



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

PORTARIA JUCERJA Nº 1379, DE 17 DE ABRIL DE 2015.

APROVA MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA
ÁREA DE PROTOCOLO E INFORMAÇÃO DE
COMÉRCIO DA SUPERINTENDÊNCIA DE
REGISTRO DE COMÉRCIO/JUCERJA E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**O PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO –
JUCERJA**, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO:

A necessidade de maior racionalização e eficiência no registro empresarial, com o intuito de
melhor prestação dos serviços;

R E S O L V E:

Art. 1º - Aprovar o Manual de Procedimentos da Área de Protocolo e Informação de Comércio
da Superintendência de Registro de Comércio /JUCERJA.

Parágrafo Único – Aplica-se este manual, no que couber, aos setores correlatos instalados nas
Delegacias JUCERJA.

Art. 2º - Estabelecer que, o manual ora aprovado ficará disponível no endereço eletrônico
www.jucerja.rj.gov.br.

Art. 3º - Definir que as necessárias alterações e atualizações serão efetuadas diretamente no
endereço eletrônico especificado no artigo anterior.

Parágrafo Único – A presente versão será identificada como 1.0, devendo as posteriores serem
numeradas sequencialmente acrescentando-se a data da sua divulgação, independentemente
de nova publicação de Portaria.

Art. 4º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de abril de 2015.

Luiz A. Paranhos Velloso Junior
Presidente da Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
ID. 1919046-8



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, ENERGIA, INDÚSTRIA E SERVIÇOS
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

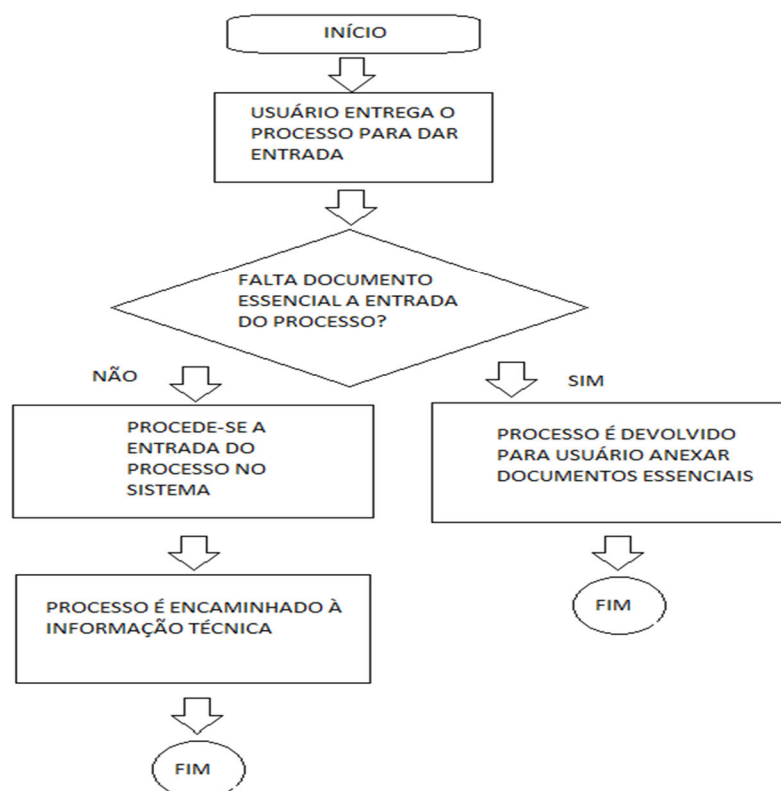
MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA ÁREA DE PROTOCOLO E INFORMAÇÃO DO COMÉRCIO

SUPERINTENDÊNCIA DE REGISTRO DO COMÉRCIO

VERSÃO 1.0 – 17/04/2015

Aprovado pela Portaria JUCERJA nº 1379 de 17/04/2015.

