



PORTAL JUD




Manual do Usuário – Perfil
Serventuário

Guia Rápido

A. Primeiro Acesso.

1. Acesse o Portal Jud em <https://portaljud.vivo.com.br> por meio do navegador “Microsoft Edge” em modo de compatibilidade com “Internet Explorer”. Insira o login e senha provisória recebidos no seu e-mail, as letras e números da imagem na cor solicitada e aceite os “Termos de Aceitação” (p. 4).
2. Você receberá o cartão de segurança no seu e-mail. Após recebê-lo, logue-se novamente com seu login e senha provisória e insira as letras e números do seu cartão de segurança da posição solicitada no teclado virtual (p. 5).
3. Insira sua senha provisória atual e crie uma nova senha. Faça o login com sua nova senha, repetindo o passo 2 (p. 6).

B. Utilizando o Portal Jud.

1. Na aba “Convênio” clique no ícone  (p. 11).
2. Na nova janela que se abrirá, preencha os campos correspondentes e clique em “Adicionar” (p. 12).
3. Caso deseje realizar mais de uma pesquisa para o mesmo processo, repita os passos 1 e 2 e finalize clicando em “Solicitar” (p. 13).
4. Aguarde a aprovação do Magistrado, a qual poderá ser verificada na coluna “Status Aprovação”, com a mudança do texto “Pendente Ap.” para o ícone  (p. 14).
5. Atualize sua consulta clicando em “Clique Aqui” até que apareça o ícone  na coluna “Download” e, então, clique no ícone para baixar o resultado da sua consulta (p. 15).

C. Enviando Ofício.

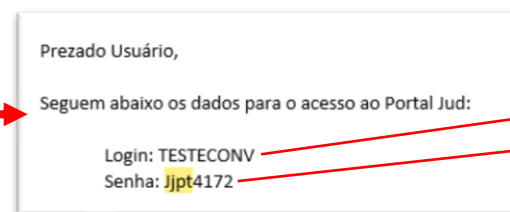
1. Na aba “Envio de Ofícios” clique em “Procurar”, localize o arquivo com o ofício no seu computador e clique em “Adicionar”, atribuindo, na sequência, um número para o ofício (p. 16).
2. Caso queira enviar outros arquivos, repita o passo 1. Para enviar clique em “Salvar” e, na janela que se abrirá, clique em “Finalizar” (p. 17).
3. Acompanhe o status do ofício na seção “Histórico de Ofício” (p. 18).

ACESSO AO PORTAL JUD

- **Primeiro Acesso**
- **Cartão de Segurança**
- **Senha**

PRIMEIRO ACESSO

1. O Autorizado receberá no endereço de e-mail por ele indicado uma **mensagem contendo seu login e a senha provisória** para o primeiro acesso, conforme imagem abaixo.
2. **ATENÇÃO:** Após receber a senha inicial, o Autorizado terá até 5 dias corridos para realizar o primeiro acesso e cadastrar uma nova senha. Caso não o faça, o acesso será bloqueado e o Autorizado necessitará solicitar nova senha ao Tribunal.



3. Após receber o e-mail, o Autorizado deverá acessar o site <https://portaljud.vivo.com.br> por meio do navegador “Microsoft Edge” e inserir o usuário e senha recebidos, bem como as letras **na cor solicitada** da imagem de segurança.
4. Na sequência serão apresentados os “Termo de Aceitação”, sendo que o Autorizado **deverá aceita-los clicando na caixa “Li e aceito os Termos de Aceitação”**. Após, o Autorizado será redirecionado novamente à tela de login, sendo que deverá **aguardar o recebimento do cartão de segurança no seu e-mail.**

CARTÃO DE SEGURANÇA

5. Após realizado o primeiro acesso com a senha provisória, o Autorizado receberá um **e-mail contendo o seu cartão de segurança.**

