MANUAL DO

Serasajud

Versão 9 | 09/2025

1 Sumário

1. INTRODUÇÃO 3
1.1 Usuários 3
1.2 Requisitos básicos para acesso 3
1.3 Acesso ao sistema 3
2. AMBIENTE DE CADASTRO DE ORDEM 4
2.1 Menu da tela inicial 4
3. CADASTRAMENTO DE ORDEM 5
3.1 Inclusão de Dívida Processual (art. 782 §3º, CPC) 6
3.2 Consulta de Endereço 8
3.3 Baixar Dívida 9
3.4 Consultar Histórico 11
3.5 Reincluir Dívida 12
3.6 Outras Solicitações 13
4. CONSULTA 15
4.1 Consulta de ordens cadastradas 15

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.

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 da mesma forma cadastrem ordens de Consulta de Endereço e de Histórico.

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 e Consulta de Histórico serão efetivadas de forma automática.

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

1.1 Usuários

O acesso ao Serasajud é realizado exclusivamente por meio da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ). Com isto, não temos autonomia sobre os cadastros de usuários, uma vez que nosso sistema apenas reflete os dados registrados diretamente na PDPJ. Todos os serventuários da justiça que possuírem cadastro na PDPJ poderão realizar o acesso ao Serasajud.

1.2 Requisitos básicos para acesso

Para acessar o Serasajud é necessário estar devidamente cadastrado na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ) e utilizar, preferencialmente o navegador Google Chrome.

1.3 Acesso ao sistema

O acesso ao Serasajud deve ser realizado através do link https://www.serasaexperian.com.br/serasajud. Não serão disponibilizados login e senha para acesso. Ao clicar no link indicado, utilize a opção “Acesse”, o sistema te direcionará para login na PDPJ (Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro), insira seu CPF e senha e clique em “Entrar” você será direcionado para a página principal do Serasajud.

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 a autenticação por meio da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ):

Imagem 2 – Autenticação na Plataforma Digital do Poder Judiciário

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, Baixar Dívida, Reincluir Dívida, Consultar Endereço e Consultar Histórico.