1 – ENTRADA DE PROCESSOS



A entrada de processos começa com a recepção do usuário, que apresenta o processo de registro (ou ficha de reclamação de registro – Anexo 1, no caso de erros de cadastro e autenticação), que são recebidos pelos servidores que atendem nos guichês de entrada de processos.

O servidor, inicialmente, verifica se o processo possui todos os elementos essenciais que permitem a entrada do processo. Caso falte, no processo, documento que impeça a inclusão no sistema e a entrada do processo, o usuário é informado do(s) documento(s) faltante(s) e o processo é devolvido.

Com exceções pontuais, existem apenas quatro casos de recusa na entrada de processos:

- Falta de guias de pagamento;
- Falta de capa de processo;
- Falta de requerimento eletrônico em processos de constituição de Empresário, Sociedade Empresária Limitada ou EIRELI;
- Ou falta de consulta de optantes do Simples Nacional nos processos de alteração de MEI para Empresário.

Em caso de falta de documentos que podem colocar o processo em exigência, mas que não impedem a sua entrada, o usuário é apenas informado do(s) documento(s) faltante(s) quando o servidor percebe o problema. Neste caso não há recusa da entrada do processo. A informação passada tem apenas o objetivo de dar ao usuário a oportunidade de levar o processo de volta e corrigir o equívoco.

Na entrada de processos, o servidor lança no sistema os dados essenciais à identificação do processo:

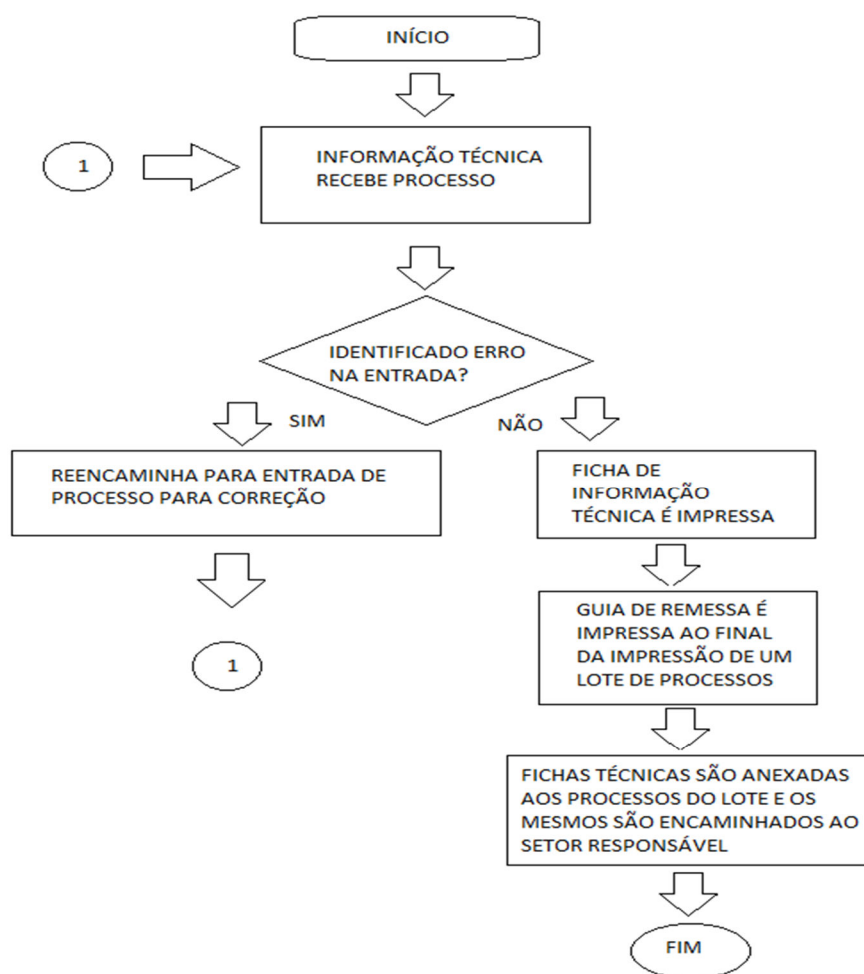
- A natureza jurídica da empresa;
- A código do(s) ato(s) relativo(s) ao documento apresentado a registro;
- As informações das guias de pagamento, com valores e número de guia;
- O número do NIRE, do número do pedido de viabilidade ou do requerimento eletrônico, conforme o caso.