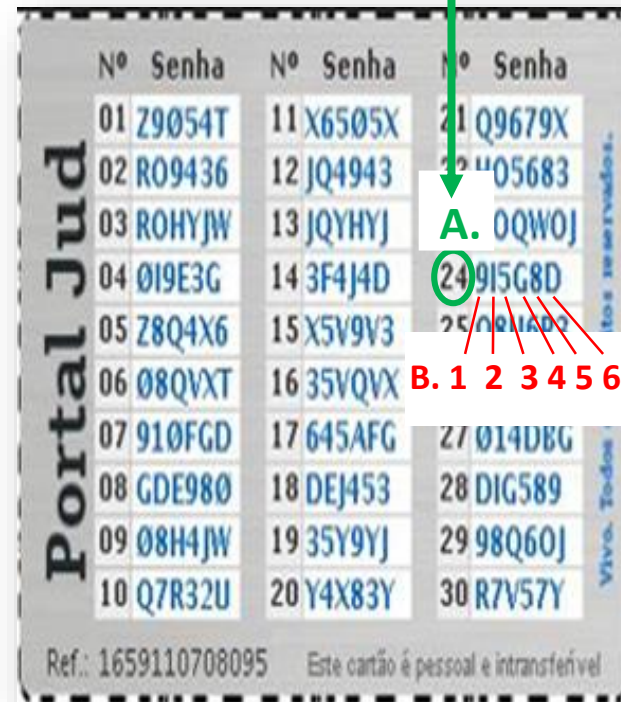
6. Com o cartão de segurança, o Autorizado deverá **acessar novamente o Portal Jud com sua senha provisória (passo 3).**

7. Na sequência o Autorizado será direcionado para uma nova tela onde **deverá inserir as informações do cartão de segurança no teclado virtual.**

8. Para tanto, o Autorizado deverá:

A. identificar o número da posição solicitada (que consta da parte superior do teclado virtual) no seu cartão de segurança; e

B. Clicar nas teclas correspondentes às letras e números da posição solicitada.



MUDANÇA DA SENHA PROVISÓRIA E NOVOS ACESSOS

9. Após a inserção dos dados do cartão de segurança, o Autorizado será redirecionado para uma nova tela onde deverá **realizar a troca da senha provisória por uma nova**.

10. **ATENÇÃO:** a nova senha deverá ser composta por letras maiúsculas, minúsculas e números e **não pode conter caracteres especiais (exemplos: @ % \$)**.

11. Após a troca de senha, o Autorizado será direcionado a uma nova tela onde deverá inserir seu usuário e a nova senha cadastrada, bem como **repetir os passos 5 a 8** para cada novo acesso que realizar ao Portal Jud.

12. **IMPORTANTE:** Verifique sempre se os 4 primeiros e 4 últimos números do seu cartão de segurança **correspondem com os números indicados na tela do teclado virtual**. Caso não correspondam, **solicite um novo cartão de segurança**.

ACESSO SEGURO

Confira atentamente o número de referência do seu Cartão de Segurança: 1659 XXXX 8095.

Utilizando o teclado ao lado, digite os números correspondentes aos caracteres da sua senha. Cartão de Segurança. [Veja um exemplo.](#)

Nº	Senha	Nº	Senha	Nº	Senha
01	Z9054T	11	X6505X	21	Q9679X
02	R0936	12	JQ4943	22	H05683
03	ROHJW	13	JQYHYJ	23	HOQWOJ
04	0I9E3G	14	3F4J4D	24	9I5G8D
05	Z8Q46	15	X5V9V3	25	Q8U6R3
06	08QV7	16	35VQVX	26	98UTRX
07	910FG	17	645AFG	27	014DBG
08	GDE98	18	DEJ453	28	DIG589
09	08H4JW	19	35Y9YJ	29	98Q60J
10	Q7R32U	20	Y4X83Y	30	R7V57Y

Ref: 1659 107 8095 Este cartão é pessoal e intransferível.

Senha da posição nº: 24

536S UVID T41K
W82Z OFEH ACLL
B9XM G0RQ NPY7

de digitação inválida, :

CONFIRMAR LIMPAR

SOLICITANDO UM NOVO CARTÃO DE SEGURANÇA E NOVA SENHA

13. Para solicitar um novo cartão de segurança basta o Autorizado acessar o Portal Jud com seu login e senha e, na tela onde deve inserir os dados do cartão de segurança, **clique em “gere um novo cartão”** no link localizado logo abaixo do teclado virtual.



Portal Jud Acessível
*Usuário: TESTECONV
*Senha:
*Letras em CINZA: BUHE
B U H E J I H G
Não está visualizando as letras?
Login Limpar
Esqueceu sua senha?
*Campo com preenchimento obrigatório
Vivo. Todos os direitos reservados.

