



MANUAL DO

# Serasajud

Versão 8 | 12/2024



# 1 Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
1.1 Usuários.....	3
1.1.1 Dirigente.....	3
1.1.2 Magistrado .....	3
1.1.3 Servidor Designado .....	3
1.2 Cadastro/Atualização de usuários.....	4
1.3 Requisitos básicos para acesso .....	4
1.4 Acesso ao sistema .....	4
2. AMBIENTE DE CADASTRO DE ORDEM.....	4
2.1 Menu da tela inicial.....	5
3. CADASTRAMENTO DE ORDEM.....	6
3.1 Inclusão de Dívida Processual (art. 782 §3º, CPC).....	7
3.2 Consulta de Endereço.....	10
3.3 Baixar Dívida .....	11
3.4 Consultar Histórico .....	13
3.5 Revogação.....	15
3.6 Outras Solicitações .....	17
4. CONSULTA .....	19
4.1 Consulta de ordens cadastradas.....	19

---

## 1. INTRODUÇÃO

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

Após o atendimento da solicitação, um e-mail será 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.

Com o intuito de agilizar ainda mais o cumprimento das ordens judiciais e dar celeridade aos processos, foi desenvolvido um ambiente que permite que os próprios servidores procedam com a Inclusão de Dívida Processual (art. 782, §3º, CPC) no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian de forma autônoma e cadastrem ordens de Consulta de Endereço.

Desta forma, a partir destas funcionalidades, os dados da Inclusão de Dívida Processual serão diretamente incluídos no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian, bem como as ordens de Consulta de Endereço serão efetivadas de forma automática.

As demais ordens judiciais direcionadas à Serasa Experian (por exemplo, histórico de anotações, baixa/exclusão e outras) serão atendidas dentro do prazo de atendimento selecionado.

### 1.1 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 e consulta de ordens (a responsabilidades sobre os dados informados está prevista no acordo firmado entre o Conselho Nacional de Justiça e a Serasa Experian).

A Serasa Experian realiza todos os cadastros: Dirigentes, Magistrados e Servidores Designados.

#### 1.1.1 Dirigente

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.

#### 1.1.2 Magistrado

O magistrado poderá estar vinculado em quantas Unidades for necessário.

#### 1.1.3 Servidor Designado

Os usuários que possuem esse perfil são associados ao cadastro do magistrado. Cada servidor fica vinculado a apenas 1 (um) magistrado, podendo cadastrar ordens somente em nome daquele.

---

**IMPORTANTE:** Todas as vezes que houver troca de magistrados, nos encaminhe via e-mail os dados (Nome e CPF) do servidor designado e do magistrado para excluirmos a vinculação anterior e realizarmos nova vinculação.

## 1.2 Cadastro/Atualização de usuários

Caso algum usuário, não possua cadastro ou precise atualizar alguma informação do seu cadastro, basta encaminhar uma solicitação via e-mail, informando os seguintes dados:

Perfil 1. DIRIGENTE: Servidor responsável pela Vara (Diretor/ Escrivão/Chefe de Secretaria/etc.) – apenas um por Unidade;

Nome:

CPF:

Perfil 2. MAGISTRADO: Juízes.

Nome:

CPF:

Perfil 3. SERVIDORES DESIGNADOS. Demais servidores

Nome:

CPF:

Comarca:

Vara:

E-mail institucional da vara:

**IMPORTANTE:** nos casos de cadastro de “dirigente” e “servidor designado”, é sempre necessário o envio dos dados do Magistrado.

Todos os usuários podem realizar o envio da solicitação desde que por meio do e-mail institucional.

## 1.3 Requisitos básicos para acesso

Para acessar o **Serasajud** é necessário atender aos seguintes requisitos:

- Estar devidamente cadastrado e vinculado a uma Unidade;
- Dispor de certificado digital válido e devidamente inserido na máquina;
- Utilizar, exclusivamente, o navegador Google Chrome.

## 1.4 Acesso ao sistema

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.

## 2. AMBIENTE DE CADASTRO DE ORDEM

Para o cadastramento de todas as ordens judiciais deverá ser acessado o botão abaixo:



Imagem 1 – Botão de acesso ao Serasajud

O sistema solicitará que o certificado digital logado à máquina seja selecionado e que a senha seja informada.

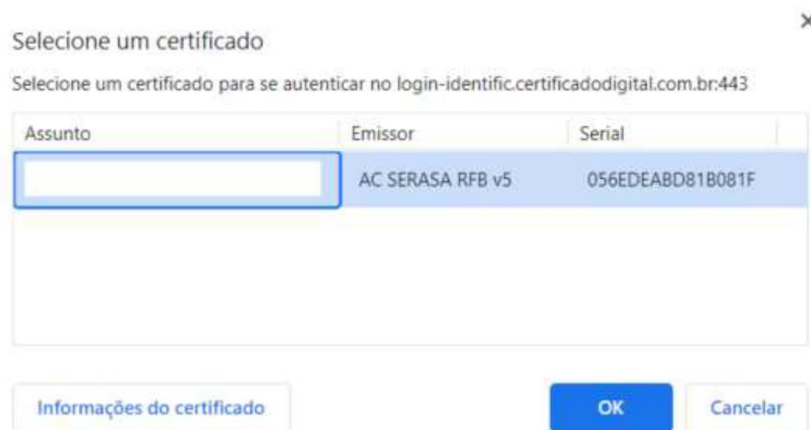


Imagem 2 – Confirmação do Certificado e Senha de Acesso

## 2.1 Menu da tela inicial


O menu do sistema está disponível na parte central da página, onde estão dispostas as funcionalidades de “Cadastrar Ordem”, “Ordens Cadastradas” e “Buscar Ordens”.




