



# MANUAL DE USO *SERASAJUD*

## Controle de Revisão

Data da Revisão	Versão Documento	Versão DF-e Manager	Executor	Assunto Revisado
08/10/2013	1.0		Rodrigo Vieira Ambar/Gigiane Martins	Criação
18/03/2104	2.0		Gigiane Martins	Alteração URL
01/07/2015	3.0		Lucia Mattos	Reformulação Manual

## Sumário

<b>1. Introdução</b> .....	<b>3</b>
1.1 Usuários.....	3
<b>2. Configurações básicas</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Cadastro de Usuários</b> .....	<b>4</b>
3.1 Carga de Dados .....	4
3.2 Primeiro Acesso.....	4
3.3 Associação de Magistrados.....	5
3.4 Cadastro de Servidor Designado.....	6
3.5 Gestão de Afastamento.....	7
<b>4. Envio de Ofícios</b> .....	<b>9</b>
4.1 Busca de Ofícios cadastrados.....	11
4.2 Acompanhamento de Atendimento.....	14
<b>5. Solicitações Respondidas</b> .....	<b>14</b>
<b>6. Dúvidas Frequentes</b> .....	<b>15</b>
<b>7. Fale com a Gente</b> .....	<b>16</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A aplicação Serasajud foi desenvolvida para agilizar a tramitação dos ofícios entre os Tribunais e a Serasa Experian, mediante a transmissão eletrônica de dados via Internet, utilizando a segurança conferida pelos certificados digitais.

As informações cadastradas no aplicativo Serasajud, pelos tribunais, são enviadas à Serasa Experian em dias úteis até às 19h00min (dezenove horas), em um processo acionado a cada 30 minutos durante esse intervalo. Após o atendimento da solicitação, um e-mail é enviado para o endereço eletrônico cadastrado para a Vara em que o Ofício foi criado.

A aplicação, através de um sistema de perfis, permite a configuração de hierarquia para Unidades/Varas, ela prevê a criação de usuários dentro de três grupos (Dirigente da Unidade, Magistrado e Servidor Designado), podendo segmentar esses usuários por Unidade/Vara, assegurando que o usuário tenha acesso apenas as informações da unidade onde está cadastrado.

### 1.1 USUÁRIOS

**Magistrado-** Todos os Magistrados serão previamente cadastrados no sistema, conforme carga de dados enviada pelo tribunal, e poderão acessar e cadastrar solicitações de todas as varas as quais forem associados (vide item 3.3 do manual). Uma vez associado o magistrado poderá criar solicitações e gerenciá-las, bem como poderá cadastrar um Servidor Designado, em posse de certificado Digital, para que atue em seu nome.

**Dirigente da unidade-** Os Dirigentes das Unidades são Diretores ou Chefes de Seção e serão previamente cadastrados no sistema, conforme carga de dados enviada pelo tribunal, já com uma associação prévia a sua vara e unidade de Origem. O Dirigente poderá criar solicitações e gerenciá-las. Outra atribuição do Dirigente é a associação de novos Magistrados a sua Vara de Origem.

**Servidor Designado-** São servidores designados pelos juízes para utilizar a aplicação em seu nome (vide item 3.4 do manual), após o cadastramento realizado pelo Magistrado, será disponibilizado acesso a criação e gerenciamento de solicitações, além de substituição do Perfil Dirigente em caso de Férias.

## 2. CONFIGURAÇÕES BÁSICAS

Para acessar a aplicação basta ter acesso a internet, recomenda-se:

Navegadores: Internet Explorer 8 ou versão superior, Chrome (qualquer versão) ou Firefox (qualquer versão);

Certificado Digital (e-CPF): Cadeia ICP Brasil.

