

MANUAL DO



Versão 5 | Data 18/03/2019



Índice

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Sobre o SerasaJUD	3
1.2. Usuários	3
1.2.1. Dirigente	3
1.2.2. Magistrado	3
1.2.3. Servidor Designado	4
1.3. Cadastro de usuários	4
1.4. Requisitos básicos para acesso	4

2. ACESSO AO SISTEMA	.4
2.1. Acesso	.4
2.2. Tela inicial	.5

3. OPERAÇÕES DO SISTEMA	7
3.1. Vinculação e exclusão de magistrado à Unidade	7
3.2. Cadastro de servidores	8
3.3. Delegar perfil de dirigente (indisponível)	9
3.4. Cadastrar ofícios	9
3.5. Buscar ofícios	12
3.6. Acompanhar atendimento (Indisponível)	13
3.7. Solicitações respondidas	13
4. DÚVIDAS FREQUENTES	13



1. INTRODUÇÃO

1.1. Sobre o SerasaJUD

O SerasaJUD foi desenvolvido para facilitar e melhorar a tramitação de Ofícios entre o Poder Judiciário e a Serasa Experian. A ferramenta possibilita o encaminhamento de ordens judiciais por meio eletrônico, visando a celeridade e otimização na prestação de informações ao Poder Judiciário.

Assim, <u>é certo que qualquer tipo de ordem judicial, passível de atendimento pela Serasa Experian, pode ser</u> <u>enviada através do SerasaJUD como, por exemplo, ordem de inclusão/baixa de anotação, revogação de</u> <u>ordem anterior, solicitação de informações históricas, solicitação de eventual endereço constante em nossa</u> <u>base de dados, etc., não havendo qualquer tipo de restrição</u>.

As informações cadastradas pelos Tribunais no SerasaJUD são enviadas à Serasa Experian em dias úteis até as 19h (dezenove horas). Após o atendimento da solicitação, um e-mail é enviado para o endereço eletrônico da Unidade em que o usuário está vinculado alertando sobre a conclusão do Ofício e que a resposta da Serasa está disponível para visualização no sistema.

1.2. Usuários

O SerasaJUD tem três perfis de usuários: Dirigente, Magistrado e Servidor Designado. A distinção dos perfis é necessária, tendo em vista a atividade que cada um desempenha na Unidade Judiciária, havendo desmembramento para liberação do acesso de cada um. Todos os perfis têm acesso para envio de ordens judiciais através da opção "Cadastrar Ofício" (item 3.4 - página 9) e também consulta e acompanhamento das ordens enviadas (funcionalidade "Buscar Ofício" – item 3.5, página 12).

A Serasa somente realiza o cadastro dos dirigentes (Escrivão/Chefe de Cartório/etc.) e dos magistrados. Os demais servidores da Vara que utilizarão o sistema devem ser cadastrados pelo magistrado através da opção do sistema "Servidor Designado", conforme manual disponível na página do sistema (https://www.serasaexperian.com.br/serasajud).

1.2.1. Dirigente

Os usuários com perfil de DIRIGENTE são cadastrados pela Serasa Experian. O Dirigente é o servidor que tem cargo de chefia no Cartório (Escrivão/Coordenador/Chefe de Secretaria/etc.). Será cadastrado apenas um servidor com esse perfil por Unidade.

O usuário detentor desse perfil é cadastrado pela Serasa Experian e é o responsável por realizar a associação e a desvinculação dos magistrados à Unidade (funcionalidade "Magistrados" – item 3.1 – página 7). Este perfil não possibilita cadastrar nenhum outro servidor, o que somente é realizado através do perfil do magistrado (funcionalidade "Cadastro de Servidores" – item 3.2 – página 8).

1.2.2. Magistrado

Os usuários com perfil de magistrado também são cadastrados pela Serasa Experian. Contudo, para que seu acesso seja liberado, é necessário que o Dirigente realize a sua vinculação à Unidade de atuação. O magistrado poderá estar vinculado em quantas Unidades for necessário, cabendo aos seus respectivos Dirigentes efetuarem esse procedimento (funcionalidade "Magistrados" – item 3.1 – página 7).