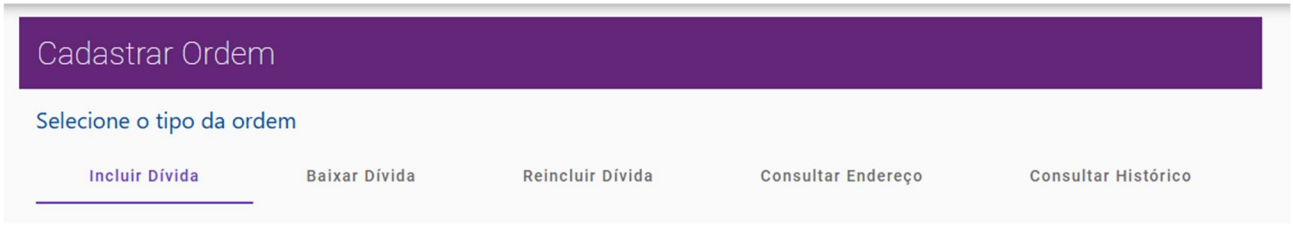

Imagem 5 – Tipo da ordem

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

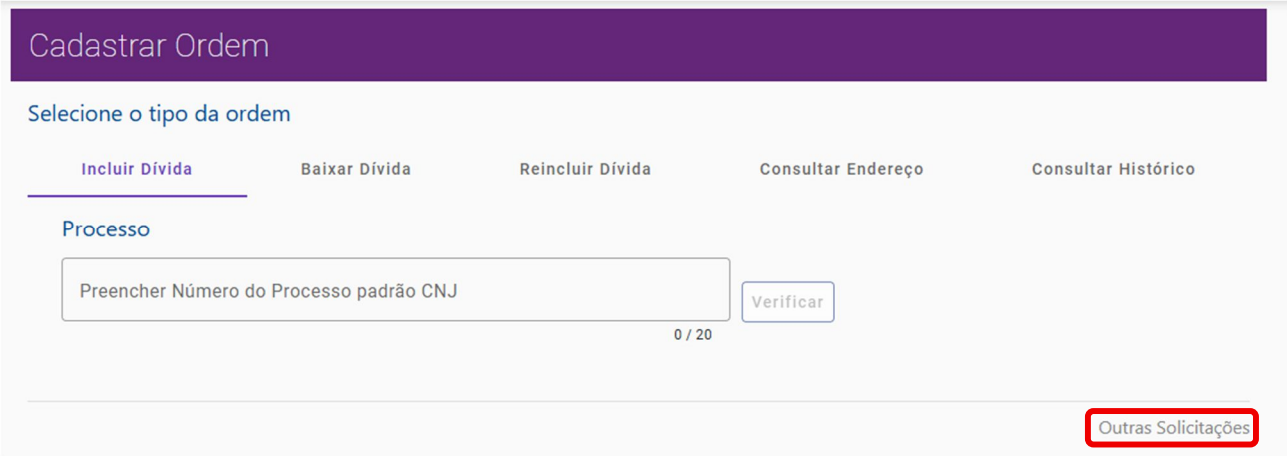

Imagem 6 – Tipo da ordem

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 (padrão CNJ). Clicar em “Verificar” para que o sistema valide o preenchimento dos respectivos campos.

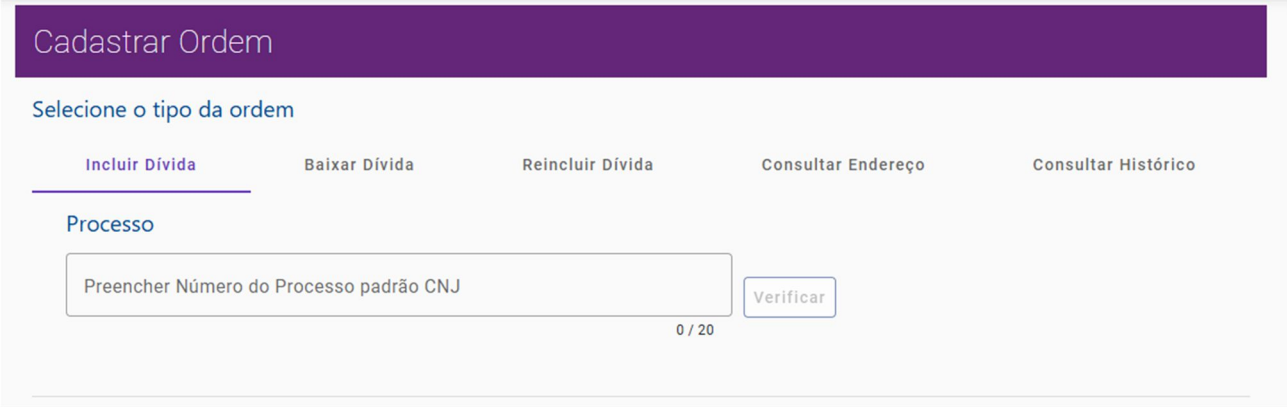

Imagem 7 – Aba de *Inclusão de Dívida Processual*

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.