Imagem 3 – Menu da tela inicial

**Cadastrar Ordem:** permite enviar ordens judiciais à Serasa Experian.

**Ordens Cadastradas:** permite consultar as ordens judiciais cadastradas através da opção “Cadastrar Ordem”. É possível visualizar os detalhes da ordem clicando no ícone

“” e a resposta da Serasa Experian após o cumprimento da ordem clicando no ícone

“ Download”.

**Buscar Ordens:** permite consultar pelo número do processo uma ordem judicial cadastrada através da opção “Cadastrar Ordem”.

### 3. CADASTRAMENTO DE ORDEM

Para o cadastramento de ordem deverá ser utilizada a opção “Cadastrar Ordem”:



Imagem 4 – Botão de acesso ao cadastramento de ordem

Serão disponibilizados todos os tipos de ordem, Incluir Dívida, Consultar Endereço, Baixar Dívida, Consultar Histórico e Revogação.

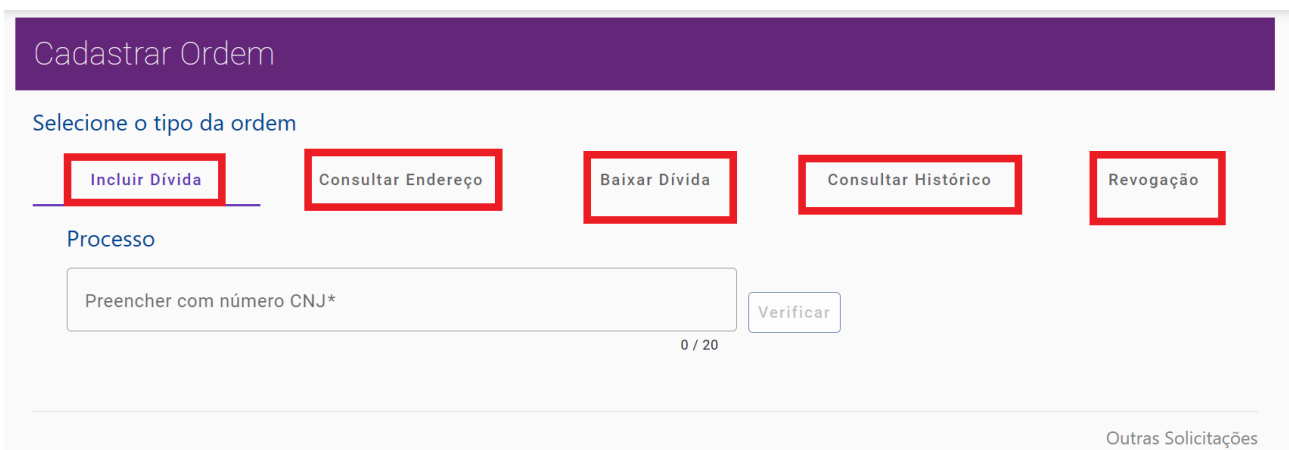


Imagem 5 – Tipo da ordem

Caso a solicitação não se encaixe em nenhuma das opções utilizar a opção “Outras Solicitações”.

Imagem 6 – Tipo da ordem

Utilize essa opção apenas para envio de determinações que contenham assuntos diversos, tais como Serasa Score, Cadastro Positivo, Limpa Nome ou qualquer outro tema que não esteja especificado nas demais solicitações, inclusive determinações em que a Serasa é parte no Processo.

### 3.1 Inclusão de Dívida Processual (art. 782 §3º, CPC)

Para incluir uma ação, será necessário preencher os dados referentes ao processo que determinou a negativação do devedor. Todos os campos são de preenchimento obrigatório e serão automaticamente enviados ao cadastro de inadimplentes da Serasa Experian.

Para iniciar o cadastramento da ordem de *Inclusão de Dívida Processual*, preencha o número do Processo (formato padrão do CNJ). Clicar em “Verificar” para que o sistema valide o preenchimento dos respectivos campos.

Imagem 7 – Aba de *Inclusão de Dívida Processual*

Uma nova janela será apresentada com os campos necessários para efetivação da *Inclusão de Dívida Processual*.

**IMPORTANTE:** Informamos que não há necessidade de cadastrar mais de uma solicitação para o mesmo processo, durante a elaboração do pedido será possível adicionar todas as pessoas sobre quem recaí a ordem.

**Prazo de atendimento**

5 dias  3 dias  2 dias  1 dia

**Dados do processo**

Nome  CPF/CNPJ

0 / 55

**Dados para inclusão** ❗ Se houver mais titulares, adicionar nesse momento!

Foro\*  Vara\*  Comarca\*  UF\*

Nome Juiz\*

Data da Anotação\*  Valor da Anotação\*

Autor\*  Réu\*

0 / 55 0 / 55

Deseja comunicar o titular previamente?