Portal Jud
Bem-vindo à Extranet

VALIDAR DADOS

*Login:
*CPF:
*RG: (Informar apenas números e letras. NÃO informar '!' ou '-')
Validar

14. Após clicar no link, o Autorizado será direcionado à tela inicial de login, a qual apresentará uma mensagem informando que **o novo cartão de segurança foi enviado ao seu e-mail.**

15. Após receber o novo cartão, o Autorizado poderá seguir com o acesso ao sistema inserindo seu login e senha e **repetindo os passos 5 a 8.**

16. Caso o Autorizado necessite de uma nova senha (p. ex., por ter esquecido da senha atual), ele poderá solicitá-la **clique em “Esqueceu sua senha?”**.

17. Na sequência, o Autorizado será redirecionado para uma nova tela, onde deverá indicar o seu login, CPF e RG. Após, **ele receberá uma nova senha provisória em seu e-mail, devendo repetir os passos 1 a 8.**

ORIENTAÇÕES GERAIS

- Recomendamos o uso do navegador **“Microsoft Edge” em modo de compatibilidade com “Internet Explorer”**. Para saber como configurar o modo de compatibilidade, acesse o qr-code abaixo:



- A sessão **expira em 10 minutos caso não tenha atividade**, após este período é necessário logar-se novamente.
- Não é possível utilizar o **mesmo login e senha** em dois ou mais computadores simultaneamente.
- A melhor maneira de sair do Portal Jud é **clicar em “sair”** antes de fechar o navegador.
- Caso haja algum problema no carregamento das telas do Portal Jud, recomendamos que seja realizada a **limpeza de cache do navegador e, após, fechar todas as janelas** para, então, tentar o acesso novamente.
- Após receber a senha inicial, **o Autorizado terá até 5 dias corridos para realizar o primeiro acesso e cadastrar uma nova senha**. Caso não o faça, **o acesso será bloqueado** e o Autorizado necessitará **solicitar nova senha ao Tribunal**.
- As senhas possuem **validade de 45 dias**, sendo que, após tal período, é necessário cadastrar nova senha.
- Para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização do Portal Jud o Autorizado poderá entrar em contato com o setor de gestão de convênios do seu Tribunal ou **diretamente com a Telefônica pelo número 0800-770-8486**.



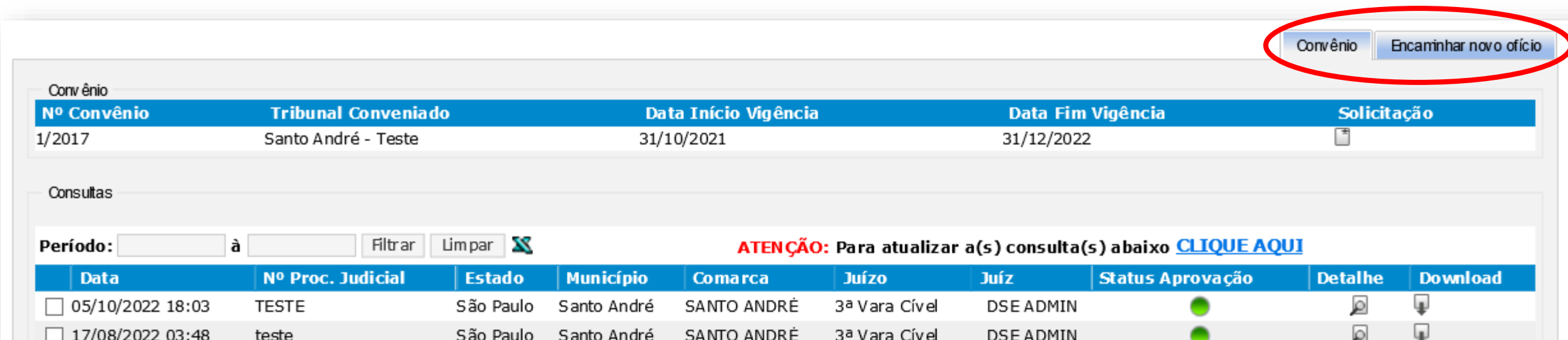
Acesse com o navegador ‘Microsoft Edge’ (em modo de compatibilidade) em <https://portaljud.vivo.com.br>

UTILIZANDO O PORTAL JUD

- **Solicitação de Dados**
- **Envio de Ofícios**


UTILIZANDO O PORTAL JUD

1. Após realizado o login no sistema, o Autorizado é direcionado para a tela inicial do Portal Jud, onde poderá realizar consultas diretamente no Portal Jud (aba “Convênio”) ou enviar um ofício para a Telefônica por meio do Portal Jud (aba “Enviar novo ofício”).
2. **IMPORTANTE:** para realizar consultas na aba “Convênio” **não é necessário o envio de ofício**, seja por meio da aba “Enviar novo ofício” ou seja por meio dos demais canais que a Telefônica disponibiliza às Autoridades para envio de ofícios com requisições de quebra de sigilo.