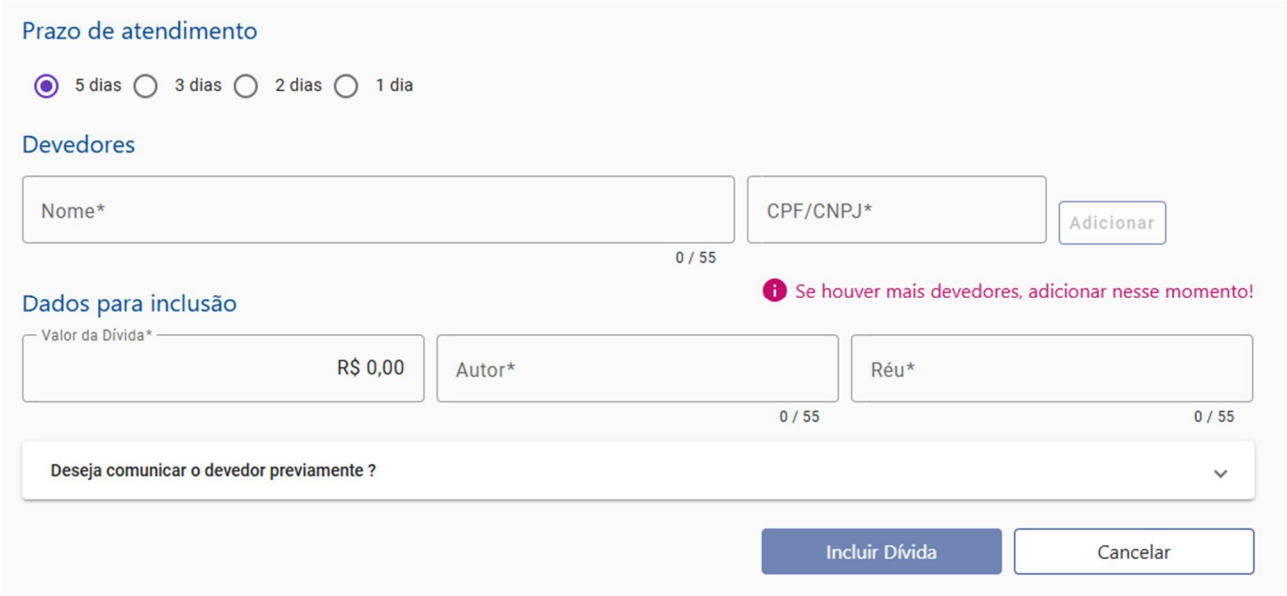

Imagem 8 – Formulário de Inclusão de Dívida Processual

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

O campo “Devedores” 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).

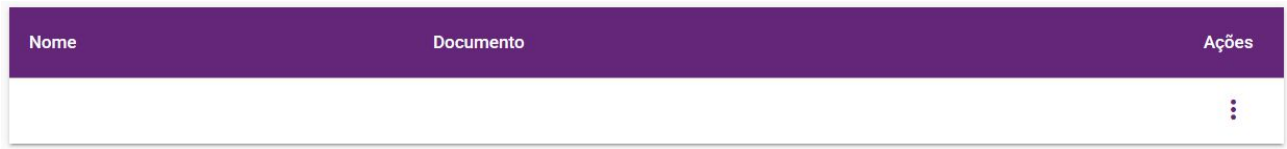

Imagem 9 – Aba de *Inclusão de Dívida Processual*

Caso necessário, o nome e o documento dos devedores cadastrados podem ser excluídos do cadastramento da ordem, através da opção “Ações”.

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

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

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.

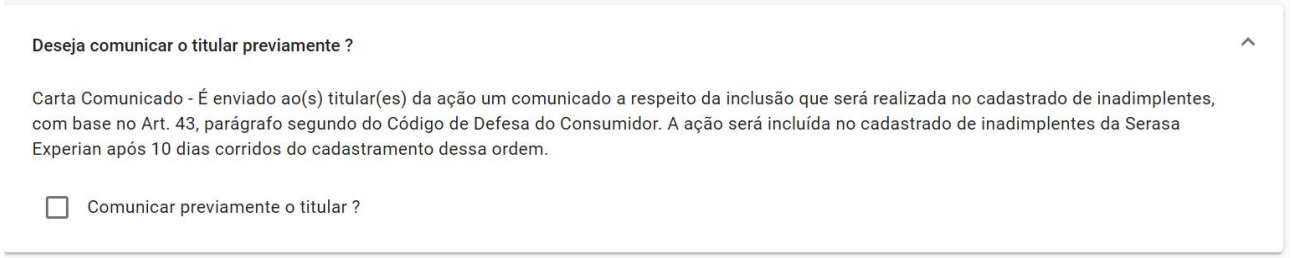

Imagem 10 – Aba de Inclusão de Dívida Processual

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 “Confirmar”.

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e a negativação poderá ocorrer de forma automática com retorno em alguns instantes ou dentro do 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.
Para iniciar o cadastramento da ordem preencha o número do Processo (padrão CNJ). Em seguida selecione o prazo de atendimento da solicitação.

