualizá-los?

Resposta: Procurando a secretaria da sua escola e solicitar a alteração do seu cadastro. Não será possível atualizar o cadastro pelo Site do Aluno.

7. Não consigo gerar o boleto, onde posso obter ajuda ?

Resposta: O aluno poderá procurar a secretaria da sua escola e solicitar a verificação das informações do seu cadastro.

8. Posso acompanhar o status do meu cartão através do Aluno Online?

Resposta: Não, para qualquer questão relacionada ao cartão deverá utilizar o Site do Aluno, através do www.riocard.com.

9. Onde posso pagar o boleto?

Resposta: Preferencialmente no banco Itaú, em qualquer banco ou casas lotéricas até o vencimento do boleto.

10. Qual o prazo para pagamento do boleto?

Resposta: O vencimento do boleto é de 15 dias após a solicitação do cartão.

11. Não consegui pagar o boleto até o vencimento, como devo proceder?

Resposta: Se você não conseguiu pagar o boleto até a data de vencimento, vá até o site e emita um novo boleto.

12. Posso acompanhar através do site o pedido da primeira ou segunda via?

Respostas: Sim. O aluno poderá acompanhar o status da solicitação de seu cartão.

13. Perdi/roubaram meu cartão?

Resposta: Em todos os casos será emitido um boleto de cobrança da 2a. via do cartão, porém você poderá solicitar isenção de pagamento em caso de roubo ou furto do seu cartão caso tenha um boletim de ocorrência relatando o fato.

14. Quanto custa segunda via do cartão?

Resposta: O valor cobrado para a segunda via é de R\$ 23,80 (vinte e três reais e oitenta centavos). Para demais cartões de gratuidade, você deve entrar em contato no RioCard Responde (21) 4003-3737 e solicitar. No momento da solicitação você receberá todas as orientações.

15. Fiz o pagamento do boleto, o que devo fazer?

Resposta: Você deverá aguardar a constatação do pagamento, que poderá levar até 2 dias úteis. Após a confirmação, o cartão será emitido e direcionado à escola.

16. Recebi o cartão, já posso usá-lo?

Resposta: Não. Você deverá confirmar o recebimento do cartão através do site clicando no botão confirmar recebimento.

17. Qual número de matrícula devo digitar para acessar o site?

Resposta: Por favor, verifique com a sua escola o número da sua matrícula ativa.

18. Digitei o nome e matrícula corretamente, o site não permite o acesso, o que devo fazer?

Respostas: Você deverá se dirigir à sua escola e verificar as informações do seu cadastro.

19. Não recebi o link de autenticação do e-mail, o que devo fazer?

Respostas: Procurar a secretaria da sua escola para verificar o e-mail vinculado ao seu cadastro.

20. O aluno receberá o cartão bloqueado? Qual será o procedimento de desbloqueio?

Resposta: Sim. Assim que recebê-lo, desbloqueie o cartão no site através do menu **Confirmar Recebimento** e aguarde até 48h úteis para utilizá-lo.

21. Que tipo de caracteres poderei utilizar para a criação da nova senha?

Resposta: A sua senha deverá possuir de 6 a 10 caracteres, dentre eles pelo menos 1 letra e 1 número.

22. Existe restrição para algum navegador?

Resposta: Você poderá acessar o site pelos navegadores Internet Explorer 10 ou superior, Mozilla Firefox e Google Chrome

23. Quando mudar de escola terá que solicitar outro cartão?

Resposta: Não. Somente será necessário que sua escola atualize seus dados.

24. Esqueci minha senha. O que eu faço?

Resposta: Para alterar a sua senha, clique na opção "Esqueci minha senha". Você deverá informar seu e-mail de cadastro para enviarmos o link para a alteração da sua senha. Ao clicar nesse link enviado, você será direcionado para uma tela solicitando a informação da nova senha e confirmação da mesma.