Convênio Encaminhar novo ofício







Convênio

Nº Convênio	Tribunal Conveniado	Data Início Vigência	Data Fim Vigência	Solicitação
1/2017	Santo André - Teste	31/10/2021	31/12/2022	


Consultas


Período: à 

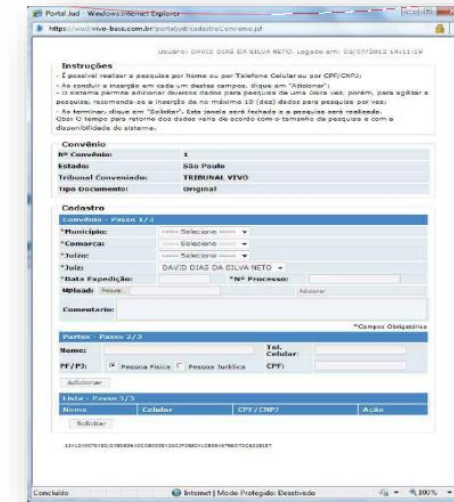
ATENÇÃO: Para atualizar a(s) consulta(s) abaixo [CLIQUE AQUI](#)

	Data	Nº Proc. Judicial	Estado	Município	Comarca	Juízo	Juíz	Status Aprovação	Detalhe	Download
<input type="checkbox"/>	05/10/2022 18:03	TESTE	São Paulo	Santo André	SANTO ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN			
<input type="checkbox"/>	17/08/2022 03:48	teste	São Paulo	Santo André	SANTO ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN			

SOLICITANDO DADOS – ABA “CONVÊNIO”

- Na aba “Convênio” o Autorizado visualizará as informações sobre o **convênio ao qual está vinculado**, tais como número do convênio e Tribunal Convênio.
- Para realizar uma nova consulta, basta clicar no **ícone**  **abaixo de “Solicitação”**.

Convênio				Convênio	Encaminhar novo ofício
Nº Convênio	Tribunal Conveniado	Data Início Vigência	Data Fim Vigência	Solicitação	
1/2017	Santo André - Teste	31/10/2021	31/12/2022		



- Na sequencia será aberta uma **nova janela** onde o Autorizado poderá **inserir os dados necessários para realização da pesquisa**.

ATENÇÃO: é importante que o **bloqueador de pop-up de seu navegador esteja desativado** enquanto você utiliza o Portal Jud. Para saber como desativar o seu bloqueador acesse o site pelo qr-code abaixo:



SOLICITANDO DADOS – ABA “CONVÊNIO”

Convênio

Nº Convênio: 1/2017

Tribunal Conveniado: Santo André - Teste

Cadastro

Convênio - Passo 1/3

*Estado:

*Município:

*Comarca:

*Juízo:

*Juiz:

*Data Expedição: *Nº Processo:

*Campos Obrigatórios

Partes - Passo 2/3

Nome: Telefone:

PF/PJ: Pessoa Física Pessoa Jurídica CPF:

Lista - Passo 3/3

Nome	Telefone	CPF/CNPJ	Ação
<input type="button" value="Solicitar"/>			

6. Na nova janela o Autorizado deverá **preencher os campos** com as seguintes informações:

- a. **Estado:** o Estado da Comarca do Autorizado.
- b. **Município:** o Município da Comarca do Autorizado.
- c. **Comarca:** o Autorizado deverá selecionar sua Comarca.
- d. **Juízo:** o Juízo a que está vinculado o Autorizado.
- e. **Juiz:** o Juiz que está solicitando a pesquisa.
- f. **Data Expedição:** a data em que a ordem judicial foi expedida.
- g. **Nº Processo:** o número do processo de origem da ordem judicial.
- h. **Nome:** nome da pessoa (física ou jurídica) objeto da pesquisa.
- i. **Telefone:** número do telefone objeto da pesquisa.
- j. **PF/PJ:** selecionar se a pessoa pesquisada é física ou jurídica.
- k. **CPF/CNPJ:** se o Autorizado selecionou no campo “j” “pessoa física”, será apresentado o campo CPF para preenchimento, se selecionou “pessoa jurídica”, será apresentado o campo CNPJ.