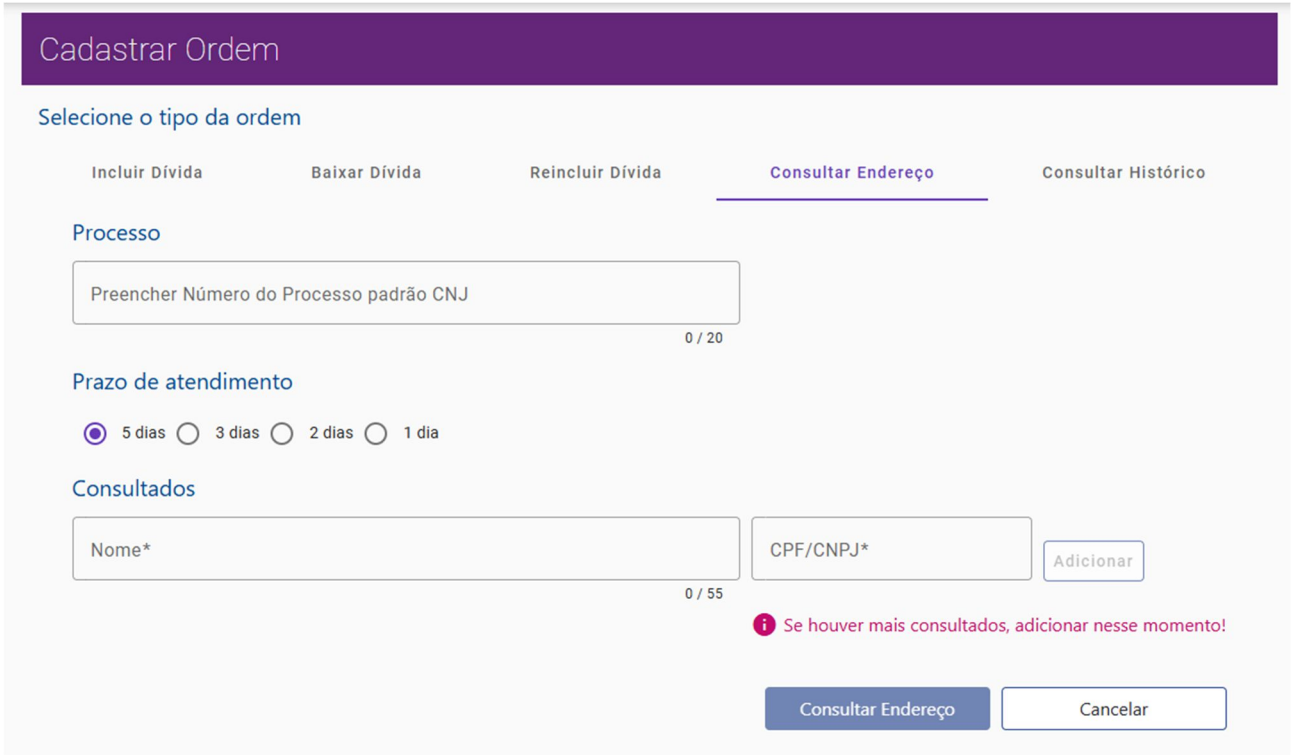

Imagem 11 – Aba Consulta de Endereço

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.

Após preenchimento de todos os campos, clicar em “Consultar Endereço” para que a ordem seja enviada à Serasa Experian. Será apresentada a mensagem “Confirmar consulta de endereço?” caso tenha certeza do cadastramento clique em “Confirmar”.

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e a consulta poderá ocorrer de forma automática com retorno em alguns instantes ou dentro do prazo selecionado.

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 e CPF/CNPJ do credor.

Para iniciar o cadastramento da ordem de *Baixar Dívida* preencha o número do Processo (padrão CNJ).

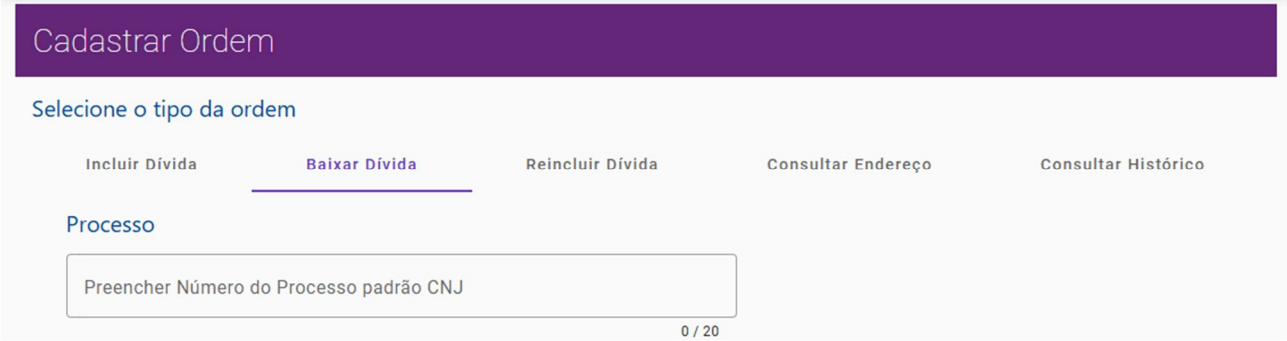

Imagem 12 – Aba de *Baixar Dívida*

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.