Imagem 8 – Formulário de Inclusão de Dívida Processual

Basta seguir com o preenchimento dos campos, iniciando com a seleção do prazo de acordo com o atendimento da ordem judicial.

O campo “Nome” deverá ser preenchido com os dados do(s) devedor(es) da ação que será incluída no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian.

Informar a grafia (nome ou razão social) e o documento de cada devedor e em seguida clicar em “Adicionar”.

**Atenção!** Os dados preenchidos nestes campos serão incluídos no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian como devedores da dívida processual (art 782, §3º, CPC).

**Dados do processo**

Nome  CPF/CNPJ

0 / 55

Imagem 9 – Aba de Inclusão de Dívida Processual

Caso necessário, o nome e o documento dos devedores cadastrados podem ser excluídos do cadastramento da ordem.

**Importante:** todas as edições de dados só poderão ser realizadas antes de concluir o cadastramento da ordem de *Inclusão de Dívida Processual*.

Escolher as informações do “Foro” e “Vara” que estarão disponíveis para seleção. Apenas estarão disponíveis para escolha aquelas que o usuário está cadastrado. Caso possua acesso a



mais de um Foro ou Vara, escolher de acordo com o cadastramento da ordem.

Os campos “Comarca” e “UF” serão preenchidos automaticamente de acordo com a localidade do Foro e Vara.

O campo “Nome Juiz” deverá ser preenchido com os dados do juiz que expediu a determinação de inclusão da dívida processual e, ainda, a vinculação de vara deverá estar de acordo com a Vara em que a ação está tramitando.

Apenas constarão como opção os juízes cadastrados no sistema **Serasajud** e vinculados à Vara de acesso.

Caso o juiz não conste nas opções, será necessário o envio das informações via e-mail para a equipe do Serasajud efetue sua vinculação.

O campo “Data da Anotação” é preenchido automaticamente pelo sistema com a data da referida inclusão de ação.

O campo “Valor da anotação” deverá ser preenchido com valor único e atualizado do débito, utilizando apenas números.

Caso o(s) devedor(es) possua(m) mais de um valor a ser incluído no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian, relativos ao mesmo processo, será necessário realizar a soma e realizar uma inclusão do valor único da anotação.

O campo para “Autor” corresponde ao credor da dívida processual que será incluída no cadastrado de inadimplentes da Serasa Experian.

O campo “Réu” corresponde ao devedor da dívida processual. Este campo é obrigatório, mas apenas informativo, uma vez que os dados sobre o devedor já foram preenchidos no início da ordem.

Marque a opção “Comunicar previamente o devedor?” apenas se ordem judicial expressamente determinou o envio de comunicado prévio à inclusão da anotação de dívida.

**Deseja comunicar o titular previamente ?** ^

Carta Comunicado - É enviado ao(s) titular(es) da ação um comunicado a respeito da inclusão que será realizada no cadastrado de inadimplentes, com base no Art. 43, parágrafo segundo do Código de Defesa do Consumidor. A ação será incluída no cadastrado de inadimplentes da Serasa Experian após 10 dias corridos do cadastramento dessa ordem.

Comunicar previamente o titular ?

Imagem 10 – Aba de Inclusão de Dívida Processual

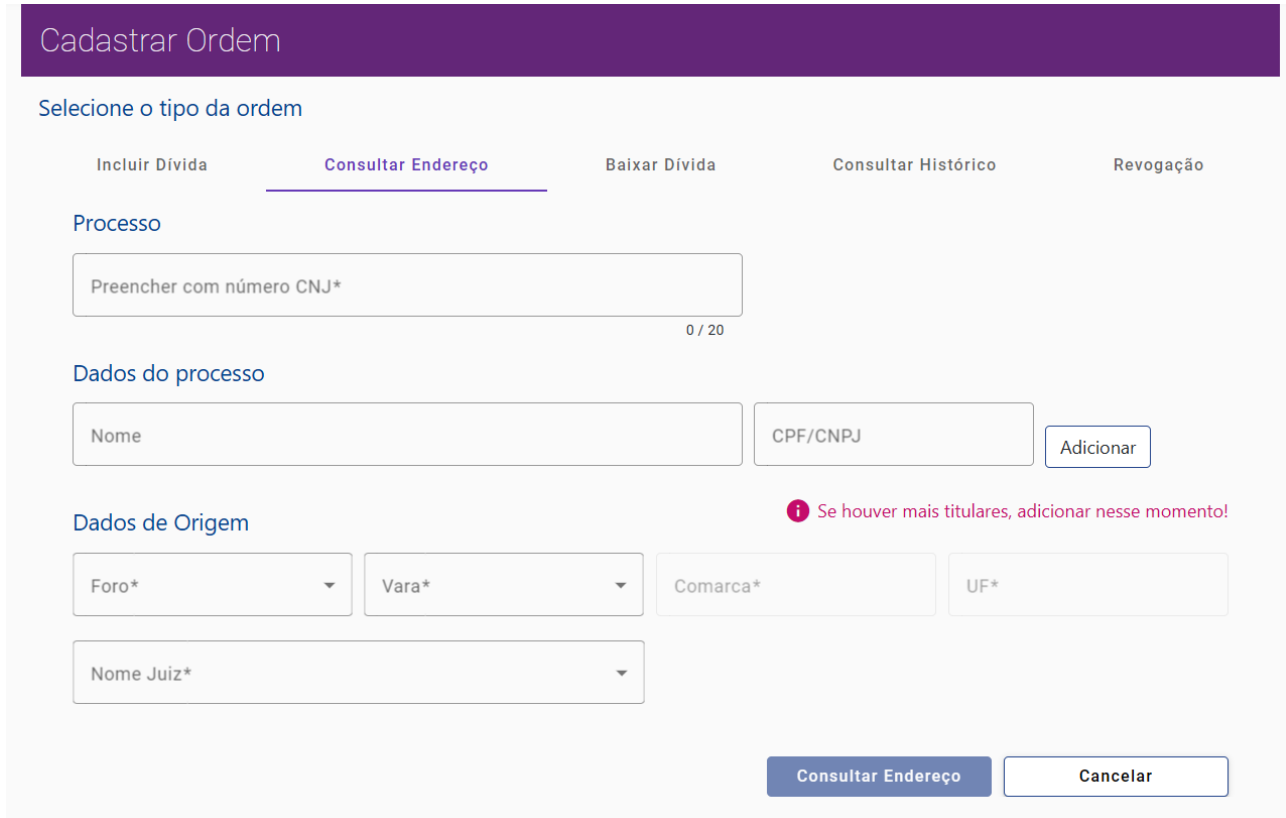
Após preenchimento de todos os campos obrigatórios e de todas as informações sobre quem deverá ser incluído no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian, clicar em “Incluir Dívida”.

