

# Restituição Guia de Pagamento

---

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| <b>1) CASOS EM QUE É POSSÍVEL SOLICITAR A RESTITUIÇÃO DE GUIA</b> .....  | 3  |
| <b>Primeiro Caso:</b> Guia Relacionada a um Processo/Livro que não deu entrada na Junta Comercial....                                  | 3  |
| <b>Visão do Usuário Externo (CIDADÃO)</b> .....  | 3  |
| <b>Visão do Usuário Interno (ANALISTA)</b> .....   | 7  |
| <b>Segundo Caso:</b> Guia Relacionada a uma Certidão de Inteiro Teor em que um dos atos não está disponível – Restituição Parcial..... | 13 |
| <b>Terceiro Caso:</b> Guia Relacionada a uma Certidão Específica que esteja na situação Indeferida .....                               | 16 |
| <b>Quarto Caso:</b> Guia Relacionada a uma Certidão Inteiro Teor que não contenha imagem – “Gerir Dados Inconsistentes” .....          | 17 |
| <b>2) CASOS EM QUE NÃO É POSSÍVEL SOLICITAR A RESTITUIÇÃO DE GUIA</b> .....  | 19 |

# 1) CASOS EM QUE É POSSÍVEL SOLICITAR A RESTITUIÇÃO DE GUIA

---

## **Pré-Requisitos**

- Será possível solicitar a restituição apenas para as guias em que o CPF cadastrado seja o CPF do usuário logado no Portal de Serviços;
- Caso tenha sido informado um CNPJ na guia de pagamento, só será possível solicitar a restituição o usuário que está vinculado à guia;
- Existir cadastros de bancos para que sejam realizados os depósitos das restituições;
- Definir em quanto tempo a restituição da guia estará disponível na conta bancária informada pelo requerente.

---

*Primeiro Caso: Guia Relacionada a um Processo/Livro que não deu entrada na Junta Comercial*

---

## **Visão do Usuário Externo (CIDADÃO)**

- Acessar a função Restituição de Guia presente no Portal de Serviços:



- Na tela que se abre informe a guia de pagamento:

## Restituição de GA

Número da GA:

54321029492943

 Pesquisar

- Vá em “Pesquisar” e veja que o sistema realiza uma verificação sobre a guia informada.

Possíveis Status da Guia de Pagamento:

- **RESTITUÍVEL:** se for de um registro/livro digital que não tenha dado entrada na Junta Comercial, se for de alguma certidão que não tenha uma imagem e se for simplesmente de uma guia avulsa que não tenha sido utilizada;
- **NÃO SE ENQUADRA:** quando a guia não satisfizer as condições do status “RESTITUÍVEL”;
- **EM ANÁLISE:** quando o requerente já enviou a solicitação de restituição para a Junta Comercial. Nova solicitação não poderá ser feita sobre a mesma guia;
- **EM EXIGÊNCIA:** Analista da junta comercial identificou que há algumas pendências, como, por exemplo, o preenchimento incorreto de dados pessoais ou bancários, ou a necessidade de anexar algum documento. Essas pendências são informadas na tela de consulta e poderão ser editadas após selecionar referida guia;
- **DEFERIDA:** A solicitação foi analisada e aprovada pela Junta Comercial. O usuário deverá aguardar o pagamento estipulado no prazo informado e não poderá solicitar novas restituições sobre a mesma guia de pagamento;
- **INDEFERIDA:** A solicitação foi analisada e indeferida pela Junta Comercial. O usuário não poderá solicitar novas restituições sobre a mesma guia de pagamento.

## Restituição de GA

Número da GA:

54321029492943

Q Pesquisar

Status: RESTITUÍVEL

Não há registro de pedido de restituição para essa guia.

✓ Solicitar restituição

### ➤ Em “Solicitar Restituição”.

Nessa tela é possível fazer upload de um arquivo e inserir uma observação.

Preencha os dados solicitados e vá em “Salvar”:

### Restituição de GA - 54321029492943

|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| <b>Banco:</b><br>BANCO DO BRASIL | <b>Agência:</b><br>1430                       | <b>Conta (com dígito):</b><br>097707      |
| <b>Tipo de Pessoa:</b><br>FÍSICA | <b>CPF do Titular da Conta:</b><br>[REDACTED] | <b>Titular da Conta:</b><br>Teste Redesim |

**Email:**  
[REDACTED]

**Documentos Upload:**

Se necessário, selecione documentos que serão anexados ao pedido de restituição:

teste\_pdf\_a.pdf  

+ Escolher arquivo

**Observação:**

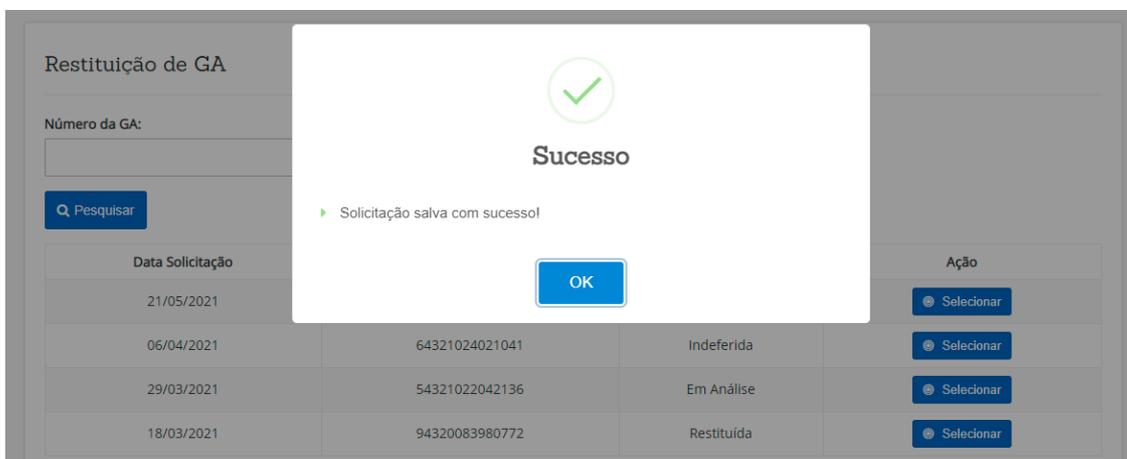
Solicito a Restituição da Guia de Pagamento.

3456 caracteres restantes.



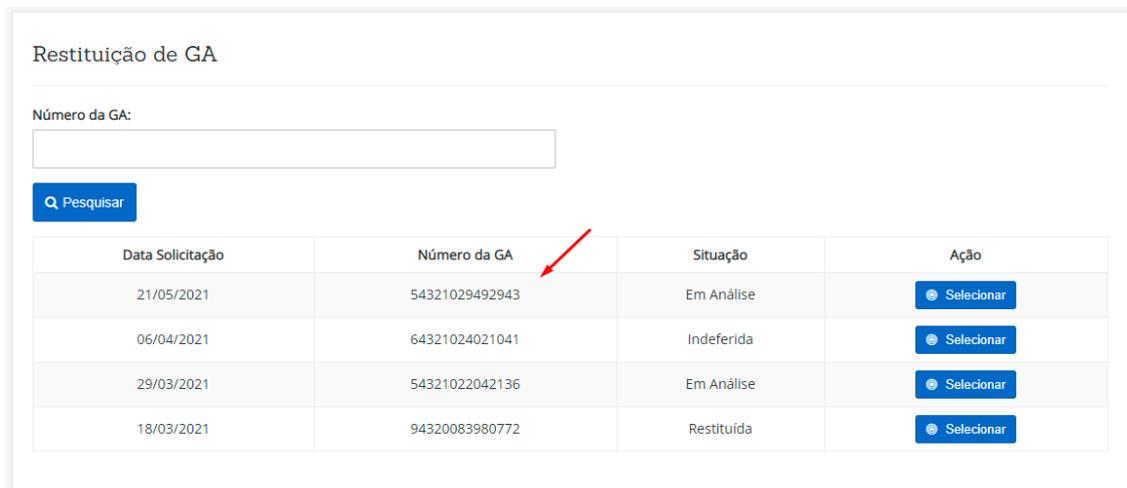
- Ao salvar o sistema exibe a mensagem de sucesso:



The screenshot shows a success message dialog box with a green checkmark icon, the word "Sucesso", and the text "Solicitação salva com sucesso!". Below the message is an "OK" button. The background is a table with the following data:

| Data Solicitação | Número da GA   | Situação   | Ação        |
|------------------|----------------|------------|-------------|
| 21/05/2021       |                |            | Selectionar |
| 06/04/2021       | 64321024021041 | Indeferida | Selectionar |
| 29/03/2021       | 54321022042136 | Em Análise | Selectionar |
| 18/03/2021       | 94320083980772 | Restituída | Selectionar |

- Após salvar a guia passa a compor o histórico dos pedidos de restituições:

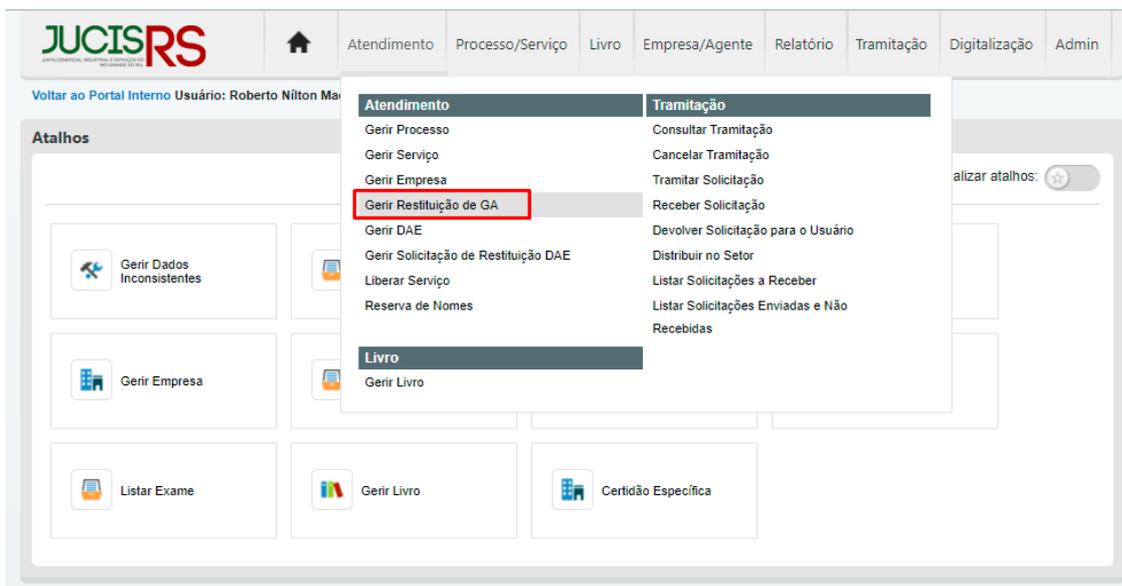


The screenshot shows the "Restituição de GA" page with a search field and a table of requests. A red arrow points to the "Número da GA" column in the first row of the table.

| Data Solicitação | Número da GA   | Situação   | Ação        |
|------------------|----------------|------------|-------------|
| 21/05/2021       | 54321029492943 | Em Análise | Selectionar |
| 06/04/2021       | 64321024021041 | Indeferida | Selectionar |
| 29/03/2021       | 54321022042136 | Em Análise | Selectionar |
| 18/03/2021       | 94320083980772 | Restituída | Selectionar |

## Visão do Usuário Interno (ANALISTA)

- No SRM vá na função “Gerir Restituição de GA”, presente em “Atendimento”:



- Ao entrar na função são exibidos cinco campos de pesquisa não obrigatórios. Caso nenhum campo seja informado, ao acionar a função “Pesquisa” todas as guias, independente da situação, serão listadas:



- Ao pesquisar a guia em que foi solicitado a restituição o sistema retorna as seguintes informações.

Acione a função “Gerir”:

**Pesquisa Solicitação de Restituição GA**

Número GA: 54321029492943    CPF/CNPJ:    Data Início:    Data Fim:    Situação: Selecionar

(F9) Pesquisa    (F10) Limpar

**Lista de Solicitações de Restituição GA**

| Nº GA          | Dt. Criação | CPF/CNPJ | Titular       | Últ. Analista | Dt. Últ. Entrada | Situação   |   |
|----------------|-------------|----------|---------------|---------------|------------------|------------|---|
| 54321029492943 | 21/05/2021  |          | Teste Redesim |               |                  | Em Análise |  |

- O sistema abre uma nova tela contendo todas as informações para a análise da restituição.

**Funções da tela:**

**RESTITUIR:** Restitui o valor da guia de pagamento. É solicitado uma confirmação antes de restituir:

**JUCISRS**    Tem certeza que deseja restituir?    OK    Cancelar

Voltar ao Portal Interno    Usuário: Roberto Nilton

**Gerir Solicitação de Restituição GA**

 Voltar     Restituir     Indeferir     Adicionar Pendência     Listar Exame

**Dados da Restituição**

Número DAE: 54321029492943    Situação: Em Análise    Data Início: 21/05/2021 09:00:14    Data Fim:

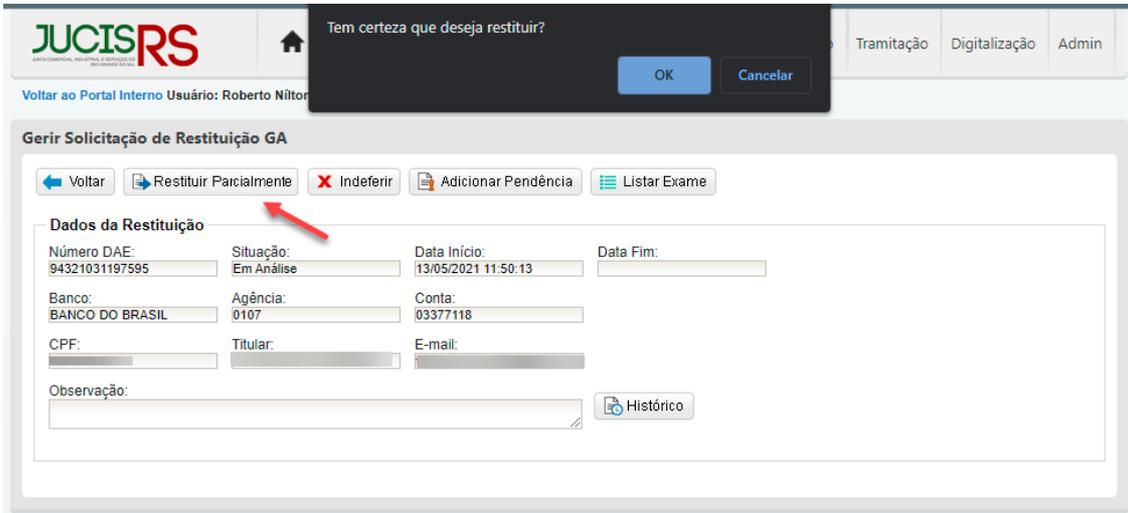
Banco: BANCO DO BRASIL    Agência: 1430    Conta: 097707

CPF:    Titular: Teste Redesim    E-mail:

Observação: Solicito a Restituição da Guia de Pagamento.    