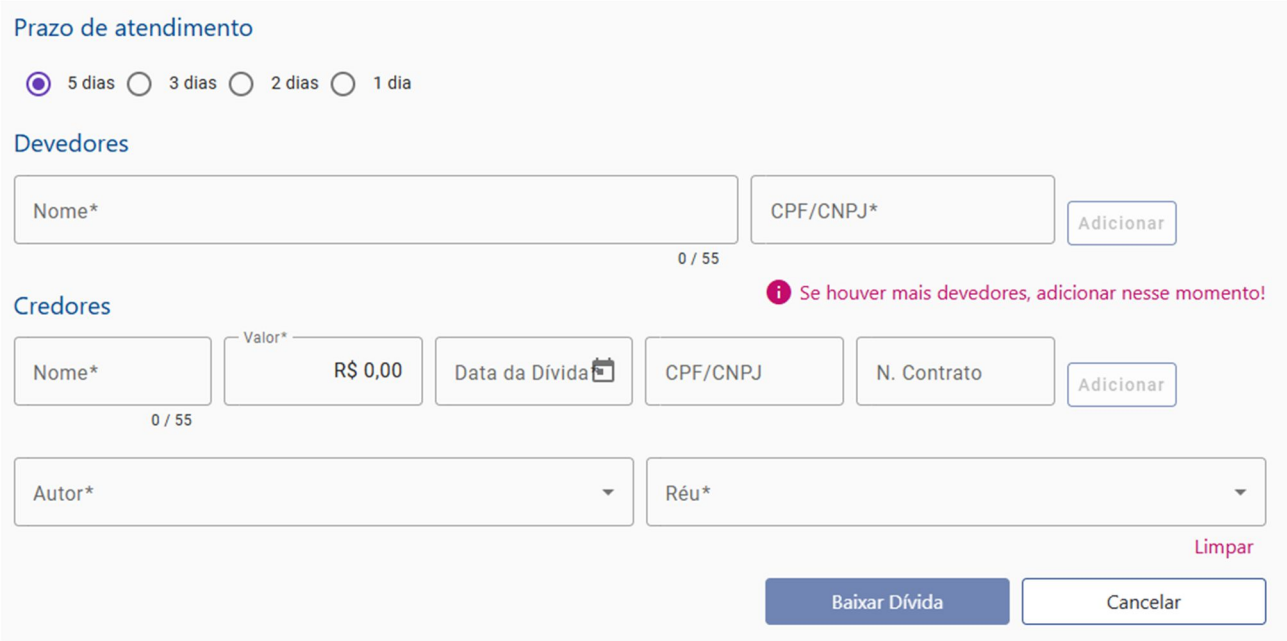

Imagem 13 – Formulário de Baixar Dívida

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

O campo “Devedores” 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”.

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*.

Em seguida deverá ser preenchido os dados referentes a “Credores”, informando inicialmente o “Nome” do credor, “Valor” da dívida, “Data da Dívida” e “CPF/CNPJ” do credor e “N. Contrato” caso houver.

Você deverá preencher o CPF/CNPJ do credor em casos que não envolvam dívidas relacionadas a cheque, protesto e dívida processual, conforme art. 782, §3º do CPC.

Os campos “Autor” e “Réu” deverão ser selecionados de acordo com os dados informados nos campos “Devedores” e “Credores”.

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 “Confirmar”.

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. Para iniciar o cadastramento da ordem preencha o número do Processo (padrão CNJ). Em seguida selecione o prazo de atendimento da solicitação.