IMPORTANTE: os itens ‘a’ até ‘g’ são de **preenchimento obrigatório**, já os itens ‘h’ a ‘k’ se referem aos **parâmetros de pesquisa**, sendo que o Autorizado **pode preencher apenas um desses itens** (por exemplo: é possível pesquisar apenas o nome ou apenas o CPF).

SOLICITANDO DADOS – ABA “CONVÊNIO”

7. Após o preenchimento dos campos, basta o Autorizado **clique no botão “Adicionar”** para que a sua solicitação de pesquisa seja adicionada à lista.



PF/PJ: Pessoa Física Pessoa Jurídica CPF:

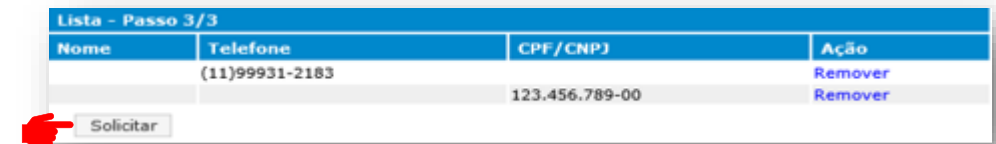
Lista - Passo 3/3			
Nome	Telefone	CPF/CNPJ	Ação
	(11)99931-2183	123.456.789-00	Remove Remove

8. Após a **solicitação será adicionada à seção “Lista”** logo abaixo. **É possível adicionar mais de uma solicitação de pesquisa à lista**, basta repetir os passos 4 a 7. Contudo, recomenda-se sejam realizadas, no máximo, **até 10 solicitações por consulta**.



Lista - Passo 3/3			
Nome	Telefone	CPF/CNPJ	Ação
	(11)99931-2183	123.456.789-00	Remove Remove

9. Adicionadas as solicitações, **basta clicar no botão “Solicitar”**. A janela será fechada.



Lista - Passo 3/3			
Nome	Telefone	CPF/CNPJ	Ação
	(11)99931-2183	123.456.789-00	Remove Remove

10. Após, você verificará que a **sua solicitação foi devidamente inserida na tela de consulta**. Caso não identifique a sua solicitação, **atualize suas consultas clicando no link “Clique Aqui”**.



Convênio					
Nº Convênio	Tribunal Conveniado	Data Início Vigência	Data Fim Vigência	Solicitação	
1/2017	Santo André - Teste	31/10/2021	31/12/2022		

Consultas

Período: à Filtrar





ATENÇÃO: Para atualizar a(s) consulta(s) abaixo [CLIQUE AQUI](#)


Data	Nº Proc. Judicial	Estado	Município	Comarca	Juízo	Juiz	Status Aprovação	Detalhe	Download
18/10/2022 11:43	TESTE	São Paulo	Santo André	SANTO ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN	Pendente Ap.	<input type="button" value=""/>	<input type="button" value="Clique no link acima"/>
05/10/2022 18:02	TESTE	São Paulo	Santo André	SANTO ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN		<input type="button" value=""/>	<input type="button" value=""/>

SOLICITANDO DADOS – ABA “CONVÊNIO”

11. As consultas realizadas por serventuários **necessitam de aprovação do Magistrado indicado na tela de pesquisa** (vide passo “6.e”), sendo que, na tela de consulta, **apresentarão o status “Pendente Ap”** até que haja a aprovação do Magistrado.

ATENÇÃO: Para atualizar a(s) consulta(s) abaixo [CLIQUE AQUI](#)

Vara	Juízo	Juíz	Status Aprovação	Detalhe	Download
ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN	Pendente Ap.		Clique no link acima
ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN			

12. Também é possível verificar o status da sua solicitação clicando no ícone  , o qual abrirá uma nova janela contendo detalhes da sua solicitação e o seu status atual.

Autorização


Nº Convênio:	1/2017
Tribunal Conveniado	Santo André - Teste
Estado:	São Paulo
Município:	Santo André
Comarca:	SANTO ANDRÉ
Juízo:	3ª Vara Cível
Nº Proc. Judicial:	TESTE
Data Cadastro:	18/10/2022 11:43

Consultas






Nome	Telefone	CNPJ/CPF	Status Aprovação	Download	Período Inic.	Período Final
	(11)11111-1111		PENDENTE AP			

1 item(ns) encontrado(s).