Documentos anexados:  
teste\_pdf\_a.pdf

**RESTITUIR PARCIALMENTE:** Restitui parcialmente o valor da guia de pagamento. É solicitado uma confirmação antes da restituição parcial:



**JUCISRS** Tem certeza que deseja restituir? OK Cancelar

Voltar ao Portal Interno Usuário: Roberto Nilton

**Gerir Solicitação de Restituição GA**

[Voltar](#) [Restituir Parcialmente](#) [Indeferir](#) [Adicionar Pendência](#) [Listar Exame](#)

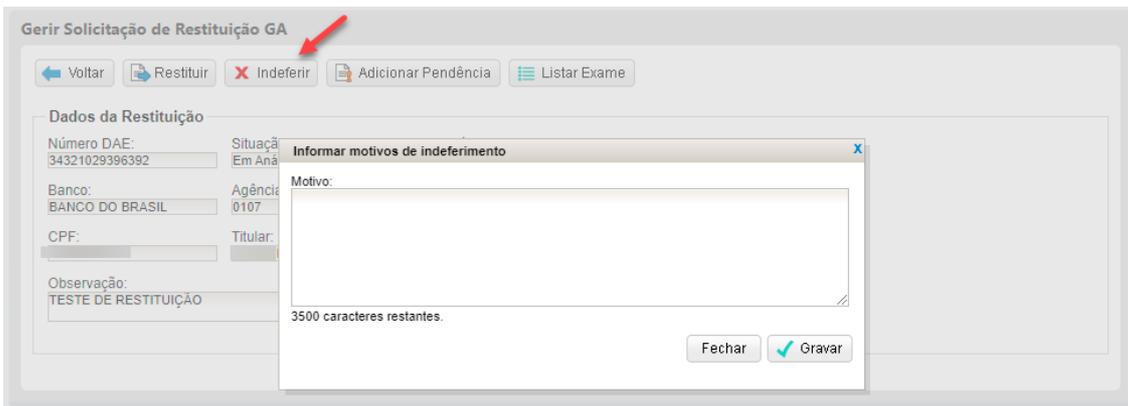
**Dados da Restituição**

|                            |                      |                                  |           |
|----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------|
| Número DAE: 94321031197595 | Situação: Em Análise | Data Início: 13/05/2021 11:50:13 | Data Fim: |
| Banco: BANCO DO BRASIL     | Agência: 0107        | Conta: 03377118                  |           |
| CPF:                       | Titular:             | E-mail:                          |           |

Observação:

[Histórico](#)

**INDEFERIR:** Indeferir a solicitação de restituição. Nesse caso é obrigatório informar o motivo do indeferimento:



**Gerir Solicitação de Restituição GA**

[Voltar](#) [Restituir](#) [Indeferir](#) [Adicionar Pendência](#) [Listar Exame](#)

**Dados da Restituição**

|                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| Número DAE: 34321029396392 | Situação: Em Análise |
| Banco: BANCO DO BRASIL     | Agência: 0107        |
| CPF:                       | Titular:             |

Observação: TESTE DE RESTITUIÇÃO

**Informar motivos de indeferimento**

Motivo:

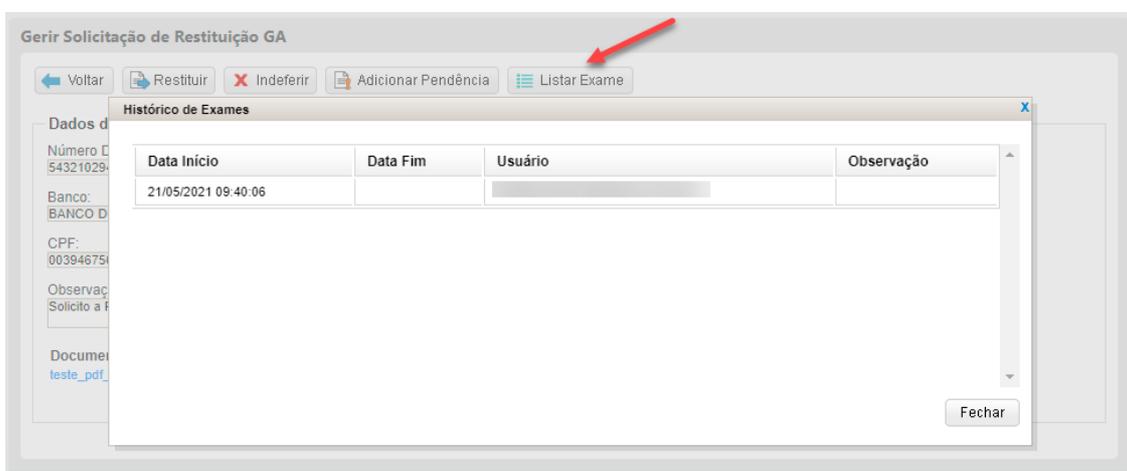
3500 caracteres restantes.