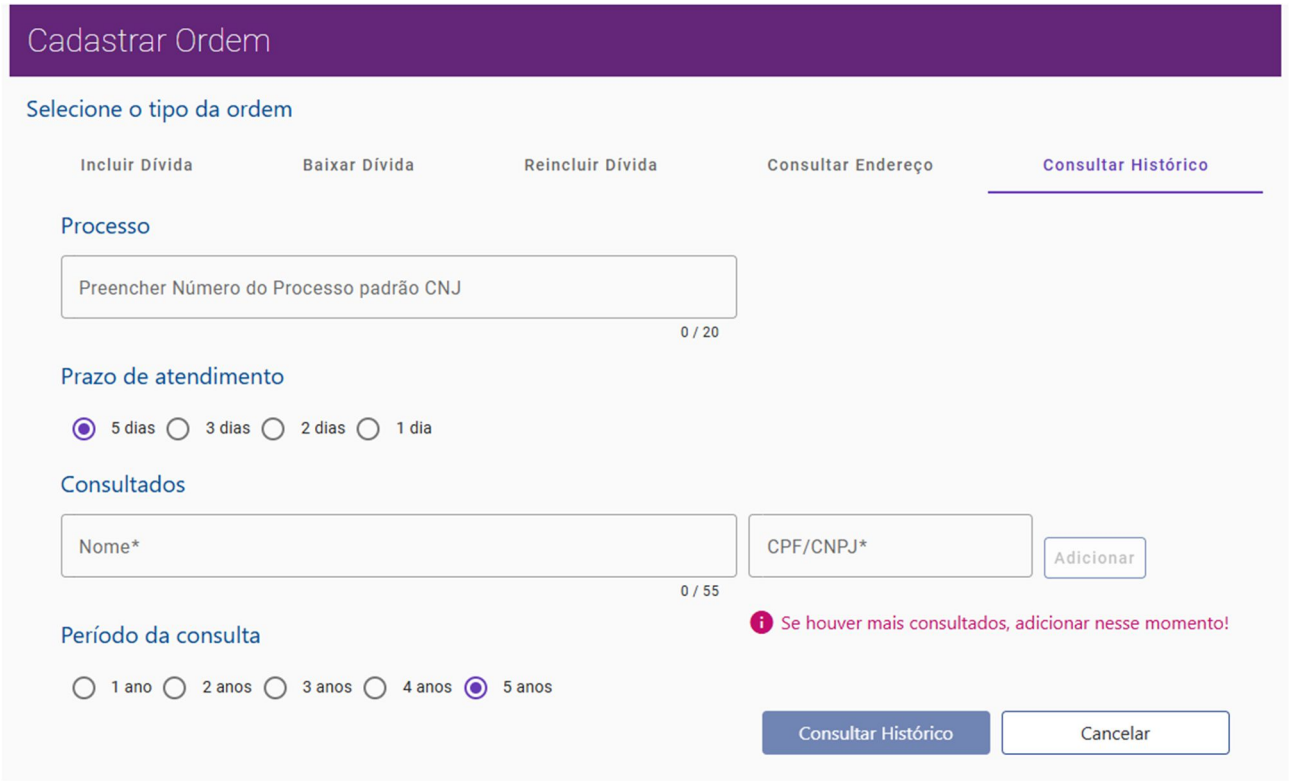

Imagem 15 – Aba Consultar Histórico

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.

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

Após preenchimento de todos os campos, clicar em “Consultar Histórico” para que a ordem seja enviada à Serasa Experian. O sistema emitirá uma mensagem para confirmar os dados para *Consulta de Histórico* caso tenha certeza do cadastramento clique em “Confirmar”.

A consulta poderá ocorrer de forma automática com retorno em alguns instantes ou dentro do prazo selecionado.

3.5 Reincluir Dívida

Para reincluir uma dívida, 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 *Reincluir Dívida*, preencha o número do Processo (padrão CNJ). Clicar em “Verificar” para que o sistema valide o preenchimento dos respectivos campos.

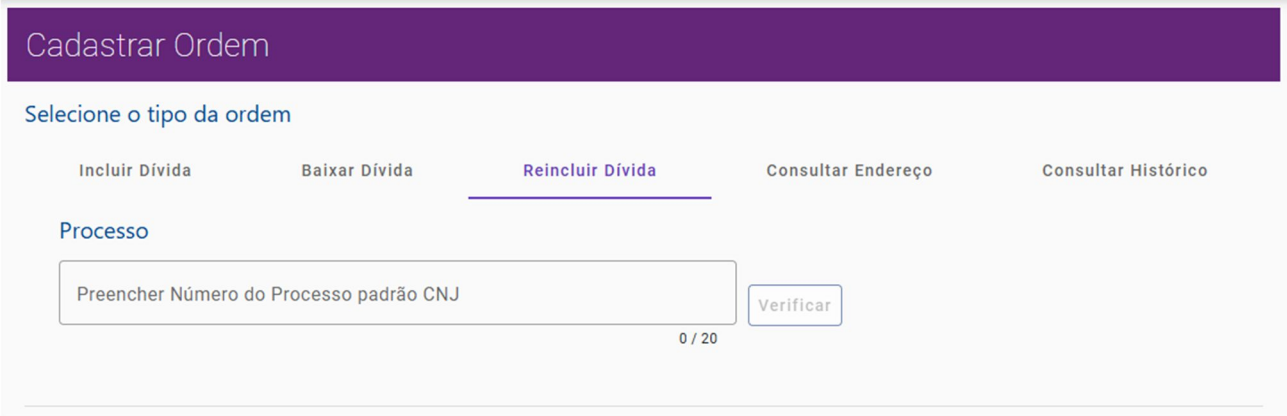

Imagem 16 – Aba de *Reincluir Dívida*

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

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.