Ao perfil do magistrado é permitido o cadastro dos demais servidores da Unidade Judiciária. Assim, <u>esses</u> <u>servidores não são cadastrados pela Serasa Experian</u>, sendo o seu registro efetuado diretamente no sistema pelo magistrado (funcionalidade "Cadastro de Servidores" – item 3.2 – página 8).

1.2.3. Servidor Designado

A Serasa Experian não realiza o cadastro desses servidores.

Os usuários que possuem esse perfil são aqueles cadastrados pelo magistrado através da funcionalidade do sistema "Cadastro de Servidores" (item 3.2 – página 8).

1.3. Cadastro de usuários

Caso algum usuário, que se enquadre nos perfis de Dirigente e Magistrado, não possua cadastro ou precise atualizar alguma informação do seu cadastro, basta encaminhar uma solicitação ao e-mail serasajud@br.experian.com, informando os seguintes dados: Nome completo, CPF, perfil (Dirigente ou Magistrado), Unidade de atuação (Foro e Vara) e o e-mail institucional da Vara.

1.4. Requisitos básicos para acesso

Para acessar o SerasaJUD é necessário atender aos seguintes requisitos:

- •Estar devidamente cadastrado e vinculado à uma Unidade;
- Dispor de certificado digital válido e devidamente inserido na máquina;
- Utilizar os navegadores Internet Explorer ou Google Chrome.

2. ACESSO AO SISTEMA

2.1. Acesso

O acesso ao SerasaJUD deve ser realizado através do link https://www.serasaexperian.com.br/serasajud/

Não será disponibilizado login e senha para acesso ao SerasaJUD. Ao clicar no link acima, o sistema irá solicitar somente a senha da certificação digital selecionada.

Por questões de segurança, o uso de Certificado Digital é obrigatório. Assim, é necessário que ele esteja conectado à máquina e dentro do prazo de validade.



Selecione um certificad	io		×	
Selecione um certificado pa	a se autenticar no sitenet05ce	rt.serasa.com.br:443		Introduzir PIN
Requerente	Emissor	Serial		Para efetuar locon em "e-CPE"
MARIANA MORO				
				Introduzir PIN:
				✓ O comprimento mínimo do PIN é 4 bytes
				 O comprimento máximo do PIN é 15 bytes
				OK Cancelar
Informações do certificad	io	OK Can	celar	

Imagem 1 – Seleção do certificado digital e senha do usuário

2.2. Tela inicial

O menu do sistema está disponível na lateral esquerda da página, onde estão dispostas todas as funcionalidades do SerasaJUD.

experian.		Seu acesso expira em 20 minutos
Inicio > Cadastrar Oficio	Notificações Bem Vindo	Adicionar aos favoritos
	2018 Serasa Expe	nan . Todos os direitos reservados.

Imagem 2 - Tela inicial do SERASAJUD (perfil de Magistrado)

serasa experian.		Seu acesso expira em 20 minutos
Inicio >		Adicionar aos favoritos
Cadastrar Ofício Buscar Ofícios Acompanhar Atendimento Magistrados Gestão de Afastamento	Notificações Bem Vindo você não tem novas solicitações atendidas.	
Solic. Respondidas		2018 Serasa Experian . Todos os direitos reservados.

Imagem 3 – Tela inicial do SERASAJUD (perfil de Dirigente)

serasa experian.			Seu acesso expira em 20 minutos
Inicio > Cedastrar Oficio Buscar Oficios Acompanhar Atendimento	Notificações	você não tem novas solicitações atendidas.	Adicionar aos favoritos
Solic. Respondidas		2018 Serasa Expe	rian . Todos os direilos reservados.

Imagem 4 – Tela inicial do SERASAJUD (perfil de Servidor Designado)

Cadastrar Ofício - permite enviar ordens judiciais à Serasa Experian (item 3.4 - página 9).