13. **IMPORTANTE:** As pesquisas realizadas pelo Autorizado serventuário não serão liberadas até que haja a aprovação do Magistrado. **Para dirimir dúvidas a respeito do processo de aprovação, vide o “Manual do Usuário – Perfil Magistrado”.**


14. Após a aprovação do Magistrado, o status da solicitação passará para  , o que indica que a solicitação foi aprovada.

ATENÇÃO: Para atualizar a(s) consulta(s) abaixo [CLIQUE AQUI](#)

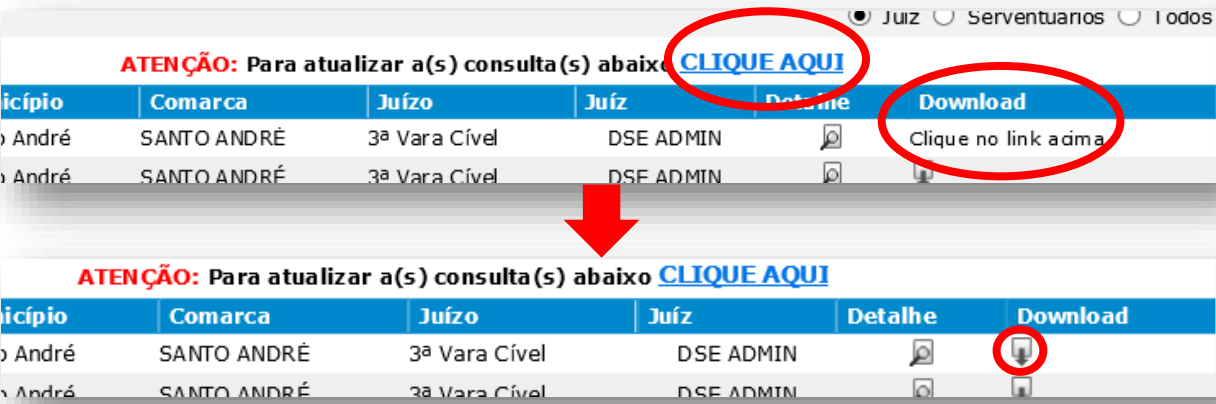
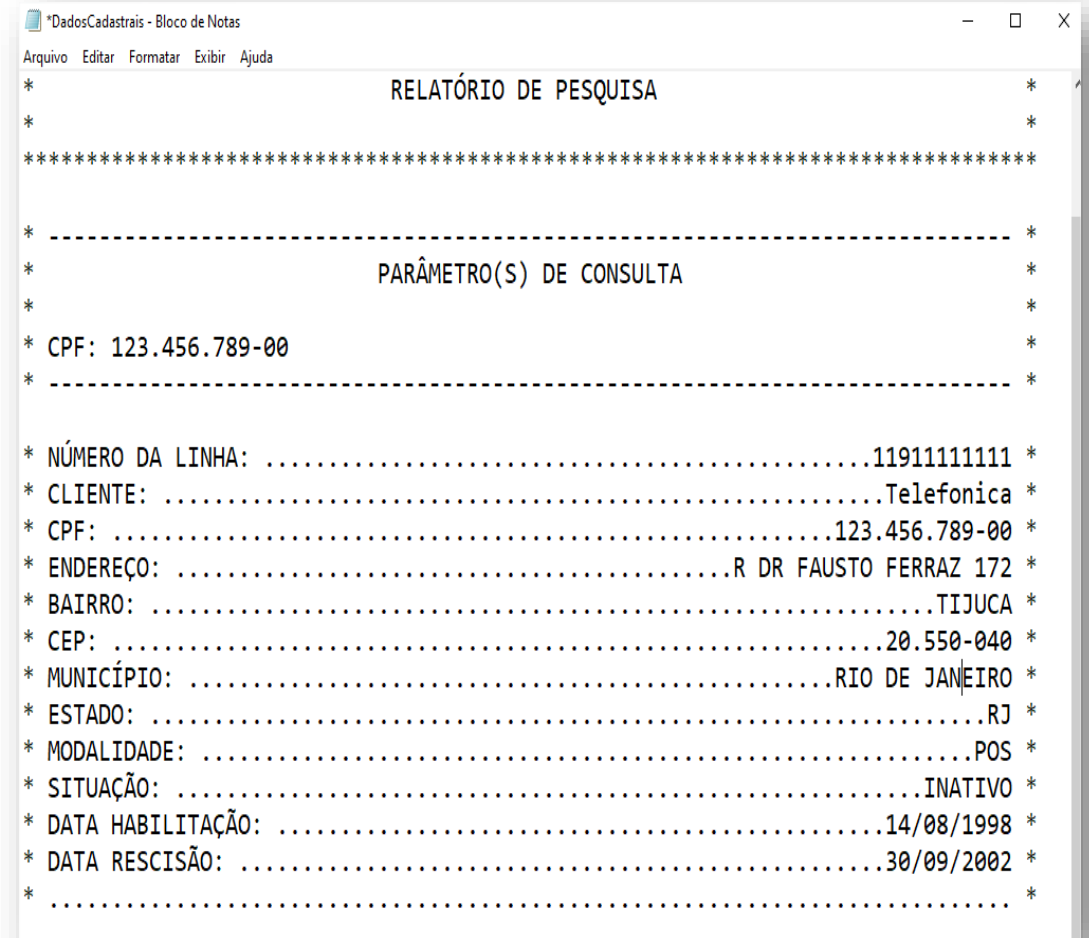
Vara	Juízo	Juíz	Status Aprovação	Detalhe	Download
ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN			Clique no link acima
ANDRÉ	3ª Vara Cível	DSE ADMIN			