No final do atendimento, após impressão do protocolo, é conferido se os dados estão corretos e se o número do HASH foi impresso antes da entrega ao usuário.

Em caso de dois ou mais processos que tiverem necessidade de análise conjunta, os mesmos são vinculados pelo servidor no Sistema Integrado. Nos casos de processos da mesma empresa que estejam sendo protocolados no mesmo momento, estes obrigatoriamente deverão ser vinculados no momento da entrada.

Concluída a entrada do processo, os mesmos são recepcionados pelos servidores responsáveis pela emissão da Ficha de Informação Técnica (FIT).

2 – INFORMAÇÃO TÉCNICA (FIT)



Após a entrada do processo, os servidores responsáveis pela emissão da Ficha de Informação Técnica (FIT) recebem os processos para preparo dos mesmos ao julgamento, ou encaminhamento a outro setor, se for o caso.

Em primeiro lugar, se constatado equívoco no lançamento de dados no momento da entrada do processo (exemplos: nome incorreto, NIRE, número ou valor de guia de pagamento, ato incorreto lançado, etc.), o mesmo é devolvido para retificação à entrada de processos.

Após, o servidor emite a Ficha de Informação Técnica (FIT), onde são lançados os dados necessários à pesquisa da empresa e das pessoas físicas que participam do ato a ser arquivado, e que constarão dessa ficha.

É necessária a pesquisa de CPFs roubados e impedidos, de forma a verificar se o CPF da pessoa participante do ato possui impedimento por crime falimentar, responda por pena que o impeça de participar de atos societários, ou se o CPF corresponde a documento roubado ou furtado cuja comunicação prévia foi feita à Vice-Presidência da JUCERJA. Em caso positivo, o Sistema Integrado irá demonstrar essa informação na Ficha de Informação Técnica para análise da decisão singular ou colegiada.

Nos atos de constituição de empresa ou de alteração de nome empresarial, é feita a busca de nome para verificação de nomes colidentes ou semelhantes no Sistema Integrado (exemplos: atos 102, 103, 106 e 114).

Por último, é feita a busca de CPF nos casos de constituições de Empresário e EIRELI, de forma a identificar se aquele empresário ou titular da EIRELI já possui outro registro na mesma natureza jurídica, o que gera impedimento de registro.

Após a realização dessas pesquisas, a Ficha de Informação Técnica (FIT) é impressa e anexada ao processo. No final da preparação de um lote de processos, as guias de remessa são impressas, de forma a encaminhar os processos à Decisão Singular ou Colegiada.

Ressaltamos que devem ser observadas as exceções de encaminhamento de processos, como:

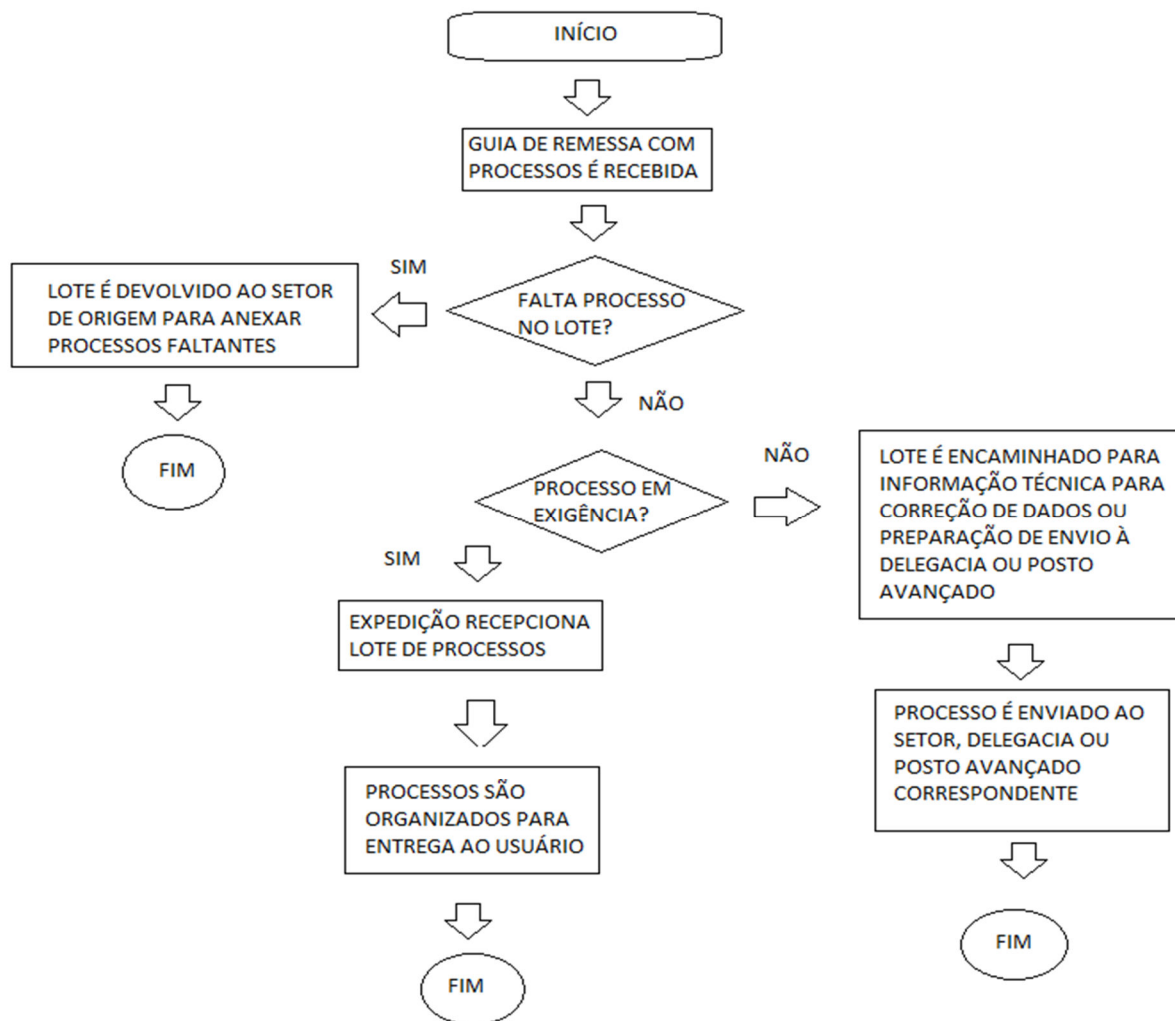
- Secretaria Geral;
- Área de Controle e Fiscalização (em caso de processos de leiloeiros e tradutores);
- Área de Registro – Autenticação (em caso de reclamações de registro);
- e Área de Cadastro (quando a Ficha de Informação Técnica indicar que o processo deve ser encaminhado a este setor).

Com os lotes preparados, os processos são enviados a seus respectivos setores.

3 – RECEPÇÃO DE DOCUMENTOS

Todos os documentos são recebidos no Protocolo da JUCERJA por servidores e colaboradores que possuem autorização prévia da Chefia imediata para conferir os lotes recebidos. Na conferência, o servidor deve, no ato do recebimento, preencher na respectiva guia de remessa a data da conferência, rubrica ou assinatura, data e carimbo.

Inicialmente, o lote deve ser conferido para que possa ser identificada uma possível falta de processos. Caso identificada, o lote é devolvido integralmente à Área de origem para conferência do ocorrido.



A seguir, verifica-se qual a demanda daquele lote. No caso de processos em exigência, ou de reclamações de registro já respondidas, o lote é entregue aos servidores da expedição, que irão receber o lote, fazer a conferência dos mesmos e organizá-los para futura entrega ao usuário.