### 3. CADASTRO DE USUÁRIOS

#### 3.1 CARGA DE DADOS

O primeiro passo para liberação do acesso a aplicação é o cadastramento inicial de usuários e unidades de origem. Esse pré-cadastro é realizado pela Serasa Experian, após o envio de relação completa de magistrados, dirigentes, varas, e-mail da vara e unidades de origem, além de algumas informações complementares, pelo Tribunal conveniado

Uma vez processadas essas informações, a ferramenta já pode ser utilizada por todas as unidades do Tribunal.

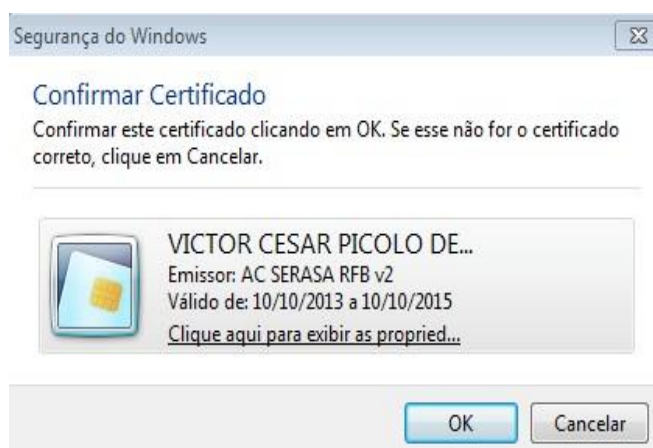
#### 3.2 PRIMEIRO ACESSO

Uma vez cadastrado no Sistema, para ter acesso a aplicação basta dispor de certificado digital e acessar:

[www.serasaexperian.com.br/serasajudicial](http://www.serasaexperian.com.br/serasajudicial)

O primeiro acesso a aplicação deve ser realizado pelo Dirigente/Diretor da vara, isso por que, após o pré-cadastro de informações realizado por meio da carga de dados, foi realizada associação automática do Dirigente à vara de atuação, permitindo o acesso a aplicação na vara correta. Por sua vez, para que o Magistrado possa acessar a aplicação, tendo em vista que o Magistrado poderá atuar em mais de uma vara, o Dirigente deverá realizar associação do Magistrado a vara em questão (vide item 3.3 do manual).

Por questões de segurança o uso de certificado digital é obrigatório em todos os acessos, por isso, a confirmação dos dados de segurança do certificado digital sempre será solicitada, após confirmação a aplicação será acessada normalmente, fique atento:



### 3.3 ASSOCIAÇÃO DE MAGISTRADOS

Só é permitido a usuários com perfil Dirigente/Diretor associar o Magistrado as varas de sua unidade. Para associar o Magistrado, no menu inicial é necessário selecionar a opção Magistrados:



Uma vez selecionada a opção é necessário definir o Foro e a Vara em que pretende cadastrar/retirar o Magistrado, após a indicação é possível verificar quais magistrados já estão associados a Vara.

## MAGISTRADOS

Foro

Foro Regional II - Santo Amaro ▼

Vara

1ª Vara Cível ▼



Responsavel(eis) pela VARA:


FABIANO SOUSA MARTINS


A busca de novos Magistrados pode ocorrer pelo nome ou CPF. Caso o campo nome for deixado em branco (após selecioná-lo) e a função Consultar for acionada, será disponibilizado listagem de todos os Magistrados cadastrados no sistema.

**BUSCA MAGISTRADO**

Nome   
 CPF

Para atribuir um magistrado à vara indicada, basta selecioná-lo clicando no campo ao lado direito da listagem, indicando o magistrado que pretende cadastrar ou retirar e clicar no ícone  atribuir à vara selecionada ou  para retirá-lo.

 Atribuir à vara selecionada.

 Retirá-lo da vara selecionada

### 3.4 CADASTRO DE SERVIDOR DESIGNADO

Essa funcionalidade só poderá ser acessada pelo Magistrado da unidade, e visa incluir no cadastro de usuários da unidade os servidores por ele designados para atuar em seu nome, quando julgar necessário.