Fechar Gravar

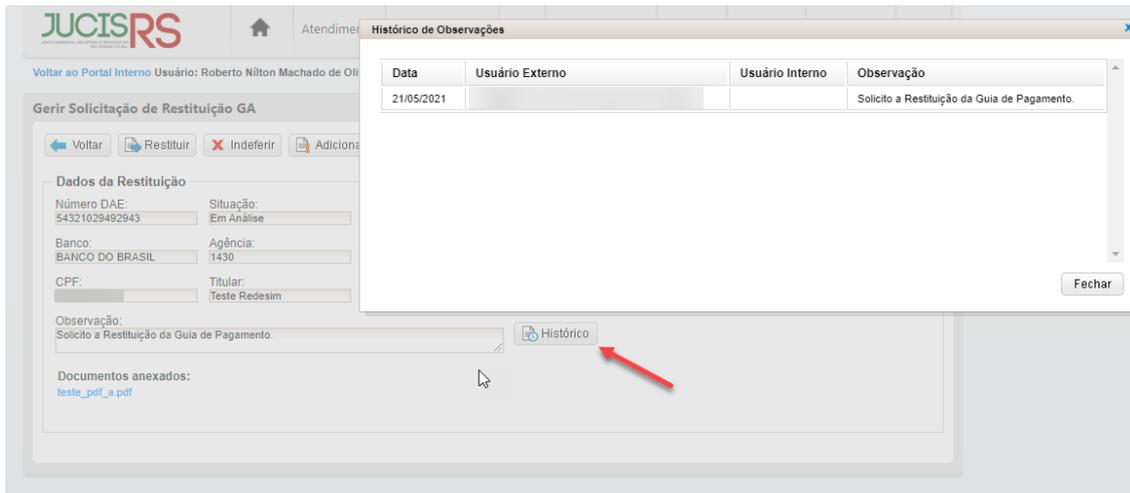
**ADICIONAR PENDÊNCIA:** Adiciona pendência à solicitação de restituição da guia de pagamento. Nesse caso é obrigatório informar as pendências na solicitação:



**LISTAR EXAME:** Lista todos os exames ocorridos guia de pagamento:

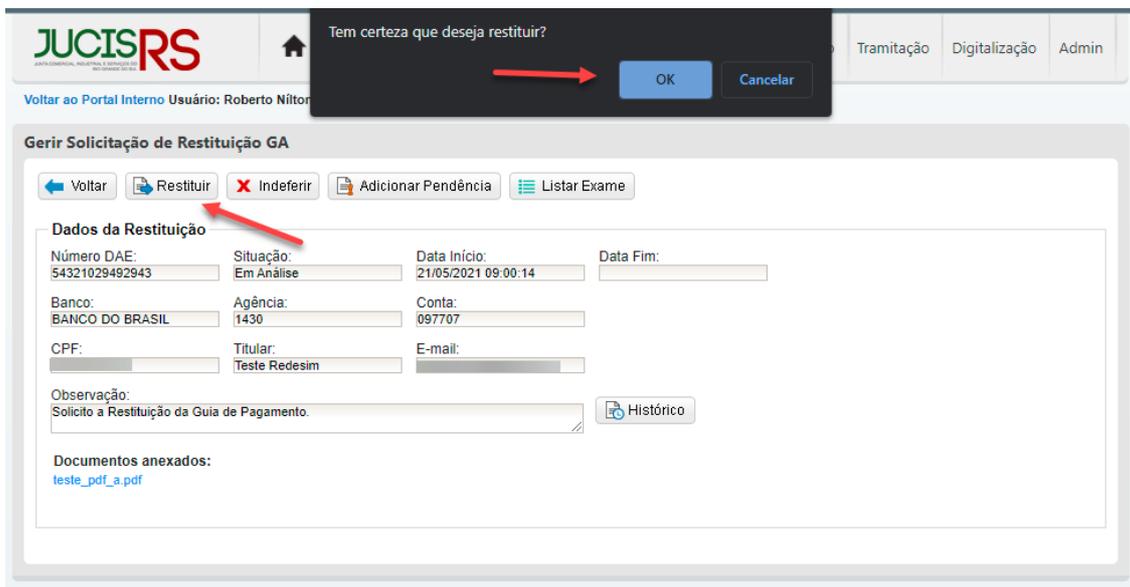


**HISTÓRICO:** Lista todo o histórico de “**Observações**” inseridas ao solicitar o pedido de restituição:



➤ Para a guia informada, será restituída.

Vá em restituir e confirme a restituição:



- O sistema exibe a mensagem de sucesso e um e-mail é enviado ao solicitante da restituição:

A solicitação de restituição foi deferida com sucesso.

**Gerir Solicitação de Restituição GA**

[Voltar](#) [Listar Exame](#)

**Dados da Restituição**

|                               |                           |                                     |                                  |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Número DAE:<br>54321029492943 | Situação:<br>Restituída   | Data Início:<br>21/05/2021 09:00:14 | Data Fim:<br>23/05/2021 10:57:43 |
| Banco:<br>BANCO DO BRASIL     | Agência:<br>1430          | Conta:<br>097707                    |                                  |
| CPF:<br>00394675622           | Titular:<br>Teste Redesim | E-mail:<br>robertonmo@gmail.com     |                                  |

Observação:  [Histórico](#)

Documentos anexados:  
[teste\\_pdf\\_a.pdf](#)

- E-mail enviado pelo sistema:



**Prezado(a),**

O pedido de restituição de GA de número 54321029492943 foi deferido.

