

# JUCERJA



Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

## Manual do Usuário



## Protocolo Web

## Reclamação



## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	2
1.1. Finalidade .....	2
1.2. Escopo .....	2
1.3. Visão Geral .....	2
1.4. Procedimentos para utilização.....	2
2. ACESSANDO O PORTAL .....	4
3. ACESSANDO PROTOCOLO WEB .....	7
3.1.1. Manual do Usuário.....	8
3.1.2. Guia de Referência.....	8
3.1.3. Começar o Protocolo Web.....	8
4. COMEÇAR O PROTOCOLO WEB .....	9
4.1. Empresas.....	11
4.2. Instrumentos de Escrituração Mercantil .....	11
4.3. Procurações.....	11
4.4. Reclamação .....	11
4.5. Reentrada de Processo Antigo.....	12
4.6. Desistência de Protocolo .....	12
4.7. Proteção de Nome Empresarial .....	12
4.8. Consulta e Gestão de Protocolo.....	12
5. RECLAMAÇÃO .....	13
5.1. REGISTRAR RECLAMAÇÃO.....	14
5.1.1. Protocolo para Reclamação .....	14
5.1.2. Ficha de Reclamação.....	15
5.2. CONSULTAR RECLAMAÇÃO.....	16



## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Finalidade

A finalidade deste documento é descrever, de forma clara e objetiva, os procedimentos necessários para realizar uma reclamação de um protocolo registrado.

### 1.2. Escopo

O Escopo deste documento é tratar apenas das formas de utilização, das operações pelo usuário, que farão parte do sistema desenvolvido.

As operações focarão exclusivamente em:

- **Registro de Reclamação:** *Opção do protocolo web que permite registrar uma reclamação para os protocolos de empresa e procuração finalizados*
- **Consulta de Reclamação:** *Opção do protocolo web que permite consultar as reclamações registradas*

### 1.3. Visão Geral

Este documento está organizado de acordo com as funcionalidades dos módulos do Protocolo Web e suas respectivas operações.

Objetivando explicitar da melhor forma possível o funcionamento dos módulos, será adotada a exibição de telas em sequência e suas respectivas formas de utilização.

### 1.4. Procedimentos para utilização

Para garantir o acesso ao Protocolo Web, o usuário deve:

- Passo 1:** Possuir cadastro ativo no portal da JUCERJA. É necessário que se faça login no portal da JUCERJA para poder proceder com o acesso ao serviço. Para maiores informações de como criar a conta, consulte o manual de Manutenção de Conta de Usuário, também disponível no portal da JUCERJA.



**Passo 2:** Possuir boleto gerado e pago. Para maiores informações de como gerar boleto, consulte o manual de [Geração de Boleto](#), também disponível no portal da JUCERJA.

**Passo 3:** Para determinados pedidos de protocolo o usuário deverá preencher o Pedido de Viabilidade, disponibilizado no site da JUCERJA. Para alguns casos a Viabilidade será obrigatória.

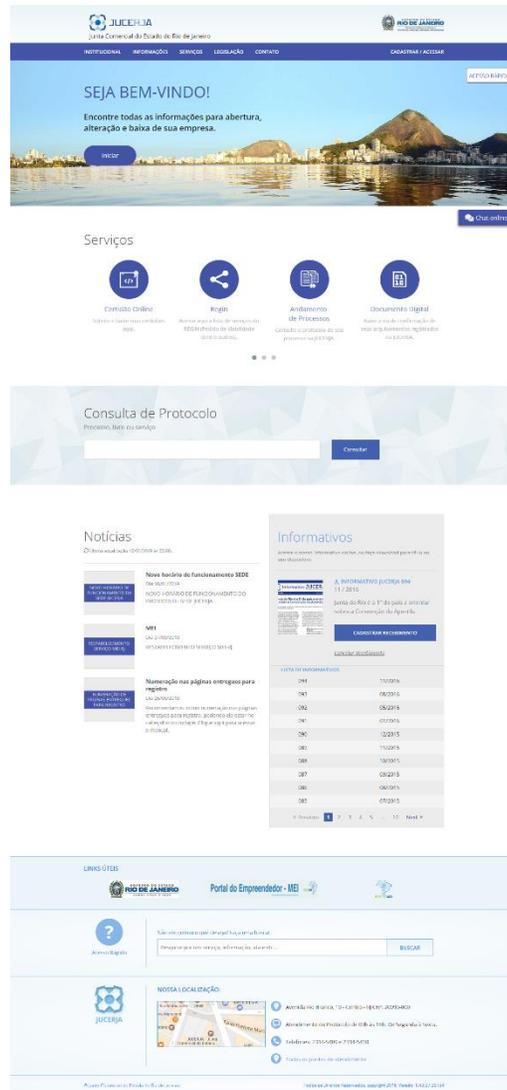
**Passo 4:** Para determinados pedidos de protocolo o usuário deverá preencher o DBE no site da Receita Federal. Para alguns casos o DBE será obrigatório.