Para realizar o cadastro, é necessário selecionar a opção “Servidor Designado”, no menu inicial:



Seu acesso expira em 20 minutos

Home > Cadastro de Servidor Designado

**CADASTRO DE SERVIDOR**

DADOS DO SERVIDOR DESIGNADO

CPF do Servidor: 061.167.836-40

Nome do Servidor:

Acesso Autorizado

Seu IP é 10.96.161.82

2013 Serasa Experian - Todos os direitos reservados.

Ao digitar um número de CPF e clicar no ícone “lupa”, caso esse número não tenha sido cadastrado previamente no sistema, o campo de nome abrirá para ser preenchido. Selecionado o campo “Acesso Autorizado”, imediatamente o usuário cadastrado passa ter acesso à criação de ofícios em nome do juiz que o cadastrou.

Caso o usuário já exista no sistema, seu nome será preenchido automaticamente, e uma tabela será apresentada, indicado os Magistrados representados por esse servidor:



## CADASTRO DE SERVIDOR

**DADOS DO SERVIDOR DESIGNADO**

**CPF do Servidor**  
 

**Nome do Servidor**

Acesso Autorizado

LISTA DE JUÍZES			
CPF do Juiz	Nome do Juiz	Situação	Ação
111.111.111-11	MAGISTRADO 1	AUTORIZADO	
266.750.448-85	FABIANO SOUSA MARTINS	AUTORIZADO	

Neste momento é possível permitir ou negar acesso ao servidor relacionado ao Magistrado, selecionado o ícone indicado na coluna “Ação”.

É permitido ao Magistrado cadastrar um ou mais servidores a seu nome. Automaticamente, esses representantes recebem acesso a todas as varas em que o Magistrado está cadastrado. No caso de mudança de Vara por parte do Magistrado, seus representantes mudam automaticamente.

### 3.5 GESTÃO DE AFASTAMENTO

A função Gestão de Afastamento, só pode ser acessada por usuários com perfil Dirigente/Diretor. Essa funcionalidade permite que o Dirigente/Diretor da vara, indique um substituto para atuar na aplicação na associação de Magistrado e gerenciamento de solicitações na sua ausência.

Importante frisar que, por questões de segurança, só podem ser indicados para atuar em substituição ao Dirigente/Diretor, servidores previamente cadastrados pelo Magistrado (vide item 3.4 do manual).

A função permite que em caso de férias e afastamento, por exemplo, um servidor atue com as permissões do perfil Dirigente/Diretor, durante o período, podendo revogar essas permissões também de forma simples em seu retorno.

Para realizar a habilitação, basta acessar a função, na sequência o Dirigente irá visualizar uma relação de servidores que atuam em sua unidade:



Documento	Nome Servidor	Selecione
33333333333	JADIR OLIVEIRA	<input type="radio"/>
36874115405	Servidor 01	<input type="radio"/>

Para habilitar um Servidor, basta selecioná-lo na lista e clicar em Habilitar Servidor. Feito isto, o dirigente perderá o acesso ao sistema.

Em seu retorno, o Diretor/Dirigente ao acessar a aplicação visualizará a mensagem abaixo:



**REVOGAR PERFIL DE SERVIDOR**

Nome do Magistrado: RODRIGO VIEIRA AMBAR (DIRIGENTE)

Funcionalidade de revogação do perfil de dirigente do servidor. Para acessar as funcionalidades de dirigente definidas anteriormente para o servidor, clicar no botão de revogação de perfil. Ao efetuar essa ação o perfil doado para o servidor será revogado.

**REVOGAR PERFIL DO SERVIDOR DE:**

Ao clicar no botão “Revogar Perfil do Servidor”, seu acesso ao sistema será restabelecido, e o servidor que atuou em substituição ao Dirigente/Diretor automaticamente terá seu acesso anterior restabelecido.