Caso não se trate de processo em exigência, quem receberá o lote é um dos servidores responsáveis pela emissão de Ficha de Informação Técnica (FIT), que irá recepcionar o processo e dar o tratamento adequado ao mesmo.

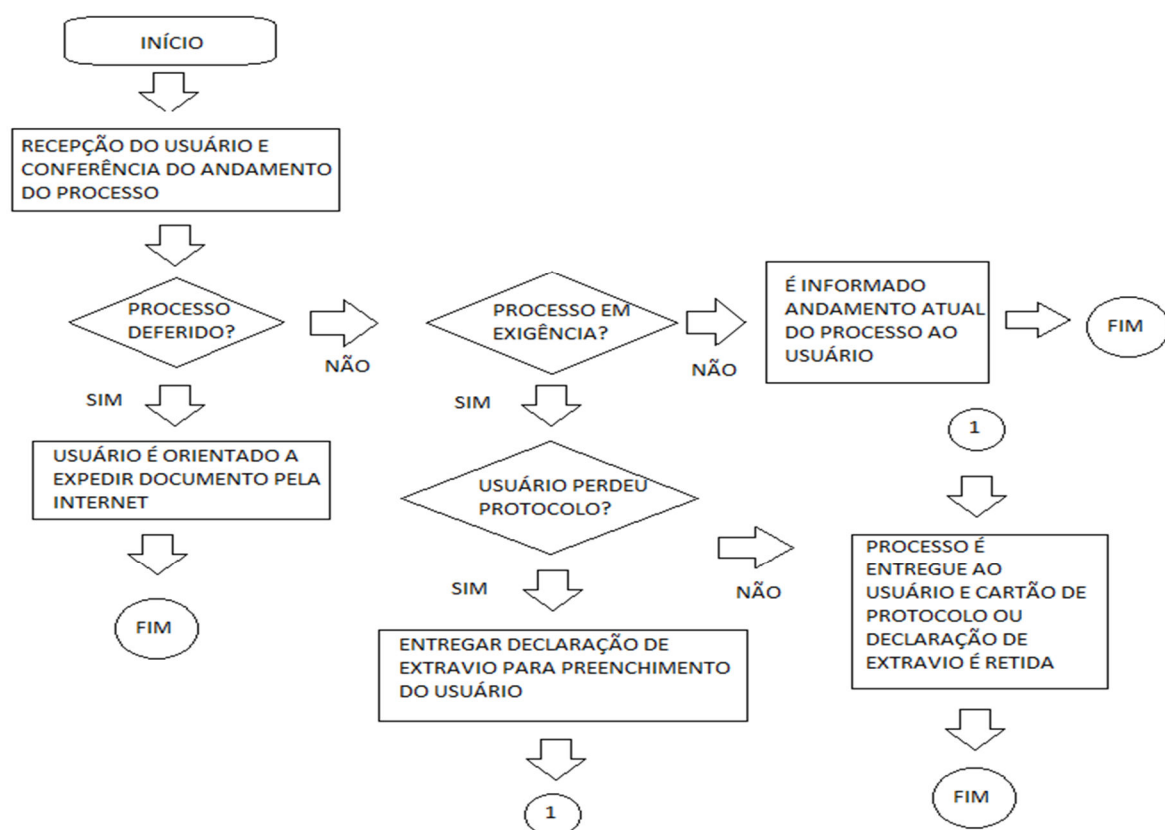
Alguns exemplos de casos que podem ocorrer são:

- Correção de dados solicitada pela à Área de Protocolo: neste caso, a Decisão Singular, Decisão Colegiada ou outro setor da JUCERJA encaminha o processo ao Protocolo para identificar um possível equívoco na entrada do processo ou na emissão da Ficha de Informação Técnica (FIT). Neste caso, a Informação Técnica verificará o ocorrido. Constatada a falha, o processo é corrigido e devolvido ao setor correspondente. Caso não seja constatado equívoco na entrada de processo ou emissão da Ficha de Informação Técnica, o processo é encaminhado ao Chefe de Área, que fará

informar ao remetente sobre a não identificação do problema. Após, o processo é devolvido para prosseguimento do trâmite.