Buscar Ofícios – permite consultar ordens judiciais cadastradas através da opção "Cadastrar Ofício". É possível visualizar a ordem clicando no ícone " \checkmark " e a resposta da Serasa Experian após o cumprimento da ordem clicando no ícone " \square " (item 3.5 – página 12).

Acompanhar Atendimento (Indisponível).

Magistrado (disponível apenas no perfil do Dirigente) – permite vincular ou excluir o vínculo do magistrado à Unidade em que o dirigente está lotado (item 3.1 – página 7).



Servidor Designado (disponível apenas no perfil do Magistrado) – permite cadastrar os demais servidores da Unidade. O magistrado poderá cadastrar quantos servidores ele desejar (item 3.2 – página 8).

Gestão de Afastamento (Indisponível).

Solicitações Respondidas – Permite listar de forma rápida, sem o uso de filtros, as últimas solicitações respondidas. Também é possível visualizar o Ofício cadastrado e a carta resposta de forma similar à função "Buscar Ofícios" (item 3.7 – página 13).

3. OPERAÇÕES DO SISTEMA

3.1. Vinculação e exclusão de magistrado à Unidade

O dirigente é o responsável por realizar a vinculação ou exclusão de um magistrado à Unidade em que atua. O acesso do magistrado somente será possível após ser vinculado a alguma Unidade.

Na opção "Magistrados", o dirigente irá selecionar o Foro e a Vara ou Subseção (Justiça Federal) em que está lotado, selecionar a opção de busca por CPF, inserir o nº do documento, clicar em "Consultar" e selecionar o nome do magistrado.

experian.	Seu acesso expira em 20 minutos
Inicio > Manutenção da Unidade	Adicionar aos favoritos
Cadastrar Oficio Buscar Oficios Acompanhar Atendimento Magistrados Gestão de Afastamento	Foro Vara Vara Responsavel(eis) pela VARA Perfis 1 e 2:
C Solic. Respondidas	BUSCA MAGISTRADO - PERFIL 2 Nome
<u></u> 1	2018 Serasa Experian . Todos os direitos reservados.

Imagem 5 - Vinculação ou exclusão do magistrado à Unidade

Para vincular o magistrado à Unidade, clicar no ícone " 💙 "	
Para excluir o vínculo do magistrado à Unidade, clicar no ícone " 🔳	".



3.2. Cadastro de servidores

Essa funcionalidade só está disponível no perfil do magistrado e visa a incluir no cadastro de usuários os servidores por ele designados para atuar em seu nome, quando julgar necessário.

É permitido ao magistrado cadastrar quantos servidores desejar. Esses representantes têm acesso a todas as Unidades em que o magistrado está cadastrado. No caso de mudança de Unidade por parte do magistrado, seus representantes mudam automaticamente. Por esse motivo, é importante, que, ao mudar de lotação, o magistrado desvincule os servidores cadastrados por ele, para que os mesmos fiquem "liberados" para serem cadastrados pelo novo magistrado que assumirá a Vara.

Para realizar o cadastro, é necessário selecionar a opção "Servidor Designado", no menu inicial. Ao digitar um número de CPF e clicar no ícone "lupa", caso esse número não tenha sido cadastrado previamente no sistema, o campo "nome" se abrirá para ser preenchido. Uma vez preenchido o nome do servidor e selecionado o campo "Acesso Autorizado", basta clicar em "Gravar Dados" e imediatamente o usuário cadastrado passa a ter acesso ao SerasaJUD.

serasa experian.		Seu acesso expira em 20 minutos
Inicio > Cadastro de Servidor Design	nado	🔶 Adicionar aos favoritos
📑 Cadastrar Oficio	CADASTRO DE SERVIDOR	
🔊 Buscar Ofícios 🚰 Acompanhar Atendimento	DADOS DO SERVIDOR DESIGNADO CPF do Servidor	
Solic. Respondidas	Nome do Servidor	
		2018 Serasa Experian . Todos os direitos reservados.