A Junta Comercial do Rio Grande do Sul efetuará o depósito na conta do BANCO DO BRASIL, Agência 1430, Conta 097707

Este depósito é efetuado no prazo máximo de 5 dias úteis.

**Endereço:** Avenida Júlio de Castilhos, 120 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS  
**Telefones:** (51) 3216.7500 • (51) 3216.7502

Esta é uma mensagem automática do sistema portal, favor não responder.

*Segundo Caso: Guia Relacionada a uma Certidão de Inteiro Teor em que um dos atos não está disponível – Restituição Parcial*

- Através da função “Trocar Ato Inteiro Teor” exclua um dos atos solicitados:

**Trocar Ato Inteiro Teor**

Tem certeza que deseja excluir o Ato?

OK Cancelar (F12) Trocar Ato

**Pesquisa**

Número Protocolo Serviços Web:  
C201000860505

(F9) Pesquisa (F10) Limpar

**Empresa**

NIRE:  
Nome:

**Ato(s) Solicitado(s)**

| Número Protocolo | Número Aprovação | Selecionar         |
|------------------|------------------|--------------------|
| 961080051        | 1526278          | Selecionar Excluir |
| 972124608        | 1683424          | Selecionar Excluir |
| 71131850         | 2843567          | Selecionar Excluir |
| 71131868         | 2843568          | Selecionar Excluir |
| 951700243        | 43203146129      | Selecionar Excluir |
| 431039372        | 43900530222      | Selecionar Excluir |

- O sistema exibe a mensagem de sucesso sobre a exclusão do ato e um e-mail é enviado ao requerente informando que poderá ser solicitado a restituição do ato excluído:

Ato excluído com sucesso

Trocar Ato Inteiro Teor (F12) Trocar Ato

**Pesquisa**  
 Número Protocolo Serviços Web:  
 C201000860505  
 (F9) Pesquisa (F10) Limpar

**Empresa**  
 NIRE:  
 Nome:

**Ato(s) Solicitado(s)**

| Número Protocolo | Número Aprovação | Selecionar  |
|------------------|------------------|---|
| 972124608        | 1683424          | Selecionar <input type="button" value="Excluir"/> |
| 71131850         | 2843567          | Selecionar <input type="button" value="Excluir"/> |
| 71131868         | 2843568          | Selecionar <input type="button" value="Excluir"/> |
| 951700243        | 43203146129      | Selecionar <input type="button" value="Excluir"/> |
| 431039372        | 43900530222      | Selecionar <input type="button" value="Excluir"/> |

- E-mail enviado:




Prezado Usuário(a),

O ato **867933364** foi excluído no pedido de certidão de protocolo **C211000051633**. Você poderá solicitar a restituição parcial no portal de serviços com o protocolo **54321031365481** através do link <https://portalservicoshom.jucisrs.rs.gov.br/Portal/pages/consultaGuiaPagamento.jsf?numeroDae=54321031365481>. Consulte o site da junta comercial para mais informações.

Para saber mais informações sobre o resultado da análise, acesse o nosso "Portal de Serviços" (<https://portalservicoshom.jucisrs.rs.gov.br/Portal/>), escolha o menu "Serviços Web", em seguida "Certidão Específica" depois "Consultar Solicitação" e informando o número do protocolo.

Endereço: Avenida Júlio de Castilhos, 120 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS  
 Telefones: (51) 3216.7500 • (51) 3216.7502

Esta é uma mensagem automática do sistema portal, favor não responder.

- Depois da restituição ter sido aprovada o requerente receberá a mensagem:



**JUCISRS**  
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL



**Prezado(a),**

O pedido de restituição de GA de número 54321031365481 foi restituído de forma parcial devido à exclusão do(s) ato(s) 877334900, 990337103, 992077001, 867933364 do protocolo C211000051633.

A Junta Comercial do Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul efetuará o depósito na conta do BANCO DO BRASIL, Agência 0107, Conta 0337118

Este depósito é efetuado no prazo máximo de 5 dias úteis.

 **Endereço:** Avenida Júlio de Castilhos, 120 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS  
 **Telefones:** (51) 3216.7500 • (51) 3216.7502

Esta é uma mensagem automática do sistema portal, favor não responder.

- Após a restituição, a situação da Guia de Pagamento no SRM ficará como “Restituída”:

**Pesquisa Documento Arrecadação Estadual (DAE)**

Número DAE:  
54321031365481

 (F9) Pesquisa  (F10) Limpar

**Lista de DAEs**

| Número Dae     | Valor Junta Comercial | Data de Pagamento | NSU | Valor Recebido | Protocolo Vinculado | Situação   |
|----------------|-----------------------|-------------------|-----|----------------|---------------------|------------|
| 54321031365481 | 131,65                | 13/05/2021        |     | 131,65         | 21/753.980-7        | Restituída |

---

*Terceiro Caso: Guia Relacionada a uma Certidão Específica que esteja na situação Indeferida*

---

- Certidão Específica que esteja na situação “Indeferida”:

**Pesquisa Solicitação de Certidão Específica**

Filtro de pesquisa

Número Protocolo: C205001052920 Situação Solicitação: Selezione

(F9) Pesquisa (F10) Limpar

Lista de Solicitações

| Protocolo     | Data Recebimento ▼ | Situação Solicitação | Tipo Certidão Específica                     | Usuário Interno |
|---------------|--------------------|----------------------|--|-----------------|
| C205001052920 | 25/11/2020         | INDEFERIDO           | Certidão Negativa em Nome da Pessoa Jurídica |                 |

- Ao solicitar a restituição da certidão específica, o sistema faz as devidas validações e permite que a restituição seja solicitada:

**Restituição de GA**

Número da GA:

64320082116272

Pesquisar

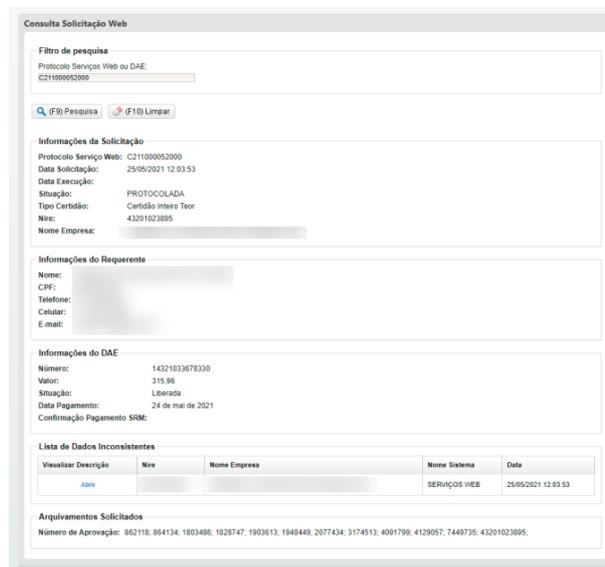
Status: RESTITUÍVEL

Não há registro de pedido de restituição para essa guia.

Solicitar restituição

**Quarto Caso: Guia Relacionada a uma Certidão Inteiro Teor que não contenha imagem – “Gerir Dados Inconsistentes”**

- A certidão Inteiro Teor não contendo imagens digitalizadas, cairá para o Gerir Dados Inconsistentes, a Junta Comercial por sua vez, não conseguiu localizar as respectivas imagens:



**Consulta Solicitação Web**

**Filtro de pesquisa**  
Protocolo Serviços Web ou DAE:  
C211000052000

(F9) Pesquisa (F10) Limpar

**Informações da Solicitação**  
Protocolo Serviço Web: C211000052000  
Data Solicitação: 25/05/2021 12:03:53  
Data Execução:  
Situação: PROTOCOLADA  
Tipo Certidão: Certidão Inteiro Teor  
Nire: 43201023895  
Nome Empresa:

**Informações do Requerente**  
Nome:  
CPF:  
Telefone:  
Celular:  
E-mail:

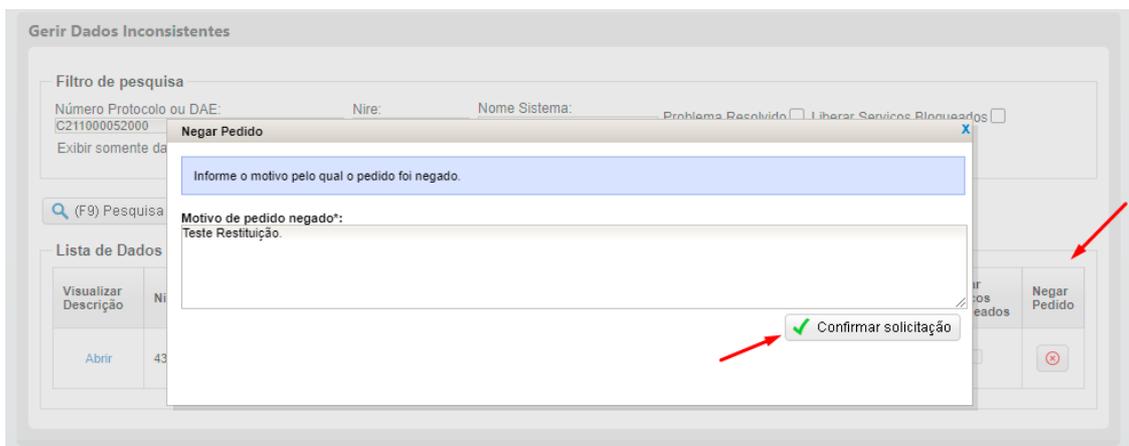
**Informações do DAE**  
Número: 14321033678330  
Valor: 315,96  
Situação: Liberada  
Data Pagamento: 24 de mai de 2021  
Confirmação Pagamento SRM:

**Lista de Dados Inconsistentes**

| Visualizar | Descrição | Nire | Nome Empresa | Nome Sistema | Data                |
|------------|-----------|------|--------------|--------------|---------------------|
| Abrir      |           |      |              | SERVIÇOS WEB | 25/05/2021 12:03:53 |

**Arquivamentos Solicitados**  
Número de Aprovação: 862118; 854134; 1803486; 1828747; 1903613; 1948449; 2077434; 3174513; 4091799; 4129057; 7449735; 43201023895.