O sistema emitirá uma mensagem para confirmar os dados para *Inclusão de Dívida Processual*, caso tenha certeza do cadastramento clique em “Ok”.

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e a negatificação ocorrerá no prazo selecionado.

### 3.2 Consulta de Endereço

Para cadastrar uma ordem de *Consulta de Endereço*, é necessário preencher os dados referente ao processo que determinou a busca. Todos os campos são de preenchimento obrigatório e serão utilizados como formalização da ordem judicial.



Cadastrar Ordem

Selecione o tipo da ordem

Incluir Dívida    **Consultar Endereço**    Baixar Dívida    Consultar Histórico    Revogação

Processo

Preencher com número CNJ\* 0 / 20

Dados do processo

Nome    CPF/CNPJ    Adicionar

Dados de Origem i Se houver mais titulares, adicionar nesse momento!

Foro\*    Vara\*    Comarca\*    UF\*

Nome Juiz\*

Consultar Endereço    Cancelar

Imagem 11 – Aba Consulta de Endereço

Após preencher o nome e CPF/CNPJ de quem será consultado, clique em “Adicionar”. Caso conste na ordem mais de um documento a ser consultado, preencher os campos e clicar em “Adicionar” o quanto necessário.

**Importante:** só poderá ser gerada *Consulta de Endereço* para os documentos determinados na ordem judicial relacionada ao processo preenchido no início do cadastramento.

Em caso de preenchimento equivocado no nome ou documento preenchidos, é possível clicar em “Ações” e “Excluir” para preencher novamente os dados corretamente.

Escolher as informações do “Foro” e “Vara” que estarão disponíveis para seleção.

Apenas estarão disponíveis para escolha aquelas que o usuário está cadastrado. Caso possua acesso a mais de um Foro ou Vara, escolher de acordo com o cadastramento da ordem. Os campos “Comarca” e “UF” serão preenchidos automaticamente de acordo com a localidade do Foro e Vara.

O campo “Nome Juiz” deverá ser preenchido com os dados do juiz que expediu a determinação de consulta de endereço.

Apenas constarão como opção os juízes cadastrados no sistema **Serasajud** e vinculados à Vara de acesso.

Caso o juiz não conste nas opções, será necessário o envio das informações via e-mail para a equipe do Serasajud efetue sua vinculação.

Após preenchimento de todos os campos, clicar em “Consultar Endereço” para que a ordem seja enviada à

Serasa Experian e retorne os dados correspondentes através da Carta Resposta (consultada através de “Ordens Cadastradas”).

### 3.3 Baixar Dívida

Para baixa de dívida, será necessário preencher os dados referentes ao processo que determinou a negativação do devedor. Todos os campos são de preenchimento obrigatório, exceto o número de contrato.

Para iniciar o cadastramento da ordem de *Baixar Dívida* preencha o número do Processo (formato padrão do CNJ). Clicar em “Verificar” para que o sistema valide o preenchimento dos respectivos campos.