**Passo 5:** Acessar o Protocolo Web no site da JUCERJA.



## 2. ACESSANDO O PORTAL

Ao acessarmos o portal, a tela principal será apresentada conforme poderemos ver a seguir:



A tela principal possui:

- Menu principal do sistema na tarja superior;
- Atalho para instruções de abertura/alteração/baixa de empresas;
- Acesso Rápido;
- Serviços de Destaques;
- Consulta de Protocolos;
- Notícias
- Informativos JUCERJA.
- Links de Destaque
- Busca de Conteúdo
- Localização (endereço da sede)



**Menu Principal:** Disponibiliza o acesso para as opções: *Institucional, Informações, Serviços, Legislação, Contato e Cadastrar/Acessar*

**Serviços de Destaque:** Disponibiliza acesso para os serviços sem que seja necessário acessar o menu principal. As opções de destaque são: Protocolo Web, Certidão Online, Regin, Andamento de Processos, Documento Digital, Situação Cadastral de Empresas, Tradutores, Leiloeiros e Busca de Empresas Inativas.

O foco deste manual é a utilização da Certidão Online, cujo acesso dar-se-á no menu principal, pela seleção da opção 'Serviços', item 'Protocolo Web'



Figura 1 - Menu Principal



Figura 2 - Menu Principal / Seleção da Opção Serviços



Figura 3 - Menu Principal / Seleção do Item Protocolo Web



O serviço 'Protocolo Web' pode ser acessado também através do Atalho nos Serviços de Destaques, disponibilizado na página principal do site, clicando em 'Protocolo Web', representado pelo ícone de acordo com a figura abaixo:



Protocolo Web

*Figura 4 - Ícone Protocolo Web*



### 3. ACESSANDO PROTOCOLO WEB

O Protocolo Web dispõe de uma tela inicial onde são disponibilizadas algumas opções para o usuário.

The screenshot shows the JUCERJA website interface. At the top left is the JUCERJA logo and the text 'Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro'. At the top right is the logo of the 'GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO' with the text 'Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais'. Below this is a dark blue navigation bar with white text: 'INSTITUCIONAL', 'INFORMAÇÕES', 'SERVIÇOS', 'LEGISLAÇÃO', 'CONTATO', and 'CADASTRAR / ACESSAR'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Home > Protocolo Web' is visible. The main heading is 'Sobre o Protocolo Web'. The text describes the digital registration process and lists three icons: 'Manual do Usuário' (a book icon), 'Guia de Referência' (a stack of papers icon), and 'Começar o Protocolo Web' (a document icon with a star).

Figura 5 - Página Inicial da Certidão Online

Opções:

- a) Manual do Usuário
- b) Guia de Referência
- c) Começar Protocolo Web



### 3.1.1. *Manual do Usuário*



#### Manual do Usuário

Ao selecionar o ícone *Manual do Usuário*, o sistema irá exibir o arquivo *‘.pdf’*, em uma nova janela no navegador, contendo os procedimentos para a realização das operações disponíveis no Protocolo Web.

### 3.1.2. *Guia de Referência*



#### Guia de Referência

Ao selecionar o ícone *Guia de Referência*, o sistema irá exibir o arquivo *‘.pdf’*, em uma nova janela no navegador, contendo informações sobre o sistema Protocolo Web com objetivo de auxiliar o usuário.

### 3.1.3. *Começar o Protocolo Web*



#### Começar o Protocolo Web

Ao selecionar o ícone *Começar Protocolo Web*, o sistema irá iniciar a navegação para iniciar o protocolo.



#### 4. COMEÇAR O PROTOCOLO WEB

Para iniciar o protocolo web, selecione na página inicial do protocolo web o ícone correspondente ao “Começar Protocolo Web”, conforme figura abaixo:



Figura 6 - Ícone para iniciar o protocolo web

Após selecionar a opção para iniciar o protocolo web, será exibida a página com o Termo de Utilização onde é informado que é de inteira responsabilidade do usuário realizar o preenchimento correto e exato das informações solicitadas para emissão da pesquisa por ele realizada.

