



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

## **Comunicado – 10/08/2017**

A Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (JUCERJA) lançou, na terça-feira, 18 de julho, o novo sistema para acesso aos serviços, relacionados à constituição, alteração e baixa de empresas. Entretanto, devido ao tamanho de sua base de dados, que conta com o cadastro de mais de um milhão de empresas registradas, alguns problemas pontuais foram constatados. A JUCERJA se desculpa pelos transtornos apresentados pelo sistema no período inicial de implantação, mas entende que alguns problemas só puderam ser identificados e resolvidos em um ambiente de produção, destacando que até o presente momento 10.043 processos e 4.690 certidões já deram entrada e foram processados pelo novo sistema, o que confirma nossa avaliação e a robustez do mesmo. Acreditamos que o novo sistema melhora o ambiente de negócios do Estado do Rio de Janeiro, além de simplificar a tramitação dos processos e contribuir para a desburocratização da Junta Comercial.

Sobre alguns dos problemas identificados, a JUCERJA esclarece algumas melhorias já adotadas para melhorar o sistema:

- Desde 07 de agosto passamos a receber os Livros Mercantis em nossa unidade na Rua do Lavradio e do dia 09 de agosto em nossas Delegacias Regionais, destacando que os livros digitais trarão enorme economia para nossos clientes;
- Atualmente todas nossas Delegacias Regionais estão em pleno funcionamento, existindo problemas pontuais em Barra Mansa e Barra do Piraí que esperamos em conjunto com as respectivas Prefeituras, resolvê-los até o final da próxima semana;
- Por meio da Portaria 1535/2017, a JUCERJA prorrogou todos os prazos de atendimento e cumprimento de exigência vencidos entre 03 de julho e 11 de agosto, para o dia 18 de agosto;
- O novo sistema permite aos usuários, tomar conhecimento das exigências pelo site, sem necessidade da retirada prévia do processo, evitando na maior parte dos casos um duplo deslocamento ao nosso protocolo, podendo cumprir as exigências e dar a reentrada no processo de forma simultânea;
- Aperfeiçoamos no sistema o Porte Empresarial, para a reentrada de processos em exigência (antigos) que não reconhecia o Porte ME e EPP, esclarecendo que no caso de novos processos o sistema sempre funcionou adequadamente;
- Criamos e disponibilizamos no nosso Protocolo Web, um pequeno manual para os casos de transformação empresarial, atendendo a demanda dos nossos usuários, que possuíam muitas dúvidas em tais casos;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

- Aperfeiçoamos a versão do Protocolo Web para o caso do cumprimento de exigências, quando ocorre mudança de Atos nos processos cadastrados erroneamente como outros, cujo sistema não admitia tal correção;
- Aperfeiçoamos a versão para admitir os Conselheiros em empresas Ltda;
- Tivemos um esforço de colaboração voluntária de parte dos servidores do nosso Protocolo, que trabalharam no último sábado 05 de agosto, o que permitiu que hoje estejamos digitalizando para julgamento os processos do dia, o que permitirá que a grande maioria dos processos sejam julgados em até 48 horas, sendo que boa parte deles em 24 horas.
- Detectamos em aproximadamente 30 processos, problema para abertura ou alteração de filiais. A equipe técnica do novo sistema está empenhada na solução até meados da próxima semana;
- A Jucerja criou um canal de atendimento por e-mail para simplificar a comunicação com os usuários. Atingimos a marca de mais de 5000 e-mails para demanda, o que obviamente gera alguma demora no pleno atendimento, porém, como temos certeza que a maioria dos casos já foi sanada, pedimos a compreensão de nossos usuários, que testem novamente o seu processo e caso o problema persista, reenviem, uma única vez, através do e-mail [atendimento@jucerja.rj.gov.br](mailto:atendimento@jucerja.rj.gov.br);
- Dobramos nosso efetivo para atendimento e esclarecimentos de dúvidas aos nossos usuários em nosso protocolo. Entretanto, notamos que muitos usuários deixam para vir após às 15h o que gera um acúmulo, incluindo filas para atendimento após às 16:00h, após o horário de fechamento do Protocolo. Mesmo assim, nossos funcionários têm permanecido e estendido o atendimento até às 17h30, atendendo a todos que chegam até às 16h;
- Sugerimos que, havendo possibilidade, os usuários compareçam ao protocolo entre 12h e 14h30, dada a menor demanda registrada neste horário, permitindo um atendimento mais ágil;
- Tendo em vista a atualização do status da nossa digitalização, pedimos aos nossos clientes que deram entrada ou reentrada em seus processos antigos até o dia 07 de agosto, e, cujos mesmos não estejam em nosso Protocolo Web com status de deferidos, em exigência, em julgamento ou indeferidos, que enviem um e-mail para [acharprocesso@jucerja.rj.gov.br](mailto:acharprocesso@jucerja.rj.gov.br). Detectamos alguns casos deste tipo, que precisam de uma análise pela equipe técnica de TI, diferente do canal de atendimento.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

Para melhor compreensão e esclarecimento de dúvidas sobre o novo sistema, estamos em um enorme esforço conjunto com nossos parceiros - Conselho Regional de Contabilidade-CRC/RJ, Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, Assessoramento, Perícia, Informações e Pesquisas do Estado do Rio de Janeiro-SESCON, Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro-FIRJAN - promovendo encontros até o final de setembro em diversos municípios e alguns locais na Capital. Já iniciamos em Petrópolis em 28/07, e estaremos em Resende (11/08), Macaé (14/08), Cabo Frio (17/08), Campos (18/08), Centro do Rio (21 e 28/08), Madureira (29/08) e, na sequência, Nova Friburgo, Niterói, Duque de Caxias, Itaperuna, São Gonçalo, Cantagalo, Rio de Janeiro (Centro e Barra da Tijuca) em datas a serem agendadas e divulgadas a partir de 28/08/2017.

Nosso Protocolo, com o novo sistema Web e a estabilização no processamento, está muito rápido, liberando o cliente com tempo médio de dois minutos. Pequenas filas que ocorrem, como já destacamos anteriormente, decorrem do atendimento para esclarecimentos de dúvidas e retiradas de processos em exigência. Já estamos adotando medidas adicionais para minimizar tais fatos, em meados da próxima semana.

A Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro agradece a todos nossos usuários e parceiros pela compreensão e reforça a convicção que o novo sistema coloca o Rio de Janeiro na vanguarda do Registro Empresarial do Brasil e que, em poucas semanas, ninguém mais se lembrará dos contratempos pelos quais passamos.