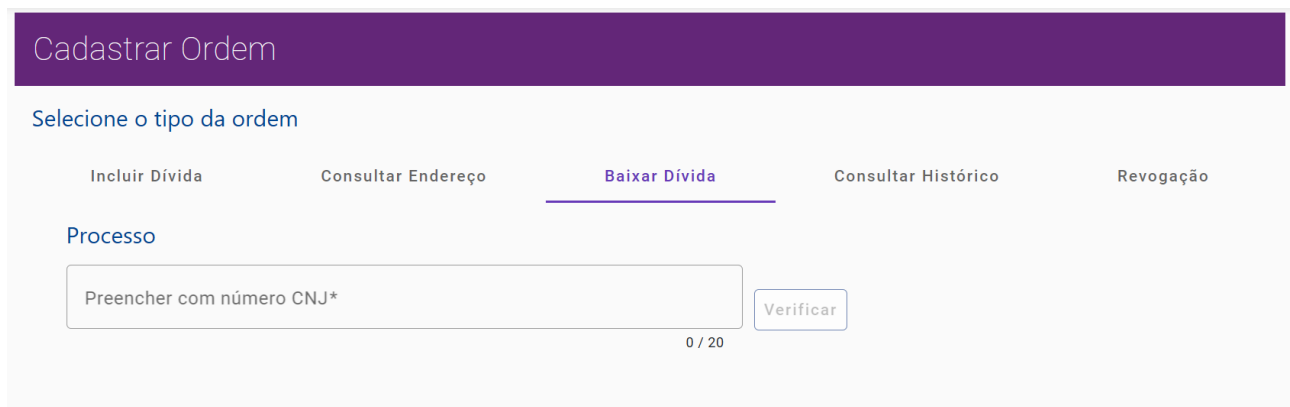


Imagem 12 – Aba de *Baixar Dívida*

Uma nova janela será apresentada com os campos necessários para efetivação da ordem.

**IMPORTANTE:** Informamos que não há necessidade de cadastrar mais de uma solicitação para o mesmo processo, durante a elaboração do pedido será possível adicionar todas as pessoas sobre quem recaí a ordem.

**Prazo de atendimento**

5 dias  3 dias  2 dias  1 dia

**Dados do processo**

Nome\*  CPF/CNPJ\*

0 / 55

**Dados para inclusão** ! Se houver mais titulares, adicionar nesse momento!

Foro\*  Vara\*  Comarca\*  UF\*

Data da Anotação\*  21/11/2024  Data da Dívida\*  Valor da Anotação\*  R\$ 0,00  N. Contrato

Autor\*  Réu\*

0 / 55 0 / 55

Credor\*

0 / 55

Ordem

DETERMINO A EXCLUSÃO / BAIXA / CANCELAMENTO DA DÍVIDA NEGATIVADA, ABAIXO DESCRITA, EM NOME DA PESSOA SOBRE QUEM RECAI ESTA ORDEM, DO CADASTRO DE INADIMPLENTES DA SERASA EXPERIAN:

CREDOR -  
VALOR DA DÍVIDA - R\$0.00  
DATA DA DÍVIDA -

Imagem 13 – Formulário de Baixar Dívida

Basta seguir com o preenchimento dos campos, iniciando com a seleção do prazo de acordo com o atendimento da ordem judicial.

O campo “Nome” deverá ser preenchido com os dados do(s) devedor(es) da dívida que será excluída no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian.

Informar a grafia (nome ou razão social) e o documento de cada devedor e em seguida clicar em “Adicionar”.

**Dados do processo**

Nome  CPF/CNPJ

0 / 55

Imagem 14 – Aba de Baixar Dívida

Caso necessário, o nome e o documento dos devedores cadastrados podem ser excluídos do cadastramento da ordem.

**Importante:** todas as edições de dados só poderão ser realizadas antes de concluir o cadastramento da ordem de *Baixar Dívida*.

Escolher as informações do “Foro” e “Vara” que estarão disponíveis para seleção. Apenas estarão disponíveis para escolha aquelas que o usuário está cadastrado. Caso possua acesso a mais de um Foro ou Vara, escolher de acordo com o cadastramento da ordem.

Os campos “Comarca” e “UF” serão preenchidos automaticamente de acordo com a localidade do Foro e



Vara.

O campo “Data da Anotação” é preenchido automaticamente pelo sistema com a data da referida solicitação.

O campo “Valor da Dívida” deverá ser preenchido com valor da anotação, utilizando apenas números.

O campo “N. Contrato” deverá ser preenchido com o número de contrato da dívida caso houver.

Os campos “Autor” e “Réu” deverão ser preenchidos de acordo com as partes processuais.

O campo “Credor” deverá ser preenchido com o credor da dívida.

Após preenchimento de todos os campos obrigatórios e de todas as informações sobre quem deverá ser excluído do cadastro de inadimplentes da Serasa Experian, clicar em “Baixar Dívida”.

O sistema emitirá uma mensagem para confirmar os dados para *Baixa da Dívida* caso tenha certeza do cadastramento clique em “Ok”.

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e a exclusão ocorrerá no prazo selecionado.

### 3.4 Consultar Histórico

Para cadastrar uma ordem de *Consulta de Histórico*, é necessário preencher os dados referente ao processo que determinou a consulta. Todos os campos são de preenchimento obrigatório e serão utilizados como formalização da ordem judicial.



## Cadastrar Ordem

Selecione o tipo da ordem

Incluir Dívida    Consultar Endereço    Baixar Dívida    **Consultar Histórico**    Revogação

Processo

Preencher com número CNJ\*  0 / 20

Prazo de atendimento

5 dias    3 dias    2 dias    1 dia

Dados do processo

Nome\*  CPF/CNPJ\*   0 / 55

Dados para inclusão ❗ Se houver mais titulares, adicionar nesse momento!