JUCERJA  
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro

GOVERNO DO Rio de Janeiro

INSTITUCIONAL INFORMAÇÕES SERVIÇOS LEGISLAÇÃO CONTATO BOA NOITE, FULANO

Home > Protocolo > **Termo de Utilização do Serviço**

🕒 Sua sessão expira em 00:29:57.

Declaro estar ciente que é de minha inteira responsabilidade, como contratante deste serviço, realizar o preenchimento correto e exato das informações solicitadas para emissão da pesquisa por mim requerida, de modo que não haverá nenhum tipo de ressarcimento de quaisquer valores pagos no caso de pesquisas emitidas de maneira incorreta devido a erros que eu tenha cometido durante o preenchimento destas informações.

Concordo com os termos de utilização do serviço

Voltar Avançar

Figura 7 - Termo de Utilização

Para prosseguir com o protocolo o Termo de Utilização deve ser aceito e após clicar no botão “Avançar” para prosseguir com a geração do protocolo.



Figura 8 - Botão Avançar



Após clicar no botão avançar a tela com as opções de protocolo será exibida, conforme imagem a seguir.

The screenshot displays the JUCERJA website interface. At the top left is the JUCERJA logo and the text 'Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro'. At the top right is the logo of the 'GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO' and the text 'Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais'. A dark blue navigation bar contains the following menu items: INSTITUCIONAL, INFORMAÇÕES, SERVIÇOS, LEGISLAÇÃO, CONTATO, and FULANO, BOA TARDE. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Home > Protocolo Web' is visible. A light blue banner indicates 'Sua sessão expira em 01:29:57.' The main content area features a 3x3 grid of protocol options, each with an icon and a label: 'Empresas' (store icon), 'Instrumentos de Escrituração Mercantil' (open book icon), 'Procurações' (document with pen icon), 'Reclamação' (speech bubble icon), 'Reentrada de Processo Antigo' (document with arrows icon), 'Desistência de Protocolo' (X mark icon), 'Proteção de Nome Empresarial' (document with lock icon), 'Área de Controle e Fiscalização - ACF' (person icon), and 'Consulta e Gestão de Protocolos' (magnifying glass icon).

Figura 9 - Opções Protocolo

Opções:

- a) Empresa
- b) Instrumentos de Escrituração Mercantil
- c) Procurações
- d) Reclamação
- e) Reentrada de Processo Antigo



- f) Desistência de Protocolo
- g) Proteção de Nome Empresarial
- h) Área de Controle e Fiscalização - ACF
- i) Consulta e Gestão de Protocolos

#### 4.1. Empresas



Ao selecionar a opção *Empresas*, será possível protocolar a abertura, alteração ou extinção de uma empresa.

#### 4.2. Instrumentos de Escrituração Mercantil



Ao selecionar a opção *Instrumentos de Escrituração Mercantil*, será possível protocolar a autenticação de livros, no formato papel e PDF (com assinatura digital)

#### 4.3. Procurações



Ao selecionar a opção *Procurações*, será possível protocolar procurações para autenticação de livros e demais procurações.

#### 4.4. Reclamação



Ao selecionar a opção *Reclamação*, será possível realizar a reclamação de um protocolo finalizado.



#### 4.5. Reentrada de Processo Antigo



Ao selecionar a opção *Reentrada de Processo Antigo*, será possível reapresentar o processo antigo, ou seja, processo que não passou pelo protocolo web, com as exigências cumpridas.

#### 4.6. Desistência de Protocolo

Ao selecionar a opção *Desistência de Protocolo* será possível efetuar a desistência da análise dos processos que forem indicados pelo usuário.

#### 4.7. Proteção de Nome Empresarial



Ao selecionar a opção *Proteção de Nome Empresarial*, será possível protocolar a abertura, alteração ou cancelamento de uma proteção de nome empresarial.

#### 4.8. Consulta e Gestão de Protocolo



Ao selecionar a opção *Consulta e Gestão de Protocolo*, será possível consultar o status de todos os protocolos associados ao usuário, assim como realizar assinaturas pendentes (nos casos de processo com assinatura digital), efetuar reentrada de processo em exigência, alterar um protocolo novo, cancelar um protocolo novo, realizar a gestão de vínculo e envio de protocolo, visualizar o conteúdo e imagens do protocolo, nos casos de processo sem assinatura digital é possível reimprimir a capa do processo, FIT, contrato padrão, declaração de enquadramento e requerimento de empresário.