Imagem 6 - Cadastro de servidor

Caso o usuário já tenha sido cadastrado, ao digitar o CPF e clicar na "lupa" seu nome será preenchido automaticamente, e uma tabela será apresentada indicando os magistrados representados por esse servidor. Neste momento, é possível permitir ou negar acesso ao servidor. O magistrado consegue retirar o

acesso do servidor para atuar em seu nome clicando no ícone "X", indicado na coluna "Ação".



CADASTRO DE SERVIDOR DADOS DO SERVIDOR DESIGNADO CPF do Servidor 0, Nome do Servidor Acesso Autorizado LISTA DE JUÍZES CPF do Juiz Nome do Juiz Situação Ação × AUTORIZADO AUTORIZADO

Imagem 7 - Retirar acesso de servidor

3.3. Delegar perfil de Dirigente (INDISPONÍVEL)

3.4. Cadastro de Ofícios

Primeiro item do menu lateral, a funcionalidade "Cadastrar Ofícios" permite ao usuário enviar à Serasa Experian ordens judicias para atendimento.

O primeiro passo para o cadastramento de um Ofício é o preenchimento do campo "Número Único do Processo" (sequência de 20 dígitos, conforme padrão do CNJ). Após isso, é necessário validar se o número indicado já foi cadastrado anteriormente, clicando no ícone " 🔨 ".

Se o cadastro estiver sendo feito pelo dirigente da Unidade, será disponibilizada uma lista no campo "Nome do Juiz" com todos os magistrados vinculados à Unidade do dirigente. Caso o cadastro esteja sendo feito por um servidor designado, será disponibilizada uma lista com os nomes de todos os magistrados que autorizaram seu acesso (se apenas um magistrado autorizou o acesso do servidor, o preenchimento do campo "Nome do Juiz" será automático).

Preenchidos todos o	os campos, se	erá necessário	clicar no	ícone "(Gravar	Processo"	para grava	r os dados
informados. Na seq	uência, o usu	ário deverá clic	car em "In	cluir Of	ício".			

Inicio > Cadastro de Ofícios		🔶 Adicionar aos favoritos
Cadastrar Oficio	CADASTRO DE OFÍCIOS	
Acompanhar Atendimento	DADOS DO PROCESSO Nome do Juiz	
Solic. Respondidas	Criado Por:	
	Comarca UF Comarca Tipo de Ação	
	Autor/Exequente	▼
	Réu/Executado	
	Importantia Processo	
		2018 Serasa Experian . Todos os direitos reservados.

Imagem 10 - Tela de cadastro de Ofício



Será aberta uma nova página para:

- Indicar o prazo de atendimento da solicitação – o prazo padrão de atendimento da Serasa Experian é de 120 horas (5 dias). Caso seja necessário atendimento urgente, poderão ser escolhidos os demais prazos de 24h, 48h e 72h. O prazo é computado em dias úteis, conforme disposto no art. 219 do CPC.

- **Preencher a "Descrição da Ordem" –** neste campo será inserido o teor da ordem judicial que está sendo enviada à Serasa Experian. A descrição deverá ser feita de forma simples e objetiva, para que fique evidente o tipo de determinação que deverá ser atendida.

Observação: Para solicitações de inclusão de ação, deverá constar, neste campo, o valor único e atualizado do débito.

- Anexar um documento em PDF – essa funcionalidade é opcional. Não é obrigatório anexar um arquivo na solicitação. Caso o usuário entenda que é necessário, será permitido o anexo de apenas um documento, no formato PDF.

- Adicionar o "Titular da Ordem" – esse campo deve ser preenchido com o nome e o documento (CPF/CNPJ) da pessoa (física ou jurídica) a qual se refere o pedido de informação/atualização da base de dados da Serasa Experian, ou seja, pessoa que será consultada/incluída/excluída nos cadastros da Serasa.