## 4. ENVIO DE OFÍCIOS

Primeiro item do menu lateral, a funcionalidade cadastrar Ofícios, permite ao usuário criar e encaminhar solicitações para atendimento da Serasa Experian:



**CADASTRO DE OFÍCIOS**

Número Único do Processo 

**DADOS DO PROCESSO**

Nome do Juiz  
Victor Oliveira

Criado Por:  
Victor Oliveira

Foro: Foro Central Cível ▾ Vara: 1ª Vara Cível ▾


Comarca: SAO PAULO UF: SP

Número do Contrato: Tipo de Ação: ---Selecione--- ▾

Autor/Exequente

Réu/Executado

**Incluir Ofício** **Adicionar Titular da Ordem**

O primeiro passo é preencher o campo “Número Único do Processo”, após o preenchimento é necessário validar se o número indicado já foi cadastrado anteriormente, selecionando o ícone . Caso já tenha ocorrido solicitação anterior para o processo em questão os demais campos serão preenchidos de forma automática, caso contrário o usuário deve seguir com o preenchimento dos demais itens.

Se o cadastro for realizado por um servidor designado que atenda a mais de um Magistrado, ele poderá indicar o Magistrado no Campo “Nome do juiz”, de outra forma o preenchimento ocorrerá de forma automática

Após preencher todos os campos, é necessário clicar no ícone **Gravar Processo** para fazer a inserção inicial do ofício na base. Na sequência o usuário deverá selecionar o ícone **Incluir Ofício** para cadastrar o titular da ordem, prazo de atendimento, a descrição do Pedido e/ou anexo do Ofício em PDF.

Importante frisar que o usuário obrigatoriamente deve realizar o preenchimento do campo “descrição da ordem” e/ou encaminhar Ofício em PDF com a determinação em questão.

## CADASTRO DE OFÍCIOS

Número da Solicitação: 000005/2015

Prazo de Atendimento da Solicitação:

24 Horas  48 Horas

Número Único do Processo

1231231-23.2231.2.31.2321



### DADOS DO PROCESSO

Nome do Juiz

Victor Oliveira

Criado Por:

Victor Oliveira

Foro

Foro Central Cível

Vara

1ª Vara Cível

Comarca

SAO PAULO

UF

SP

Número do Contrato

0000

Tipo de Ação

Ação Civil Pública

Autor/Exequente

VICTOR

Réu/Executado

OLIVEIRA

Incluir Ofício

Adicionar Titular da Ordem

### DESCRIÇÃO DA ORDEM

restam 2500 caracteres

Anexar Ofício PDF

Concluir

Cancelar

O campo Titular da ordem deve ser preenchido com informações sobre o cidadão(s) ou empresa(s) a qual se refere o pedido de informação ou atualização de dados no banco de dados da Serasa Experian.

Incluir Titular da Ordem

#### DADOS DO TITULAR DA ORDEM

Nome



Tipo de pessoa

Física

CPF

OK

É possível adicionar um ou mais titulares na mesma solicitação, bastando selecionar novamente o ícone “Adicionar Titular da Ordem”.

LISTA DE TITULARES DA ORDEM			
Tipo Pessoa	Documento	Nome Titular Ordem	Exclusão
Física		VICTOR OLIVEIRA	
Física		VICTOR OLIVEIRA	

Ao término do preenchimento, basta clicar em  para finalizar a ação. A determinação cadastrada será enviada para atendimento da Serasa Experian.

#### 4.1 BUSCA DE OFÍCIOS

A Funcionalidade “Busca de Ofícios” permite que o usuário pesquise todos os ofícios cadastrados em sua vara, podendo acionar a pesquisa por número de solicitação, processo, status da solicitação e período.

As diversas opções de filtro, permitem a pesquisa de um ofício específico e/ou a demanda de ofício por período. Nesta funcionalidade também é possível acompanhar o Status de atendimento das solicitações.