- Recepção do processo de Delegacia ou Posto Avançado: os processos que são enviados à sede, oriundos de outras delegacias ou postos avançados são recepcionados por um servidor responsável pela emissão da Ficha de Informação Técnica (FIT), que verifica qual o setor de destino dos mesmos, e procederá com o preparo do processo para encaminhamento a este setor.
- Envio do processo para Delegacia ou Posto Avançado: um servidor responsável pela emissão da Ficha de Informação Técnica recebe os processos que deverão ser enviados à Delegacia ou Posto Avançado, fazendo a conferência do lote recebido, e procedendo com o envio pelo correio ou por malote;
- Recepção de processos da unidade de Livros Mercantis (Unidade Lavradio): é feita a conferência e recepção dos documentos recebidos da Unidade Lavradio e o posterior envio dos documentos aos setores correspondentes;
- Envio de processos à unidade de Livros Mercantis (Unidade Lavradio): é feito com o recebimento dos processos e documentos dos diversos setores da Jucerja que devem ser enviados à Unidade Lavradio, com a montagem e envio do malote à unidade correspondente.

4 – EXPEDIÇÃO



Cabe aos servidores responsáveis pela expedição na Área de Protocolo e Informação a entrega dos processos físicos aos usuários, e a organização dos mesmos.

Inicialmente, o usuário entrega o cartão de protocolo e o servidor confere o andamento do respectivo processo. Caso o processo esteja deferido, o usuário é comunicado do andamento e do procedimento para a emissão do documento pelo site da Jucerja. Caso o documento se refira a processo cuja última entrada ocorreu antes da implementação do Documento Digital (ou seja, antes de 09/06/2014), o documento em papel é entregue, e o cartão é retido. Em caso de processo em exigência, o mesmo será entregue ao usuário, também com a retenção do cartão de protocolo original.

Se, em algum dos casos acima, o usuário não apresentar o cartão original de protocolo, e comunicar o extravio do mesmo, ele será orientado a preencher uma declaração de extravio de protocolo (Anexo 2). Esta declaração deverá ser vistada pelo Chefe da Área de Protocolo antes da entrega do processo. O portador da declaração de extravio deve apresentar documento original de identificação, cuja cópia será feita pela Chefia, com seu respectivo visto.