	CADASTRO DE OFÍCIOS
Cadastrar Oficio	Numero da Solicitação:
Acompanhar Atendimento	Prazo de Atendimento da Solicitação:
Servidor Designado	24 Horas 48 Horas 72 Horas 120 Horas
Solic. Respondidas	
	Numero Unico do Processo 🗸 🗸
	DADOS DO PROCESSO
	Criado Por:
	Foro Vara
	Comarca UF
	Número do Contrato Tipo de Ação
	Autor/Exequente
	RauEvacidado
	Incluir Officio Adicionar Tifular da Ordem
	DESCRIÇÃO DA ORDEM
	restam 2500 caracteres
	Anexar Officio PDF
Seu IP 6 10.96.214.25	Concluir Cancelar 2015 Serasa Experian . Todos os direitos reservados.

Imagem 11 – Tela de cadastro de Ofício



É importante que o campo "Adicionar Titular da Ordem" seja preenchido de forma correta, pois os dados cadastrados nele são comunicados diretamente com a base de dados da Serasa Experian.

Exemplos:

- Ordem de inclusão de negativa em ação de execução: O titular da ordem será o devedor;

- Ordem de retirada/baixa de anotação: O titular da ordem será a parte processual que tenha negativação a ser baixada;

- Pesquisa de histórico e/ou endereço: O titular da ordem será a pessoa pesquisada – quem se busca o endereço/histórico de negativações/etc.

Inicio > Cadastro de Ofícios CADASTRO DE OFÍCIOS CADASTRO DE OFÍCIOS CADASTRO DE OFÍCIOS CADASTRO DE OFÍCIOS Mome DADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DA ORDEM DADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DA ORDEMANAR DA ORDEM DADOS DA ORDEMANAR	serasa experian.		Seu acesso expira em 20 minutos
Inicio > Cadastro de Ofícios CADASTRO DE OFÍCIOS Cadastrar Ofício Buscar Ofício DADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome CPF Solic. Respondita			
Inicio > Cadastro de Ofícios CADASTRO DE OFÍCIOS Cadastrar Ofício Buscar Ofício Buscar Ofício CADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome DADOS DO TITULAR DA ORDEM Tipo de pessoa CPF Solic. Respondita			
Inicio > Cadastro de Oficios CADASTRO DE OFÍCIOS Cadastrar Oficio Buscar Oficio Buscar Oficio Mome DADOS DO TITULAR DA ORDEM DADOS DO TITULAR DA ORDEM Tipo de pessoa CPF Companhar Aler Solic. Respondit			
CADASTRO DE OFÍCIOS Cadastra Ofício Buscar Ofício DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome Tipo de pessoa CPF Solic. Respondid			
Cadastrar Oficios Buscar Oficios Acompanhar Ater Solic. Respondicio Solic. Respondicio	Inicio > Cadastro de O	Mícios	🔶 Adicionar aos favoritos
Buscar Oficios DADOS DO HIGLAR DA ORDEM Tipo de pessoa CPF Acompanhar Aler Solic. Respondid:	Inicio > Cadastro de O	CADASTRO DE OFÍCIOS	Adicionar aos favoritos
Acompanhar Ater	Inicio > Cadastro de O	Incluir Titular da Ordem	Adicionar aos favoritos
Solic. Respondide	Inicio > Cadastro de O	Incluir Titular da Ordem DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome Tipo de pessoa CPF	Adicionar aos favoritos
E Solic. Respondida	Inicio > Cadastro de O	Vificios CADASTRO DE OFÍCIOS Incluir Titular da Ordem DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome Tipo de pessoa CPF	Adicionar aos favoritos
	Inicio > Cadastro de O Cadastrar Oficio Deuscar Oficios Acompanhar Ater Servidor Designa	Micios CADASTRO DE OFÍCIOS Incluir Titular da Ordem DADOS DO TITULAR DA ORDEM Nome Tipo de pessoa CPF CK	Adicionar aos favoritos

Imagem 12 - Adicionar "Titular da Ordem"

Caso a determinação judicial seja direcionada a mais de uma pessoa, todos deverão ser cadastrados nesse campo. É possível adicionar uma ou mais pessoas na mesma solicitação, basta selecionar novamente o ícone "Adicionar Titular da Ordem" quantas vezes for necessário.