Campos para pesquisa:

**Solicitação:** Número do ofício (gerado pelo sistema);

**Ano:** Ano de criação do Pedido;




**Processo:** Número do processo;

**Foro:** Nome do foro (unidade de origem) cadastrado para o ofício;

**Vara:** Nome da vara cadastrada;

**Status do Ofício:** Situação da Solicitação;

**Período:** Período em que a pesquisa deve ser realizada.

-  Cadastrar Ofício
-  Buscar Ofícios 
-  Acompanhar Atendimento
-  Magistrados
-  Gestão de Afastamento
-  Solic. Respondidas

 **BUSCAR OFÍCIOS JUDICIAIS**

**BUSCAR OFÍCIOS**

Solicitação  Ano

Processo

Foro  Vara

Status do Ofício

Período

Os seguintes status ficam disponíveis para controle e acompanhamento:

**AGUARDANDO ENVIO** – O ofício foi cadastrado no sistema, porém, ainda não foi enviado para a Serasa Experian pelo processo automatizado.

**EM ATENDIMENTO** – O ofício foi enviado para a Serasa Experian, e já se encontra em atendimento.

**FINALIZADO** – O ofício foi atendido e já é possível acessar a carta-resposta.

Uma vez definidos os critérios para pesquisa, basta clicar no botão “Buscar” para que o resultado de sua pesquisa seja disponibilizado:

 **BUSCAR OFÍCIOS JUDICIAIS**

**BUSCAR OFÍCIOS**

Solicitação  Ano











Processo


Foro  Vara

Status do Ofício

Período

**Buscar** **Limpar Campos**

LISTA DE OFÍCIOS					
Número do Ofício	Número do Processo	Usuário	Data Envio	Status	Visualizar
000009/2013	22222222	RODRIGO VIEIRA AMBAR	08/10/2013	AGUARDANDO ENVIO	
000006/2013	6	RODRIGO VIEIRA AMBAR	07/10/2013	FINALIZADO	 
000005/2013	5	RODRIGO VIEIRA AMBAR	07/10/2013	FINALIZADO	 
000001/2013	1	RODRIGO VIEIRA AMBAR	03/10/2013	FINALIZADO	 
000003/2013	3	RODRIGO VIEIRA AMBAR	03/10/2013	FINALIZADO	 
000004/2013	4	RODRIGO VIEIRA AMBAR	03/10/2013	EM ATENDIMENTO	

Clicando no ícone  o usuário tem acesso aos dados de cadastro do pedido:

## DETALHE DO OFÍCIO

[Adicionar Titular da Ordem](#)

Número da Solicitação: 000450/2014

Prazo de Atendimento da Solicitação:

24 Horas  48 Horas

Número Único do Processo

0000001-00.0000.0.00.0001

### DADOS DO PROCESSO

Nome do Dirigente

Dirigente Homolog

Criado Por:

Foro

Foro Central Cível

Vara

1ª Vara Cível

Comarca

SAO PAULO

UF

SP

Número do Contrato

01

Tipo de Ação

Alvará Judicial

Autor/Exequente

JOSE

Réu/Executado


MARIA

[Anexar Ofício PDF](#)

DESCRIÇÃO DA ORDEM

EXCLUIR ANOTAÇÃO

Caso o ofício não tenha sido enviado à Serasa Experian, ainda será passível de edição, caso contrário todos os campos ficam bloqueados para edição.

Caso o ofício esteja com status “Finalizado”, um novo ícone será apresentado  na listagem de ofícios. Uma vez selecionado será possível visualizar a carta resposta enviada pela Serasa Experian

## 4.2 ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

A funcionalidade Acompanhar Atendimento, exibe o andamento dos últimos ofícios criados. O operador dispõe de filtros similares a função “Busca de Ofícios Judiciais”, para localizar com mais agilidade a solicitação que procura.

The screenshot shows the 'SOLICITAÇÕES' (Requests) interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Cadastrar Ofício', 'Buscar Ofícios', 'Acompanhar Atendimento', 'Servidor Designado', and 'Solic. Respondidas'. The main area has search filters for 'Processo', 'Status do Ofício' (with a dropdown menu), and 'Período'. Below the filters is a 'LISTA DE OFÍCIOS' table with columns: 'Número do Processo', 'Nr. Solicitação', 'Data Envio', 'Status', and 'Visualizar'. Two rows of data are visible, both with a status of 'INCOMPLETO' and a plus icon in the 'Visualizar' column.