## 5. RECLAMAÇÃO

Para gerar um protocolo de reclamação ou consultar um protocolo de reclamação, selecione na página com opções de protocolo, o ícone correspondente a “Reclamação”, conforme figura abaixo:



Figura 10 - Ícone para Registro de Reclamação

Após selecionar a opção Reclamação, será exibida a página com opções.

Home > Protocolo Web > **Reclamação**

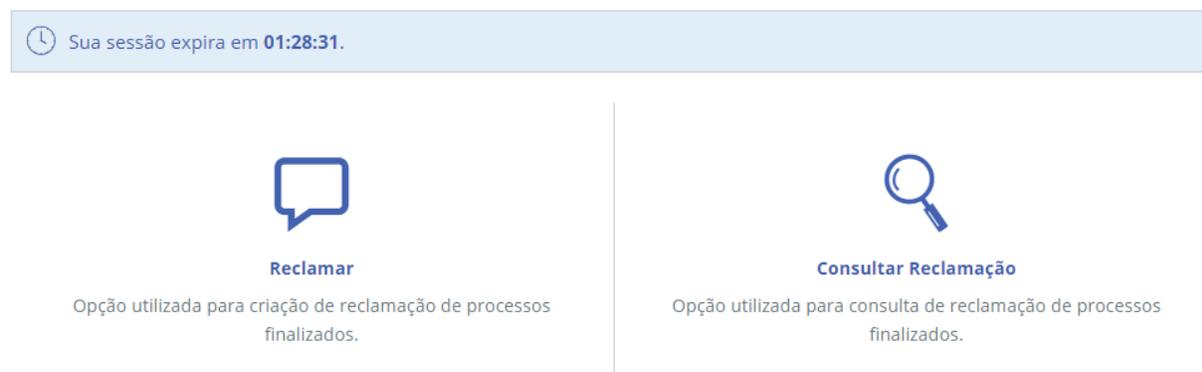


Figura 11 - Opções Registro de Reclamação

### a) Reclamar



Reclamar

Ao selecionar a opção *Reclamar*, será possível registrar a reclamação de um processo finalizado na Junta Comercial.

### b) Consultar Reclamação



Consultar Reclamação

Ao selecionar a opção *Consultar Reclamação*, será possível consultar todas as reclamações registradas na Junta Comercial.



## 5.1. REGISTRAR RECLAMAÇÃO

Para gerar um registro de reclamação a opção “Reclamar” deverá ser selecionada na tela de opções de reclamação.



Figura 12 - Ícone Registrar Reclamação

### 5.1.1. Protocolo para Reclamação

Após selecionar a opção reclamar, será exibida a página para informar o número e hash do protocolo ao qual deseja se registrado a reclamação.

Home > Protocolo Web > Reclamação > **Reclamar**

[← voltar](#)

 Sua sessão expira em **01:29:56**.



**Informar abaixo o protocolo e hash da abertura, alteração ou extinção de empresa, o qual originou o problema da reclamação.** Se necessitar regerar uma nova versão de alguma certidão por conta desse problema, informar o protocolo da certidão no detalhe do pedido na próxima tela.

Reclamação

Protocolo: \*

Hash: \*

**Avançar**

Informe o número do protocolo e o hash conforme imagem abaixo e em seguida clique em avançar.

Home > Protocolo Web > Reclamação > **Reclamar**

[← voltar](#)

 Sua sessão expira em **01:27:59**.



**Informar abaixo o protocolo e hash da abertura, alteração ou extinção de empresa, o qual originou o problema da reclamação.** Se necessitar regerar uma nova versão de alguma certidão por conta desse problema, informar o protocolo da certidão no detalhe do pedido na próxima tela.

Reclamação

Protocolo: \*

Hash: \*

**Avançar**



### 5.1.2. Ficha de Reclamação

JUCERJA

GOVERNO DO Rio de Janeiro

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
INSTITUCIONAL   INFORMAÇÕES   SERVIÇOS   LEGISLAÇÃO   CONTATO
FULANO, BOA NOITE

Home > Protocolo Web > Protocolo Web > Reclamação > Reclamar > **Cadastrar Reclamação**

[← voltar](#)

🕒 Sua sessão expira em 00:26:59.

**Dados do Solicitante**

**Dados Básicos do Solicitante**

<b>CPF:</b> 123.456.789-01	<b>Nome:</b> FULANO NOME DE USUARIO
-------------------------------	--

**Contato**

⚠ Informe ao menos um número de contato.