Ao fim do preenchimento, basta clicar em "Concluir" para finalizar o cadastro do Ofício.

A determinação cadastrada deverá ser enviada automaticamente para atendimento da Serasa Experian.

Para controle, basta acompanhamento dos status, quais sejam:

Aguardando envio – O usuário acabou de cadastrar o documento que está na fase de integração entre os sistemas. O Ofício mudará para o status "Em atendimento" automaticamente. É normal o documento ficar com esse status em até, no máximo, um dia. Caso esteja há mais tempo, é necessário verificar o motive com a equipe de apoio ao SerasaJUD.

Em atendimento – O ofício foi recebido pela Serasa Experian e já está em atendimento.

Finalizado – O ofício foi atendido e já é possível acessar a resposta.

Sequência resumida:



- 1. Inserir o nº do processo e clicar no ícone validador, verde, ao lado do campo;
- Preencher os demais campos referentes à informações do processo (campo 'nº do contrato': preenchimento opcional);
- 3. Clicar em 'gravar processo';
- 4. Clicar em 'incluir ofício';
- 5. Selecionar o prazo de atendimento da solicitação;
- 6. Preencher o campo 'descrição da ordem' com o tipo de informação/ordem desejada, de forma clara e objetiva;
- 7. Inserir o 'titular da ordem' (pessoa objeto da ordem judicial, ou seja, a pessoa que será incluída, excluída ou consultada);
- 8. Anexar um arquivo/ofício é opcional;
- 9. Clicar em 'Concluir'
- 10. Acompanhar o status da ordem cadastrada, através da funcionalidade "buscar ofício".

3.5. Buscar Ofícios

A funcionalidade "Buscar Ofícios" permite que o usuário pesquise todas as solicitações por ele cadastradas, podendo filtrar a pesquisa inserindo parâmetros: por número de solicitação, processo, status e/ou período. A busca também pode ser realizada de forma genérica, sem a necessidade de indicar qualquer filtro.

Nessa funcionalidade também é possível acompanhar, a qualquer tempo, o status de atendimento das solicitações cadastradas (**Aguardando envio**/ **Em atendimento** / **Finalizado**).

experian.					⊙ ^S	eu acesso expira em) minutos
Inicio > Consulta de Solicitações					🔶 Adi	cionar aos favoritos
Cadastrar Oficio Buscar Oficios Companhar Atendimento Servidor Designado Solic. Respondidas	Solicitação Processo Foro Status do Ofício Buríodo		CIAIS ISCAR OFICIOS Ano			
	Número do Ofício	Número do Processo	TA DE OFÍCIOS Usuário	Data Envio	Status	ser Campos Visualizar ✓ D ✓ D ✓ D





No ícone " 💜 ", o usuário tem acesso aos dados que foram cadastrados na solicitação.

Caso o ofício não tenha sido enviado à Serasa Experian (status "Aguardando envio"), ainda é possível editá-lo. Caso contrário, todos os campos ficam bloqueados para edição.

Caso o ofício esteja com status "Finalizado", o ícone " 🔍 "será apresentado na listagem de ofícios. Ao clicar nesse ícone, será possível visualizar a carta resposta enviada pela Serasa Experian.

3.6. Acompanhar atendimento (Indisponível)

3.7. Solicitações respondidas

Através dessa funcionalidade, é possível listar, de forma rápida e sem o uso de filtros, as últimas solicitações respondidas. Também é possível visualizar o Ofício cadastrado e a "carta resposta" de forma similar à função "Buscar Ofícios" (item 3.5 – página 12).