15. **IMPORTANTE:** A aprovação da solicitação **não significa o processamento e disponibilização, pelo sistema, das informações solicitadas.**

SOLICITANDO DADOS – ABA “CONVÊNIO”

16. O sistema pode levar alguns minutos para processar sua solicitação após a aprovação pelo Magistrado, sendo que, durante o processamento, a coluna “Download” mostrará a mensagem “Clique no link acima”. Atualize suas consultas clicando no link “Clique Aqui” de tempos em tempos até que a mensagem mude para o símbolo .

18. Na sequencia você receberá o **resultado da pesquisa** em formato de texto simples (.txt), conforme exemplo abaixo:



17. Uma vez que apareça o símbolo  basta clicar nele para realizar o **download do resultado da pesquisa**.

ENVIO DE OFÍCIOS – ABA “ENCAMINHAR NOVO OFÍCIO”

19. O Portal Jud permite o envio de ofícios à Telefônica para serem atendidos pela nossa equipe de atendimento e resposta. Para tanto, basta selecionar a aba “Encaminhar novo ofício”.

Encaminhar novo ofício

Convênio **Encaminhar novo ofício**

Anexo

Procurar... Adicionar

ATUALIZAR **ATENÇÃO!** Deve ser enviado somente um ofício por arquivo.

Nome do Arquivo	Número do Ofício	Protocolo Id	Ações	
[Paginação: 1-10-20]				
[Salvar]				

Histórico de Ofícios

Nome do Arquivo: Número de Ofício:

Protocolo (ID): Status:

Período: à

Filtrar Limpar

Nome do Arquivo	Nº de Ofício	Protocolo (ID)	Data de Envio	Status
ERRO SIA.jpg	teste	0000099388	23/12/2015 14:27	FORA DO PADRÃO - FORMATO DESCONHECIDO
Comprovante de Residencia.pdf	TESTE	00000101658	21/01/2016 11:21	FORA DO PADRÃO - FORMATO DESCONHECIDO
teste.pdf	123	0000000227	14/06/2012 17:55	FORA DO PADRÃO
OF. 378-2012 TJSP.png	378-2012 TJSPs	00000000001	28/05/2012 15:18	ILEGÍVEL
teste_1.pdf	1234	00000026569	14/11/2013 01:32	FORA DO PADRÃO - DOCUMENTO EM BRANCO
Teste portal.pdf	teste	00000026508	11/11/2013 05:33	FORA DO PADRÃO - DOCUMENTO EM BRANCO

20. **IMPORTANTE:** Não é necessário o envio de ofício para utilização do convênio. O envio de ofícios é recomendado apenas para envio de requisições que não são atendidas pelo Portal Jud (p. ex., obtenção de histórico de chamadas de uma linha).

21. Para enviar o ofício, basta clicar no botão “Procurar” e uma nova janela será aberta permitindo a seleção do arquivo que contém o ofício em seu computador.

22. Uma vez selecionado o arquivo, basta clicar no botão “Adicionar”, uma nova janela se abrirá permitindo que o Autorizado atribua um número ao ofício, sendo que basta digitar o número no campo correspondente e clicar em “Salvar”.