DDD:  Número:  Adicionar

Número	Ação
21 - 22222-2222	<a href="#">✎ Editar</a> <a href="#">🗑 Remover</a>
21 - 33333-3333	<a href="#">✎ Editar</a> <a href="#">🗑 Remover</a>

**E-mail**

E-Mail \*

**Objeto da Reclamação**

**Dados da Empresa**

<b>NIRE:</b> 33.2.1020678-8	<b>Nome Empresarial:</b> PREMIER ALIMENTOS LTDA	<b>Protocolo:</b> 00-2016/000447-0
--------------------------------	--	---------------------------------------

*Tipo de Reclamação*

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

*Descrição detalhada do pedido*

- Favor preencher esta ficha de reclamação de registro, informando de forma clara e detalhada, o erro ocorrido. Em caso de reclamações relativas a documento que não seja digital, é obrigatória a apresentação do ato em anexo.
- Em caso de reclamações relativas a documento digital, é obrigatória a apresentação em anexo de uma via 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.

Descrição detalhada do pedido \*

AS FOLHAS DO DOCUMENTO ESTÃO CORTADAS, FALTANDO O ANEXO II, PÁGINAS 1, 2 E 3 DO CONTRATO

*Lista de Documentos (Somente Arquivo .PDF)*

Incluir Arquivo

0020170004470_Contrato.pdf <span style="float: right; font-size: 0.7em;">✕</span>
---

Voltar
Reclamar



Preencha os campos do formulário e selecione os tipos de reclamação desejado e em seguida clique no botão reclamar.

Após clicar no botão reclamar a tela abaixo será exibida com o número da reclamação gerada.

### Reclamação Gerada com Sucesso

**Número Reclamação:** 004800  
**NIRE:** 33.2.1081393-5  
**Nome Empresarial:**  
EMPRESA PARA TESTE JUNTA  
COMERCIAL RJ LTDA  
**Protocolo:** 00-2019/500481-7  
**Rio de Janeiro, 23 de agosto de 2019**

[Imprimir Comprovante](#)

## 5.2. CONSULTAR RECLAMAÇÃO

Para consulta um registro de reclamação a opção “Consultar Reclamação” deverá ser selecionada na tela de opções de reclamação.



Figura 13 - Ícone Registrar Reclamação

Após selecionar a opção Consultar Reclamação, será exibida a página para consulta de reclamação conforme abaixo.

Home > Protocolo Web > Reclamação > **Pesquisar**

[← voltar](#)

Sua sessão expira em 01:29:55.

Reclamação:	Protocolo:	Status:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="TODOS"/>

[Limpar](#) [Pesquisar](#)



Preencha o filtro desejado e clique em pesquisar. O sistema exibirá o resultado da consulta de acordo com o valor informado no filtro caso encontre algum registro, conforme tela de exemplo abaixo.

Home > Protocolo Web > Reclamação > **Pesquisar**

← voltar

Sua sessão expira em 01:29:13.

Reclamação:       Protocolo:       Status:

### Reclamações

⚠ Seleccione um número de reclamação na tabela abaixo para ativar as possíveis ações.

Nº da Reclamação	Nº do Protocolo	Status da Reclamação
004800	00-2019/500481-7	Novo
1		

Após selecionar a reclamação na listagem, dependendo do status associado a reclamação, algumas opções serão disponibilizadas.

Home > Protocolo Web > Reclamação > **Pesquisar**

← voltar

Sua sessão expira em 01:29:02.

Reclamação:       Protocolo:       Status:

### Reclamações

⚠ Seleccione um número de reclamação na tabela abaixo para ativar as possíveis ações.

Nº da Reclamação	Nº do Protocolo	Status da Reclamação
004800	00-2019/500481-7	Finalizado
1		

Caso tenha reclamado sobre a falta de alguma imagem em um documento digital, verifique através da opção "Documento digital" se a nova versão do documento já foi disponibilizada.  
 Caso tenha reclamado de algum dado errado ou falta de imagem em uma certidão, verifique através da opção "Certidão" se a nova versão da certidão já foi disponibilizada.

Visualizar

Certidão

Documento Digital



**Opção Visualizar:** Ao acionar, carregará o formulário de cadastro da reclamação, para consulta e com campos desabilitados para edição, conforme imagem abaixo.