Foro\*  Vara\*  Comarca\*  UF\*

Data da Anotação\*

Período:  1 ano    2 anos    3 anos    4 anos    5 anos

Ordem

SOLICITO O HISTÓRICO DE TODAS AS INCLUSÕES E EXCLUSÕES DE DADOS NEGATIVOS DA PESSOA SOBRE QUEM RECAI ESTA ORDEM, CORRESPONDENTE AOS ÚLTIMOS 05 (CINCO) ANOS.

Imagem 15 – Aba Consultar Histórico

Após preencher o nome e CPF/CNPJ de quem será consultado, clique em “Adicionar”. Caso conste na ordem mais de um documento a ser consultado, preencher os campos e clicar em “Adicionar” o quanto necessário.

**Importante:** só poderá ser gerada *Consulta de Histórico* para os documentos determinados na ordem judicial relacionada ao processo preenchido no início do cadastramento.

Em caso de preenchimento equivocado no nome ou documento preenchidos, é possível clicar em “Ações” e “Excluir” para preencher novamente os dados corretamente.

Escolher as informações do “Foro” e “Vara” que estarão disponíveis para seleção.

Apenas estarão disponíveis para escolha aquelas que o usuário está cadastrado. Caso possua acesso a mais de um Foro ou Vara, escolher de acordo com o cadastramento da ordem. Os campos “Comarca” e “UF” serão preenchidos automaticamente de acordo com a localidade do Foro e Vara.

Selecione o período desejado, sendo o histórico de 1 a 5 anos.

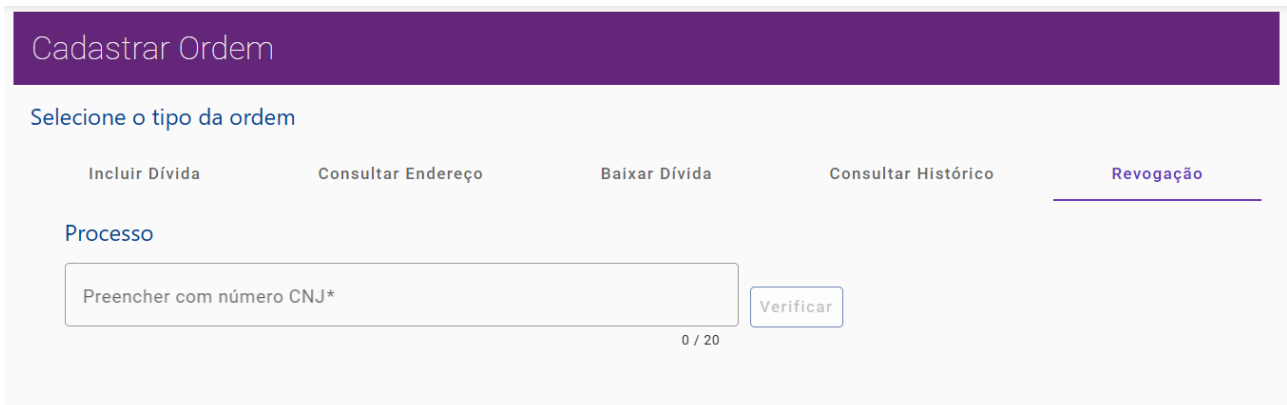
Após preenchimento de todos os campos, clicar em “Consultar” para que a ordem seja enviada à

Serasa Experian e a consulta retorne dentro do prazo de atendimento selecionado.

### 3.5 Revogação

Para revogar uma solicitação, será necessário preencher os dados referentes ao processo que determinou a baixa da negativação do devedor. Todos os campos são de preenchimento obrigatório.

Para iniciar o cadastramento da ordem de *Revogação*, preencha o número do Processo (formato padrão do CNJ). Clicar em “Verificar” para que o sistema valide o preenchimento dos respectivos campos.



A imagem mostra a interface de usuário para cadastrar uma ordem. No topo, há um cabeçalho roxo com o texto "Cadastrar Ordem". Abaixo dele, há um menu com cinco opções: "Incluir Dívida", "Consultar Endereço", "Baixar Dívida", "Consultar Histórico" e "Revogação". A opção "Revogação" está selecionada, indicada por uma linha azulada sob o texto. Abaixo do menu, há um campo de texto rotulado "Processo" com o placeholder "Preencher com número CNJ\*" e um botão "Verificar" ao lado. Abaixo do campo de texto, há um contador "0 / 20".

Imagem 16 – Aba de *Revogação*

Uma nova janela será apresentada com os campos necessários para efetivação da *Revogação*.

**IMPORTANTE:** Informamos que não há necessidade de cadastrar mais de uma solicitação para o mesmo processo, durante a elaboração do pedido será possível adicionar todas as pessoas sobre quem recaí a ordem.

**Prazo de atendimento**

5 dias  3 dias  2 dias  1 dia

**Dados do processo**

Nome\*  CPF/CNPJ\*

0 / 55

**Dados para inclusão** ❗ Se houver mais titulares, adicionar nesse momento!

Nome do Autor\*

0 / 55

Nome do Réu\*

0 / 55

Foro\*  Vara\*  Comarca\*  UF\*

Ordem\*

A DETERMINAÇÃO JUDICIAL, ANTERIORMENTE PROFERIDA NESTES AUTOS, FOI REVOGADA. DETERMINO, ASSIM, QUE A BASE DE DADOS DA SERASA EXPERIAN RETORNE AO STATUS INICIAL.