- Dessa forma, a Junta Comercial negará o pedido informando o motivo:



**Gerir Dados Inconsistentes**

**Filtro de pesquisa**  
Número Protocolo ou DAE: C211000052000  
Nire: Nome Sistema: Problema Resolvido  Liberar Serviços Bloqueados   
Exibir somente da

(F9) Pesquisa

**Lista de Dados**

| Visualizar | Descrição | Nire |
|------------|-----------|------|
| Abrir      |           | 43   |

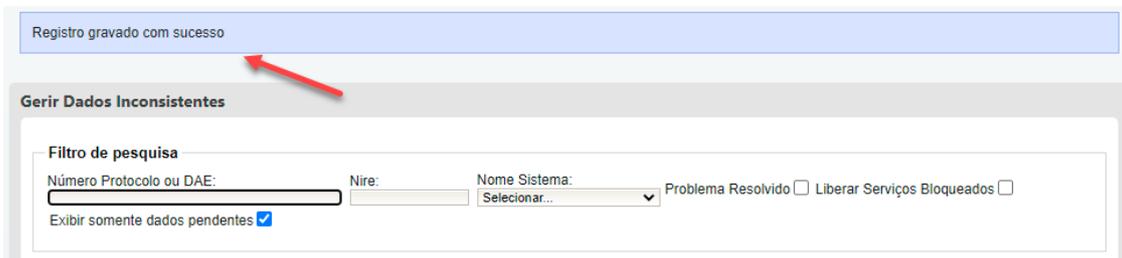
**Negar Pedido**

Informe o motivo pelo qual o pedido foi negado.

Motivo de pedido negado\*:  
Teste Restituição.

Confirmar solicitação

- Ao “**Confirmar Solicitação**” o sistema retorna uma mensagem de sucesso:



Registro gravado com sucesso

Gerir Dados Inconsistentes

Filtro de pesquisa

Número Protocolo ou DAE:  Nire:  Nome Sistema:  Problema Resolvido  Liberar Serviços Bloqueados

Exibir somente dados pendentes

- O requerente receberá um e-mail informando que poderá solicitar a restituição guia.



JUCISRS  
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO  
RIO GRANDE DO SUL



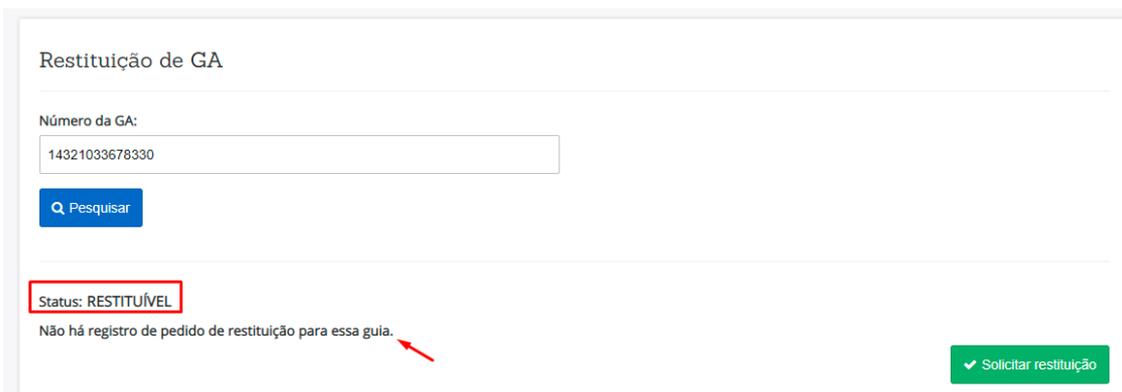
Caro Usuário,  
O pedido de certidão de protocolo C211000052000 foi negado pela junta comercial, pelo(s) seguinte(s) motivo(s) Teste Restituição. Você poderá solicitar a restituição no portal de serviços com o protocolo br.gov.mg.jucemg.srm.entity.DaeOnline@3464d7b0 através do link <https://portalservicoshom.jucisrs.rs.gov.br/Portal>. Consulte o site da junta comercial para mais informações.

Endereço: Avenida Júlio de Castilhos, 120 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS

Telefones: (51) 3216.7500 • (51) 3216.7502

Esta é uma mensagem automática do sistema Portal, favor não responder.

- Ao informar a guia no Portal de Serviços ela ficará no status “Restituível”.



Restituição de GA

Número da GA:

Status: RESTITUÍVEL

Não há registro de pedido de restituição para essa guia.

## 2) CASOS EM QUE NÃO É POSSÍVEL SOLICITAR A RESTITUIÇÃO DE GUIA

---

- Processos e Livros que deram entrada na Junta Comercial;
- Certidão de Inteiro Teor em que todas as imagens foram liberadas para download;
- Certidão Simplificada;
- Certidão Específica que não esteja na condição “**Indeferida**”.

Para todos os casos acima o sistema exibirá o status:

Restituição de GA

---

Número da GA:

---

Status: NÃO SE ENQUADRA  
Não é possível solicitar uma restituição para essa guia.

PERMISSÃO DE ACESSO À FUNCIONALIDADE:

**Nova Gestão DAE**