#### Dados do Solicitante

##### Dados Básicos do Solicitante

CPF:

Nome:

E-Mail \*

JUCERJATESTES890@GMAIL.COM

#### Lista de Telefone

Número

21 - 23456789

#### Objeto da Reclamação

##### Dados da Empresa

NIRE:

33.2.1081393-5

Nome Empresarial:

EMPRESA PARA TESTE JUNTA COMERCIAL RJ LTDA

Protocolo:

00-2019/500481-7

##### Tipo de Reclamação

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento com informações cortadas e ilegíveis        | <input checked="" type="checkbox"/> Falta de folhas no documento recebido                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Falta de anexos no documento recebido                 | <input type="checkbox"/> Documento recebido se refere a via incorreta que caiu em exigência |
| <input type="checkbox"/> Informações incorretas em etiqueta de registro ou nota de rodapé | <input type="checkbox"/> Documento recebido não corresponde ao apresentado a arquivamento   |
| <input type="checkbox"/> Correção de dados cadastrais no Sistema de Registro da JUCERJA   | <input type="checkbox"/> DBE ou DOCAD não analisado   |
| <input type="checkbox"/> Outros   |   |

##### Descrição detalhada do pedido

AS FOLHAS DO DOCUMENTO ESTÃO CORTADAS, FALTANDO O ANEXO 11, PÁGINAS 1,2 E 3 DO CONTRATO

##### Instruções

SEU PROCESSO SERÁ REDIGITALIZADO

##### Anexos:

0020170004470\_Contrato.pdf

[Download](#)



**Opção Certidão:** Ao clicar no botão certidão, o sistema exibirá a tela com a lista de pedidos de certidão. Basta efetuar o download do arquivo novamente que a certidão em que os dados estavam incorretos já estará corrigida.

Home > Certidão Online > **Pedidos em Andamento**

menu ▾

← voltar

Show  entries Search:

Protocolo	NIRE	Nome Empresa	Tipo de Certidão	Data Requisição	Status
0020161366201	33103246158	A CAVALCANTE VALE	Existência de Registro	04/04/2016	Cancelada
0020144461277	XXXXXXXXXX		Existência de Registro	22/12/2014	Cancelada
0020144461242	33300009396	MONTREAL ENGENHARIA DE PETROLEO S/A	Existência de Registro	22/12/2014	Cancelada
0020144366177	33201121082	AVIARIO E ABATEDOURO MONTREAL LTDA	Existência de Registro	19/12/2014	Cancelada
0020144284839	33206987967	BRH MONTREAL ARTES GRAFICAS LTDA ME	Existência de Registro	18/12/2014	Cancelada
0020144261731	33201121082	AVIARIO E ABATEDOURO MONTREAL LTDA	Existência de Registro	17/12/2014	Cancelada
0020144223970	33201121082	AVIARIO E ABATEDOURO MONTREAL LTDA	Inteiro Teor	12/12/2014	Cancelada
0020144223961	33201121082	AVIARIO E ABATEDOURO MONTREAL LTDA	Específica - Empresa	12/12/2014	Cancelada
0020144223953	33201121082	AVIARIO E ABATEDOURO MONTREAL LTDA	Específica - Empresa	12/12/2014	Cancelada
0020144223937	33201121082	AVIARIO E ABATEDOURO MONTREAL LTDA	Inteiro Teor	12/12/2014	Cancelada

Showing 1 to 10 of 38 entries
« Previous **1** 2 3 4 Next »

**Opção Documento Digital:** Ao clicar no botão certidão, o sistema exibirá a tela de download do documento digital, basta informar o número do protocolo e o hash para efetuar o download do documento digital corrigido.

Home > **Documento Digital**

A partir de agora a JUCERJA, primando pela modernização de seus processos e investindo em um mundo sustentável com redução da emissão de papel, está disponibilizando as vias comprobatórias dos arquivamentos feitos nesta Autarquia na modalidade digital. Assim, sempre que o usuário realizar qualquer ato junto à JUCERJA sua via de confirmação (assinada digitalmente) será emitida pela Internet. É a Junta Comercial mais uma vez fazendo o melhor por você e pelo nosso planeta.

Os documentos digitais ficam disponíveis até 72 horas após a realização do primeiro download.

**Preencha os campos para gerar o Documento Digital**

Protocolo: \*

Hash: \*

**Pesquisar**



**Visualizador de Documentos**

Faça download deste aplicativo pelo **internet explorer** e instale-o na sua máquina para visualizar o seu **Documento Digital** corretamente.  
Efetuar download pelo navegador **Internet Explorer**