(INSERIR INFORMAÇÕES QUE JULGAR NECESSÁRIAS, EXEMPLO: VALOR, CONTRATO, ETC)

Imagem 17 – Formulário de Revogação

Basta seguir com o preenchimento dos campos, iniciando com a seleção do prazo de acordo com o atendimento da ordem judicial.

O campo “Nome” deverá ser preenchido com os dados do(s) devedor(es) da ação que será reincluída no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian.

Informar a grafia (nome ou razão social) e o documento de cada devedor e em seguida clicar em “Adicionar”.

**Dados do processo**

Nome  CPF/CNPJ

0 / 55

Imagem 18 – Aba de Revogação

Caso necessário, o nome e o documento dos devedores cadastrados podem ser excluídos do cadastramento da ordem.

**Importante:** todas as edições de dados só poderão ser realizadas antes de concluir o cadastramento da ordem de *Revogação*.

Os campos “Autor” e “Réu” deverão ser preenchidos de acordo com as partes processuais.

Escolher as informações do “Foro” e “Vara” que estarão disponíveis para seleção.

Apenas estarão disponíveis para escolha aquelas que o usuário está cadastrado. Caso possua acesso a mais de um Foro ou Vara, escolher de acordo com o cadastramento da ordem.



Os campos “Comarca” e “UF” serão preenchidos automaticamente de acordo com a localidade do Foro e Vara.

No campo “Ordem” inserir as informações que julgar necessárias para o cumprimento da solicitação, como por exemplo valor, contrato, etc.

Após preenchimento de todos os campos obrigatórios e de todas as informações sobre quem deverá ser revogada a determinação anteriormente proferida, clicar em “Enviar”.

O sistema emitirá uma mensagem para confirmar os dados para *Revogação*, caso tenha certeza do cadastramento clique em “Ok”.

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e a revogação ocorrerá no prazo selecionado.

### 3.6 Outras Solicitações

Para cadastrar uma ordem referente a outras solicitações, é necessário preencher os dados referente ao processo que determinou a ordem. Todos os campos são de preenchimento obrigatório e serão utilizados como formalização da ordem judicial.

Utilize essa opção apenas para envio de determinações que contenham assuntos diversos, tais como Serasa Score, Cadastro Positivo, Limpa Nome ou qualquer outro tema que não esteja especificado nas demais solicitações, inclusive determinações em que a Serasa é parte no Processo.

Imagem 19 – Aba Outras Solicitações

Uma nova janela será apresentada com os campos necessários para efetivação da *Solicitação*.

**IMPORTANTE:** Informamos que não há necessidade de cadastrar mais de uma solicitação para o mesmo processo, durante a elaboração do pedido será possível adicionar todas as pessoas sobre quem recaí a ordem.

**Outros**

**Processo**

Preencher com número CNJ\* 0 / 20

**Prazo de atendimento**

5 dias  3 dias  2 dias  1 dia

**Dados do processo**

Nome\* 0 / 55 CPF/CNPJ\* Adicionar

**Dados para inclusão**

Foro\* Vara\* Comarca\* UF\*

**Anexo**

Ordem\*

DETERMINAÇÕES QUE RECAIAM SOBRE ASSUNTOS DIVERSOS, TAIS COMO CADASTROS POSITIVO, SERASA SCORE, SERASA LIMPA NOME E/OU QUALQUER OUTRO TEMA NÃO ESPECIFICADO NAS OUTRAS OPÇÕES (ESCREVER A DETERMINAÇÃO DE FORMA CLARA).

*Se houver mais titulares, adicionar nesse momento!*

Imagem 20 – Formulário de Outras Solicitações

Basta seguir com o preenchimento dos campos, iniciando com a seleção do prazo de acordo com o atendimento da ordem judicial.

O campo “Nome” deverá ser preenchido com os dados da parte da qual a ordem deverá ser realizada pela Serasa Experian.

Informar a grafia (nome ou razão social) e o documento e em seguida clicar em “Adicionar”.

**Dados do processo**

Nome 0 / 55 CPF/CNPJ Adicionar

Imagem 21 – Aba de Outras Solicitações

Caso necessário, o nome e o documento cadastrado podem ser excluído do cadastramento da ordem.

**Importante:** todas as edições de dados só poderão ser realizadas antes de concluir o cadastramento da ordem de *Outras Solicitações*.

Escolher as informações do “Foro” e “Vara” que estarão disponíveis para seleção. Apenas estarão disponíveis para escolha aquelas que o usuário está cadastrado. Caso possua acesso a

mais de um Foro ou Vara, escolher de acordo com o cadastramento da ordem.

Os campos “Comarca” e “UF” serão preenchidos automaticamente de acordo com a localidade do Foro e Vara.

O campo “Ordem” é liberado para edição, a fim de que seja inserido de forma clara e objetiva a solicitação a ser enviada. Se houver valores, credores, e mais informações importantes para o cumprimento da solicitação, inserir nesse momento. É possível também, caso seja necessário, anexar arquivos em PDF no botão “selecionar do computador”

Após preenchimento de todos os campos obrigatórios e de todas as informações necessárias para o cumprimento da ordem, clicar em “Enviar”.