Número do Processo	Nr. Solicitação	Data Envio	Status	Visualizar
0000213-99.2333.3.33.3333	000003/2015	20/08/2015	INCOMPLETO	+
9889844-22.0000.1.14.5222	000001/2015	28/07/2015	INCOMPLETO	+

Na listagem de resultado da pesquisa, as solicitações acompanhadas do ícone permitem a visualização do histórico da solicitação no sistema, incluindo detalhamento de data e hora.

A tabela “Histórico Ofício”, disponibiliza todos os andamentos da solicitação desde a sua criação. É possível verificar a data de criação do ofício e horário de envio para a Serasa Experian, bem como o tempo de análise e envio da carta resposta.

HISTÓRICO OFÍCIO			
Data da Alteração	Nr. Solicitação	Status	Data Envio
11/12/2014 16:30:33	000504/2014	AGUARDANDO ENVIO	11/12/2014
11/12/2014 17:00:11	000504/2014	AGUARDANDO ENVIO	11/12/2014
11/12/2014 17:00:19	000504/2014	EM ATENDIMENTO	11/12/2014

## 5. SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS

Através desta funcionalidade é possível listar de forma rápida, as últimas solicitações respondidas. Também é possível verificar os detalhes da solicitação e visualizar a carta resposta, de forma similar a função “Buscar Ofício”.

Home >

- Cadastrar Ofício
- Buscar Ofícios
- Acompanhar Atendimento
- Magistrados
- Gestão de Afastamento
- Solic. Respondidas

## SOLIC. RESPONDIDAS

Número do Ofício	Número do Processo	Usuário	Data Envio	Status	Visualizar
000405/2014	0000000-00.0000.0.00.0001	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000406/2014	0000000-00.0000.0.00.0003	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000407/2014	0000000-00.0000.0.00.0004	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000408/2014	0000000-00.0000.0.00.0005	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000409/2014	0000000-00.0000.0.00.0006	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000410/2014	0000000-00.0000.0.00.0007	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000411/2014	0000000-00.0000.0.00.0008	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000412/2014	0000000-00.0000.0.00.0009	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000413/2014	0000000-00.0000.0.00.0010	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	
000414/2014	0000000-00.0000.0.00.0011	Dirigente Homolog	28/11/2014	FINALIZADO	

1 2 3 4 5

## 6. DÚVIDAS FREQUENTES

**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?**

(Perfil Magistrado)

Essa mensagem indica que um usuário com Perfil de Magistrado realizou acesso antes de estar devidamente associado a uma vara, conforme item 3.2, o primeiro acesso deve ser realizado pelo Dirigente/diretor da vara. Para solucionar a questão, basta que o Dirigente/Diretor da vara associe o referido Magistrado a vara de origem, seguindo os passos elencados no item 3.3 desse manual.

**Ao tentar acessar a aplicação, recebi a mensagem de retorno “Usuário sem permissão para esta aplicação. Por favor entre em contato com o Administrador de Sistemas”, como devo proceder?**

Essa mensagem indica que um usuário não cadastrado acessou a aplicação, nesse caso é necessário entrar em contato com a equipe de apoio a aplicação na Serasa Experian, para análise do cadastro. Esse contato pode ser realizado pelo canal de **e-mail** serasajud@exchange.experian.com ou por **telefone** (11) 26085510.

**Quero encaminhar um arquivo em PDF acompanhando a solicitação, existe um limite para o tamanho do arquivo?**

Sim, o arquivo deve ter o tamanho máximo de 10 MB.

## 7. FALE COM A GENTE

*e-mail:* **serasajud@exchange.experian.com**

Telefone: **(11) 2608 5510**