🔀 Cadastrar Oficio						
Buscar Oficios	Número do Oficio	Número do Processo	Usuário	Data Envio	Status	Visualiza
Acompanhar	000405/2014	0000000-00.0000.0.00.0001	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	✓ II
Atendimento	000406/2014	000000-00 0000 0 00 0003	Dirigente Homolog	20/11/2014	FINALIZADO	VI
& Magistrados	000407/2014	0000000-00.0000.0.00.0004	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	VI
Gestão de Afastamento	000408/2014	0000000-00.0000 0.00.0005	Dirigente Homolog	28/11/2014	FRALZADO	✓ III
🕤 Solic. Respondidas	000409/2014	0000000-00 0000 0 00 0006	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	1 A
	000410/2014	0000000-00.0000.0.00.0007	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	✓ hi
	000411/2014	8000000-00.0000.0.00.00000	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	✓ ÌÌ
	000412/2014	0000000-00 0000 0 00 0009	Dirigente Homolog	28/11/2014	FNALIZADO	 ✓ Di
	000413/2014	0000000-00 0000 0 00 0010	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	✓ Ľ
	000414/2014	000000-00.0000.0.00.0011	Dirigente Homolog	28/11/2014	FNALIZADO	✓ Ľ

Imagem 16 - Solicitações respondidas

4. DÚVIDAS FREQUENTES

Com quais dados devo preencher o campo "Titular da ordem"?

Informamos que o campo "TITULAR DA ORDEM" se refere à pessoa objeto da ordem judicial, ou seja, a pessoa que será consultada/incluída/excluída nos cadastros da SERASA.

Ao tentar acessar a aplicação, recebi a mensagem de retorno "Usuário sem permissão para esta aplicação. Por favor entre em contato com o Administrador do Sistema". Como devo proceder?

A mensagem indica que o usuário não está cadastrado. Caso tenha perfil de magistrado ou dirigente, é necessário entrar em contato com a equipe SerasaJUD para análise do cadastro. O contato pode ser feito



pelo e-mail serasajud@br.experian.com ou por telefone: (11) 2608-5510. Se você tem perfil de Servidor Designado, seu cadastro deverá ser feito pelo magistrado diretamente no sistema, conforme item 3.2.

Ao tentar acessar a aplicação, recebi a mensagem de retorno "Usuário não está atribuído a nenhuma Vara, entrar em contato com o Administrador do Sistema". Como devo proceder?

Caso tenha perfil de magistrado, essa mensagem indica que o dirigente da Unidade ainda não fez a vinculação, conforme procedimento indicado no item 3.1. Caso você tenha perfil de dirigente, será necessário regularizar seu cadastro. Entre em contato com a equipe SerasaJUD através do e-mail serasajud@br.experian.com ou por telefone (11) 2608-5510.

Ao tentar acessar a aplicação, recebi a mensagem de retorno "403 – Forbidden: Access is denied". Como devo proceder?

A mensagem está relacionada à permissão para acesso ao link da aplicação SerasaJUD. Você deve pedir a verificação da equipe de TI do Tribunal, para constatar se há algum impedimento ou bloqueio de acesso ao link <u>https://www.serasaexperian.com.br/serasajud</u> ou falha no reconhecimento da certificação digital.

Importante verificar se o acesso está sendo realizado através dos navegadores Chrome ou Explorer.

Quero anexar à solicitação um arquivo em PDF. Existe algum impedimento?

O envio de arquivos PDF é permitido, mas tem algumas limitações. Ele deve ter o tamanho máximo de 10 MB, e o nome do documento não pode ultrapassar o limite de 99 caracteres.

Ainda não possuo cadastro. Como devo proceder? Quais são os dados necessários?

Para efetuarmos cadastro de dirigentes ou magistrados, solicitamos que nos sejam enviados, pelo e-mail serasajud@br.experian.com, Nome completo, CPF, Comarca, Vara e E-mail institucional da vara.





Fale com nossa equipe de atendimento. Vamos ajudá-lo a sanar suas dúvidas.

serasaexperian.com.br/serasajud/

(11) 2608-5510

serasajud@br.experian.com

Serasa Experian – São Paulo Al. dos Quinimuras, 187 - CEP 04068 900 - São Paulo - SP – Brasil

Serasa Experian – São Carlos Rua Episcopal, 2005 - CEP 13560 049 - São Carlos - SP – Brasil