Imagem 17 – Formulário de Reincluir Dívida

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

O campo “Devedores” 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”.

Imagem 18 – Aba de *Reincluir 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 *Reincluir Dívida*.

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

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

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

Todos os dados cadastrados serão enviados à Serasa Experian e a reinclusão 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.

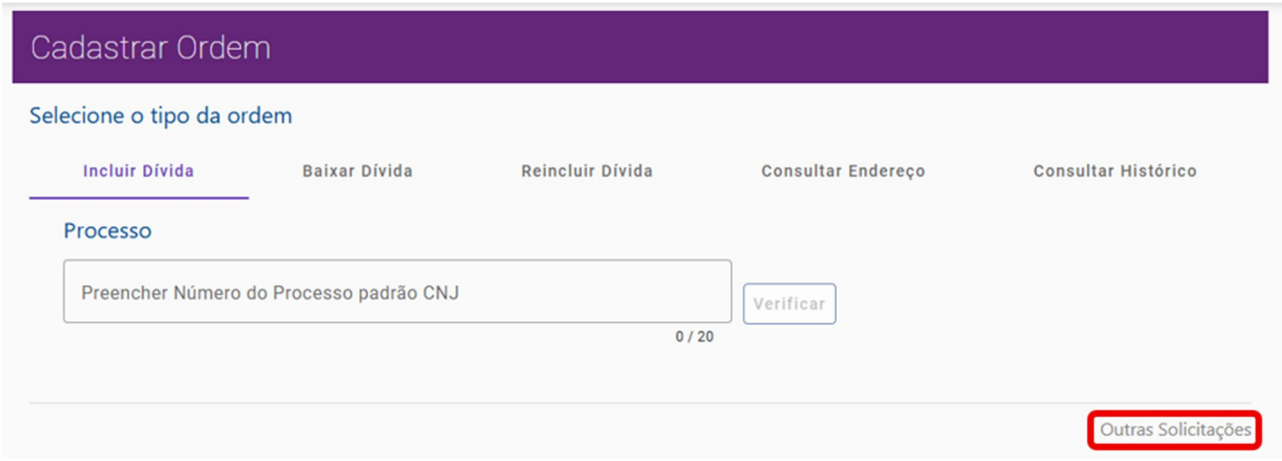

Imagem 19 – Aba Outras Solicitações

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.