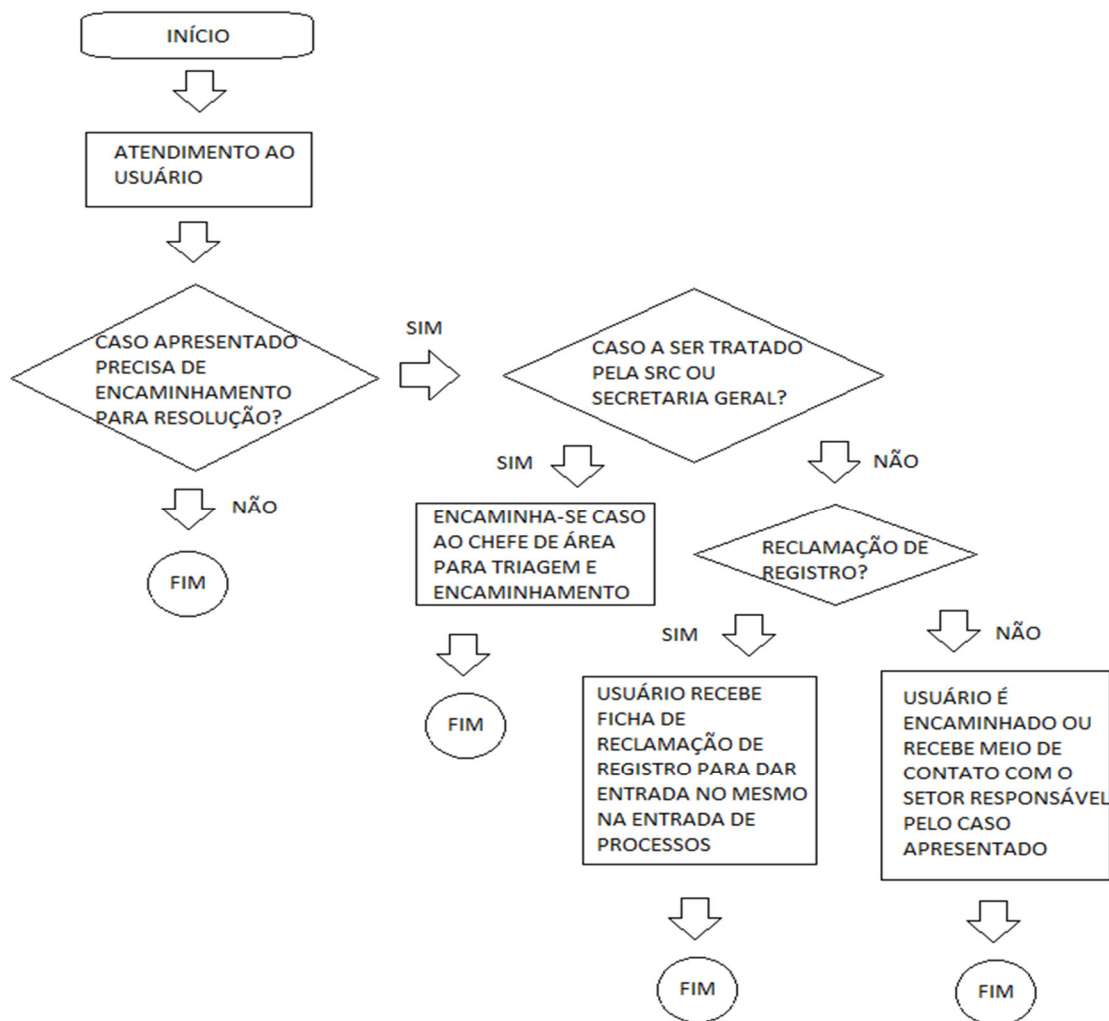
Em caso de processo em exigência, o processo é entregue e a declaração de extravio é arquivada.

Em caso de documento deferido, a declaração de extravio recebe uma etiqueta de protocolo para informar o número do HASH, de forma a possibilitar emissão do documento. Cópia da declaração de extravio com a etiqueta é fornecida ao usuário com o visto do Chefe, e a original é retida.

Caso seja indicado outro andamento que informe que o processo está em trâmite, o usuário é comunicado e orientado a aguardar o prosseguimento do trâmite do processo.

Caso necessário, o usuário é encaminhado ao Balcão de Informações ou ao Chefe de Área, para informações adicionais.

5 – ATENDIMENTO PRESENCIAL DE INFORMAÇÕES



No atendimento de informações, o usuário é orientado por servidor, onde recebe o esclarecimento referente à dúvida ou reclamação apresentada. Neste caso, sempre é observado o disposto na Portaria JUCERJA nº 988, de 29 de dezembro de 2010, quanto aos procedimentos de atendimento e encaminhamento.

Havendo a necessidade de verificação do caso por outro setor, deve ser identificado a qual setor será encaminhado o caso. Problemas relativos ao REGIN – Viabilidade, Requerimento Eletrônico, e acesso por login e senha aos serviços disponíveis no site da Jucerja, assim como problemas na emissão do documento digital, são atendidos por e-mail do setor correspondente, cujo endereço será informado ao usuário.

Em caso de atendimento relativo a certidão, é feito um breve esclarecimento sobre a forma de emissão das certidões e os procedimentos para obtenção dos mesmos no site da Jucerja, assim como também é informado o e-mail do setor responsável para dúvidas adicionais.

Sendo necessário o atendimento ou encaminhamento presencial do usuário a outro setor da Jucerja, o mesmo é encaminhado ao Chefe de Área, que fará uma análise prévia do caso, de forma a verificar a necessidade do encaminhamento.