Encaminhar novo ofício

Anexo

Procurar... Adicionar

ATUALIZAR **ATENÇÃO!** Deve ser

Encaminhar novo ofício

Anexo

rs\A0113415\OneDrive - Telefônica\Desktop\TESTE.pdf Procurar... Adicionar

ATUALIZAR **ATENÇÃO!**

Nº Ofício Entrada



* Nº Ofício Entrada: teste

Salvar

Número de Ofício:

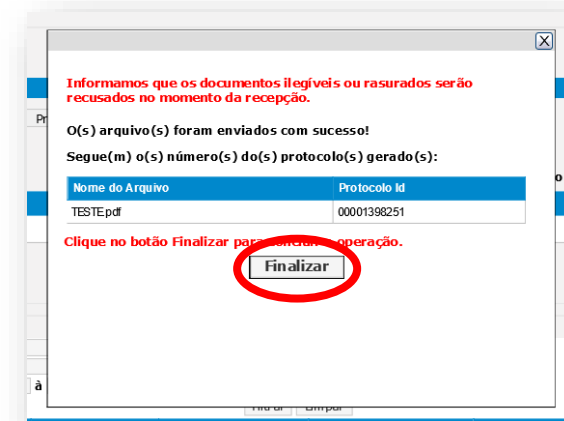
ENVIO DE OFÍCIOS – ABA “ENCAMINHAR NOVO OFÍCIO”

23. Após, o ofício aparecerá na lista abaixo, sendo que basta repetir os passos 21 e 22 para adicionar novos arquivos à lista (recomendamos que os **arquivos estejam em formato .pdf**).

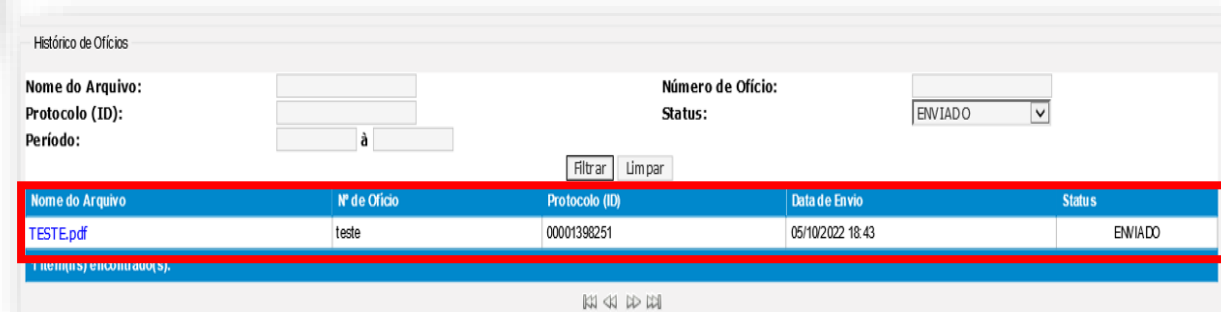
24. Caso queira **visualizar** um arquivo antes de enviar, basta clicar no ícone  na coluna “Ações”, sendo que, caso queira **deletar** o arquivo, basta clicar no ícone . Após carregar e verificar os arquivos que deseja enviar, basta **clique no botão “Salvar”**.



25. Após clicar em “Salvar”, o sistema apresentará uma nova janela onde informa que **documentos ilegíveis ou rasurados serão recusados**, bem como irá gerar um **número de protocolo** (a qual recomendados seja anotado). Por fim, para finalizar o envio, basta **clique em “Finalizar”**.



26. Na sequência, você poderá visualizar o seu arquivo na seção **“Histórico de Ofícios”**, junto do número do ofício atribuído pelo Autorizado, o número do Protocolo, a data e hora de envio, bem como a **indicação do Status do ofício**.



ENVIO DE OFÍCIOS – ABA “ENCAMINHAR NOVO OFÍCIO”

27. Inicialmente o seu ofício apresentará o status “Enviado”, sendo que à medida em que ele for recepcionado e analisado por nossa equipe, **o status será atualizado**, conforme lista abaixo:
- **ENVIADO:** seu **ofício foi devidamente enviado** para a nossa equipe e está pendente de recebimento.
 - **ILEGÍVEL:** seu ofício foi recebido mas **o arquivo está ilegível**, pedimos que seja enviado novamente o ofício.
 - **FORA DO PADRÃO:** seu ofício foi recebido mas **se encontra fora do padrão** (p. ex., por não possuir os parâmetros necessários para a realização da consulta solicitada).
 - **RECEBIDO:** seu ofício foi devidamente **recebido e será atendido**.
28. **IMPORTANTE:** uma vez recebido o ofício, **a resposta será enviada para o endereço de e-mail e/ou de correspondência que consta do próprio ofício**, e não para o e-mail do Autorizado (a não ser que o mesmo esteja indicado no ofício).



Telefónica