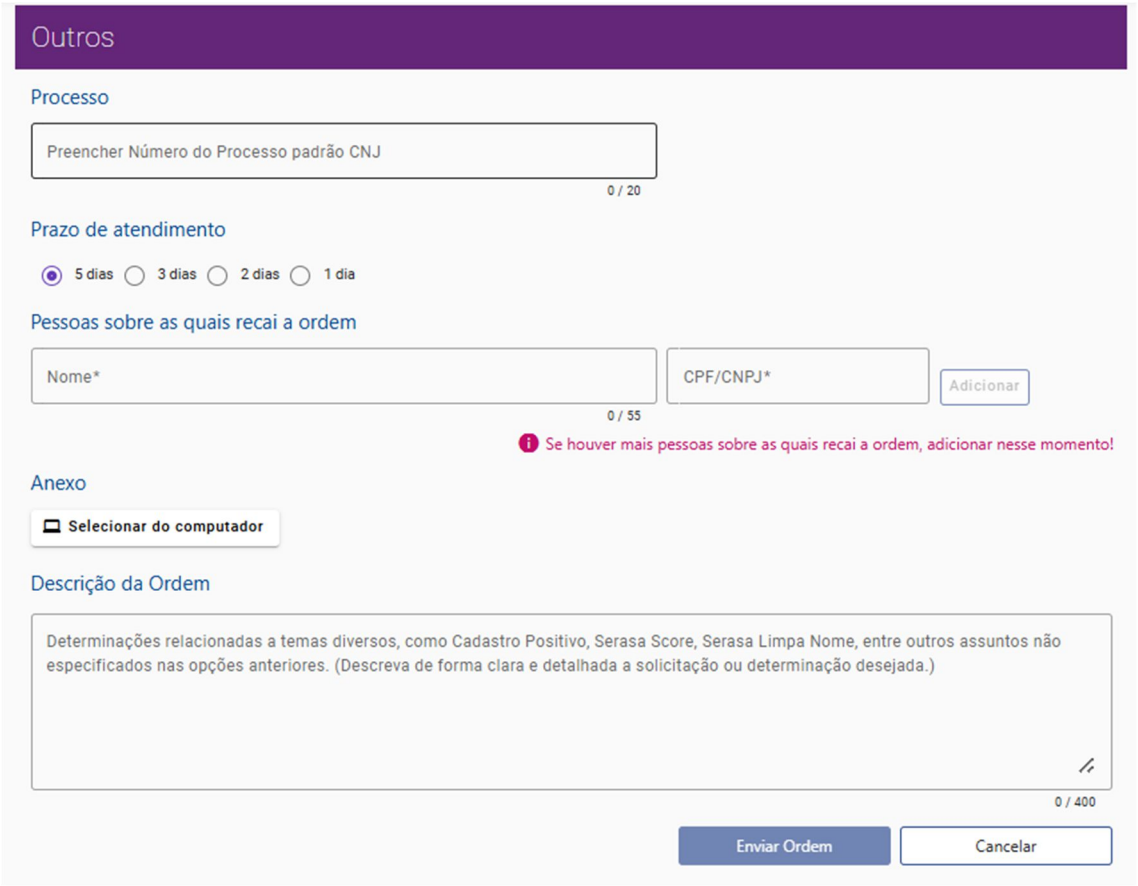

Imagem 20 – Formulário de Outras Solicitações

Para iniciar o cadastramento da ordem preencha o número do Processo (padrão CNJ). Em seguida selecione o prazo de atendimento da solicitação.

O campo “Pessoa sobre a qual recai a ordem” deverá ser preenchido com os dados da parte sobre quem recai a ordem.

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

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 Ordem”.

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

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 no Serasajud, 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”.

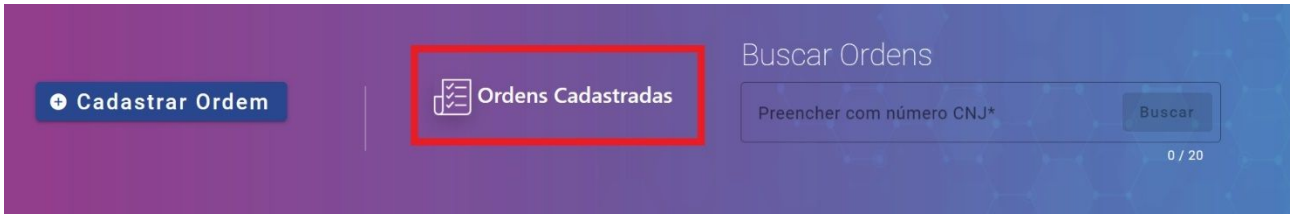

Imagem 22 – Botão de acesso as ordens cadastradas

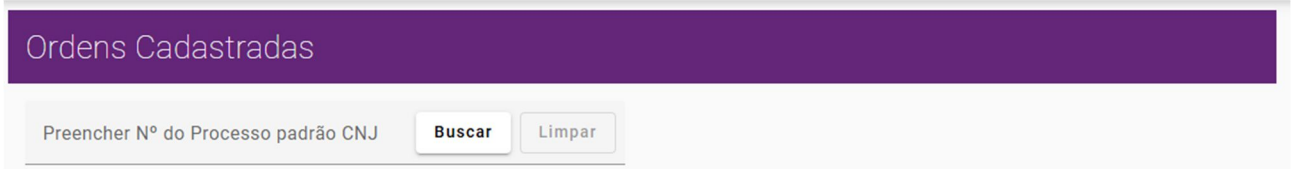

Imagem 23 – Tela Ordens Cadastradas

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 (Inclusão de Dívida, Consulta de Endereço, Baixa de Dívida 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 integra. Ou a ordem foi cancelada mediante solicitação do servidor.

serasa experian

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)