Em caso de encaminhamento à Superintendência de Registro do Comércio, o Chefe de Área preenche uma ficha de encaminhamento que o usuário deve apresentar à Portaria para autorizar seu ingresso.

Em caso de encaminhamento à Secretaria Geral, ou demais setores da Jucerja, o encaminhamento é solicitado pelo Chefe de Área através de contato telefônico prévio ao setor responsável.

Em caso de dúvidas relativas a guias de pagamento, o usuário é orientado a se dirigir à Portaria, para atendimento pela Superintendência de Administração e Finanças.

Em se tratando de apresentação de Ofícios, o usuário é orientado a solicitar o atendimento na Vice-Presidência.

6 – HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O horário de expediente interno do Protocolo é de 09:00 às 18:00, podendo ser estendido de acordo com a necessidade do serviço.

O horário de atendimento ao público é de 10:00 às 17:00. Todavia, todos os usuários que ingressarem no protocolo antes do horário de encerramento serão devidamente atendidos, ainda que seja necessário o atendimento ser estendido após às 17:00.

Este manual foi elaborado por Rafael Carvalho do Valle, Chefe da Área de Protocolo e Informação do Comércio, em março de 2015, sob supervisão de Renata Marinho da Costa, Superintendente de Registro do Comércio.

ANEXO 1

Ficha de Reclamação de Registro



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

FICHA DE RECLAMAÇÃO DE REGISTRO

Solicitamos esclarecimentos quanto à expedição do(s) documento(s) arquivado(s):

Protocolo: _____ - _____ / _____ ou NIRE _____

Nome da empresa:

Tipo de situação:

- () Documento com informações cortadas e ilegíveis
- () Falta de folhas no documento recebido
- () Falta de anexos no documento recebido
- () Documento recebido se refere a via incorreta que caiu em exigência
- () Documento recebido não corresponde ao apresentado a arquivamento
- () Informações incorretas em etiqueta de registro ou nota de rodapé
- () DBE ou DOCAD não analisado
- () Correção de dados cadastrais no Sistema de Registro da JUCERJA
- () Outros

Descreva abaixo de forma detalhada o erro ocorrido.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de _____.

Assinatura do requerente

Favor preencher esta ficha de reclamação de registro, informando de forma clara e detalhada, o erro ocorrido. Em caso de reclamações relativas a documento digital, é obrigatória a apresentação em anexo de uma via impressa do ato recebido pela internet. Em caso de documentos emitidos em papel pela JUCERJA, todas as vias recebidas pelo usuário devem ser devolvidas para troca. Em caso de pedidos de correção de dados cadastrais, apresentar em anexo documentos que comprovem o erro ocorrido. Reclamações sem os documentos citados acima ou sem detalhamento claro do motivo da reclamação podem ser indeferidos.

Anexo 2

Declaração de Extravio de Protocolo



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

DECLARAÇÃO DE EXTRAVIO DE CARTÃO DE PROTOCOLO

Ilmo. Sr. Presidente da Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

O abaixo assinado vem, mui respeitosamente, comunicar a V. S^a o extravio do cartão de protocolo citado abaixo referente à empresa

Protocolo: _____ / _____

Declaro, sob as penas da Lei, a veracidade das informações aqui contidas.

Pelo exposto, solicito a entrega dos documentos, objeto do cartão de protocolo extraviado e acima referido.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de _____

Ass: _____

Nome:

Identidade:

Ass: _____

Nome:

Identidade:

Ass: _____

Nome:

Identidade:

Assinatura do portador da declaração de extravio

(Somente pode ser assinado no ato da retirada do documento, juntamente com documento de identidade original.)

Nome:

Identidade:

Visto Chefia

Nota: ESTA DECLARAÇÃO NÃO PODERÁ TER RASURAS.

Todos os campos são de preenchimento obrigatório e a firma do declarante deve ter reconhecimento cartorial por autenticidade. Em caso de assinatura por procurador, deve ser anexada procuração com poderes específicos, com firma reconhecida.

Não serão aceitas Declarações de Extravio elaboradas em outro formato.