O sistema emitirá uma mensagem para confirmar os dados para *Solicitação*, caso tenha certeza do cadastramento clique em “Ok”.

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e o atendimento ocorrerá no prazo selecionado.

## 4. CONSULTA

Todas as ordens enviadas à Serasa Experian através do **Serasajud** serão disponibilizadas para consulta.

Após o cadastramento e atendimento das ordens, será emitida uma carta informando o cumprimento da ordem judicial. A consulta e *download* da carta resposta ficarão disponíveis na opção “Ordens Cadastradas”.

Através dessa opção é possível consultar todas as ordens cadastradas pela Vara, bem como seu *status* de atendimento, detalhes e carta resposta.

### 4.1 Consulta de ordens cadastradas

Para consulta das ordens cadastradas é necessário acessar a opção “Ordens Cadastradas”.

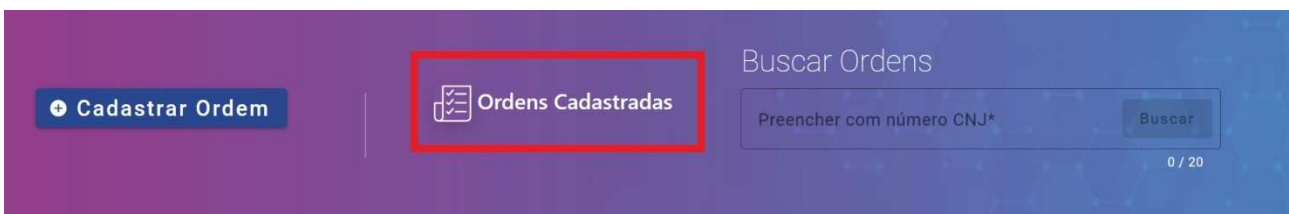


Imagem 22 – Botão de acesso as ordens cadastradas

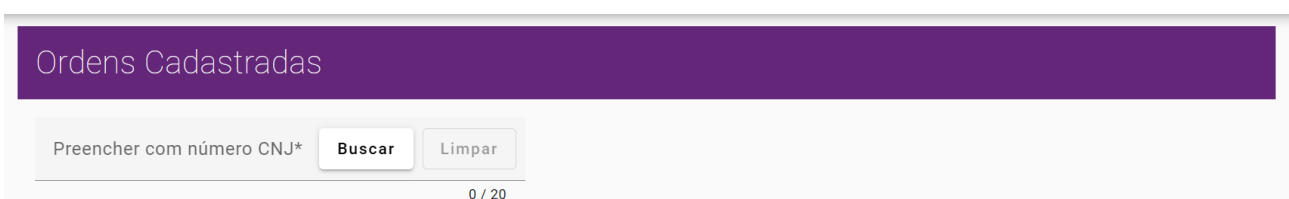


Imagem 23 – Tela Ordens Cadastradas

Para consulta da ordem deverá ser digitado o número do processo contendo 20 dígitos, sem pontuação e sem utilização da função “copia e cola”. Após o preenchimento clique em “Buscar”, serão apresentadas as seguintes informações referente a solicitação:

Nº Processo	Tipo da ordem	Nº da ordem	Usuário	Data de envio	Status	Carta resposta	Detalhes
-------------	---------------	-------------	---------	---------------	--------	----------------	----------

Imagem 24 – Tela Ordens Cadastradas

- Número do processo
- Tipo da ordem (Incl. Ação, Consulta Endereço, Baixa e etc)
- Número da ordem
- Usuário (que realizou a criação da solicitação)
- Data de envio
- Status (Aguardando envio, em atendimento, finalizado ou cancelado)
- Carta resposta (Download)
- Detalhes

Possuímos 3 (Três) fases de status, sendo elas:

**Aguardando Envio:** A ordem cadastrada está em tramitação no sistema e logo será processada pela Serasa Experian.

**Em atendimento:** A ordem foi recebida pela Serasa Experian e está em processamento.

**Finalizado:** A ordem foi processada com sucesso e a solicitação atendida pela Serasa Experian.

**Cancelado:** Não foi possível o cumprimento da ordem por preenchimento inconsistente. Neste caso é necessário o cadastramento de uma nova ordem de forma correta para que a solicitação seja cumprida na íntegra.

Todos os usuários possuem acesso para consulta de ordens cadastradas, contudo, a visualização das ordens possui limitações de acordo com o perfil do usuário, sendo:

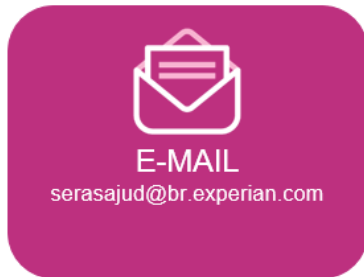
**Magistrado:** Possui acesso a todas as ordens cadastradas pela Vara vinculada;

**Dirigente:** Possui acesso a todas as ordens cadastradas pela Vara vinculada;

**Servidor:** Possui acesso apenas as ordens cadastradas pelo usuário.



Fale com um de nossos atendentes ou acesse os canais digitais.



Atendimento das 13h às 18h (seg. à sex.)

E-mails respondidos em até 48h (úteis)