MANUAL PORTAL E-STJD

MÓDULO CARTA DE SERVIÇOS

Sumário

1. OBJETIVO 3
2. QUEM PODE ACESSAR 3
3. COMO ACESSAR 3
4. VISÃO GERAL 3
5. PASSO A PASSO 4
5.1. Carta de Serviços 4
5.2. Grupo de Serviços 5
5.3. Filtros, Pesquisa e Paginação 5
5.4. Seleção de Serviços 7
6. COMO FUNCIONA 14
7. REGRAS 14
8. PROBLEMAS COMUNS 14
9. DICAS 15

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

Histórico de versões		
Data	**Descrição**	**Autor**
29/04/2026	• Criação da primeira versão do manual do módulo Carta de serviços, detalhando o acesso ao catálogo, a consulta dos detalhes do serviço e o início da solicitação.	Aline Reis

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

CARTA DE SERVIÇOS

1. OBJETIVO

Este manual tem a finalidade de orientar o usuário sobre a utilização do **Módulo Carta de Serviços** do Portal e-STJD(Superior Tribunal de Justiça Desportiva de Futebol). O guia apresenta o passo a passo para localizar serviços disponíveis, consultar orientações, visualizar detalhes e iniciar uma nova solicitação de serviço no sistema.

2. QUEM PODE ACESSAR

Usuários que possuem acesso, que necessitam consultar ou formalizar solicitações no âmbito da justiça Desportiva do Futebol. Isso inclui:

- Pessoas física e jurídicas;
- Atletas, dirigentes, clubes, federações e entidades de prática desportiva;
- Advogados e representantes legais;
- Demais partes interessadas legitimas para a utilização dos serviços disponibilizados no portal.

3. COMO ACESSAR

Acesse o Portal e-STJD (https://portal.stjd.org.br/) e informe suas credências de acesso.

Após o login, Clique em **Carta de Serviços,** disponível no menu superior do sistema. Também é possível acessar utilizando a opção **+ Nova Solicitação** no bloco **Solicitações**.

4. VISÃO GERAL

O fluxo da Carta de serviços inicia-se na área autenticada do portal. A partir da Tela Inicial, o usuário acessa o catalogo de serviço, navega pela lista disponível, visualiza os detalhes do item desejado e pode iniciar a solicitação.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

5. PASSO A PASSO

5.1. Carta de Serviços

Após realizar a autenticação, selecione a opção Carta de Serviços no menu superior de navegação.



Figura 1 – Acesso à carta de serviços pelo menu superior

Ao acionar essa opção, o sistema abre o catálogo dos serviços disponíveis para consulta e solicitação.

O acesso à carta de serviços também pode ser realizado pelo bloco **Solicitações** ao clicar em **+ Nova Solicitação.**

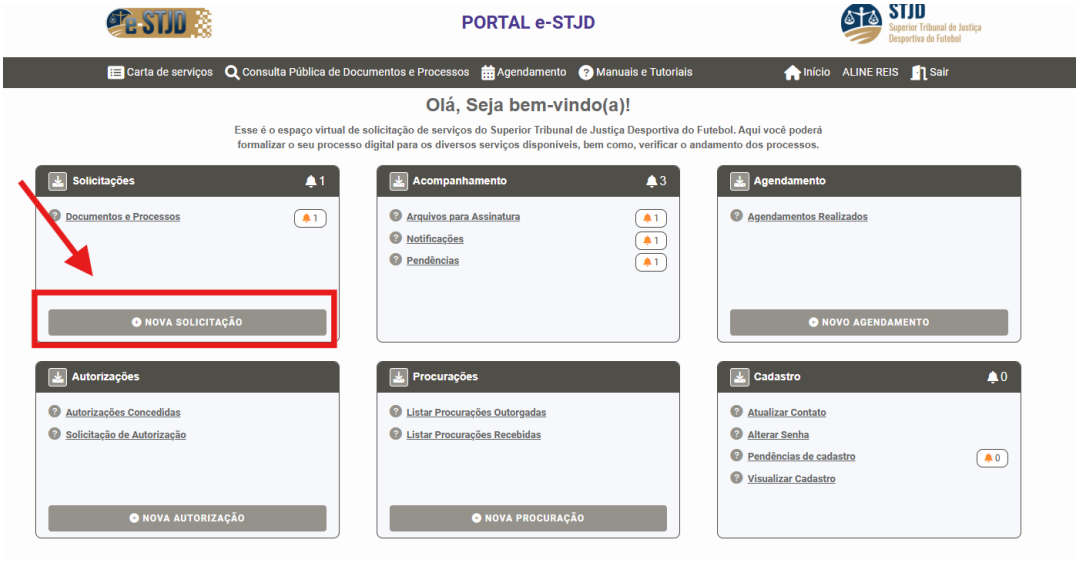


Figura 2 – Acesso à carta de serviços pelo bloco solicitações em + nova solicitação

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

5.2. Grupo de Serviços

A página Carta de serviços apresenta:

- Área de seleção do grupo de serviços;
- Campo de pesquisa de serviço;
- E lista de serviços disponíveis.

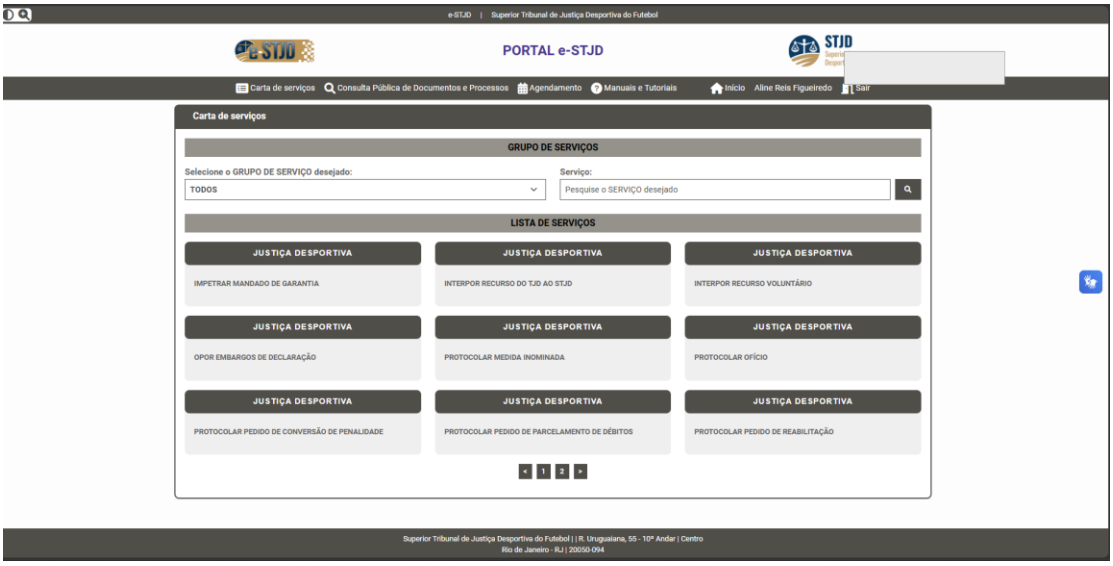


Figura 3 – Tela Carta de Serviços

Cada cartão exibe o grupo do serviço e o nome da solicitação correspondente.

5.3. Filtros, Pesquisa e Paginação

O usuário pode filtrar a lista de serviços pelo campo **Selecione o Grupo de Serviço Desejado**, bem como pesquisar um serviço em específico pelo campo **Serviço**.

- **Filtro por grupo:** restringe a lista aos serviços do grupo selecionado;

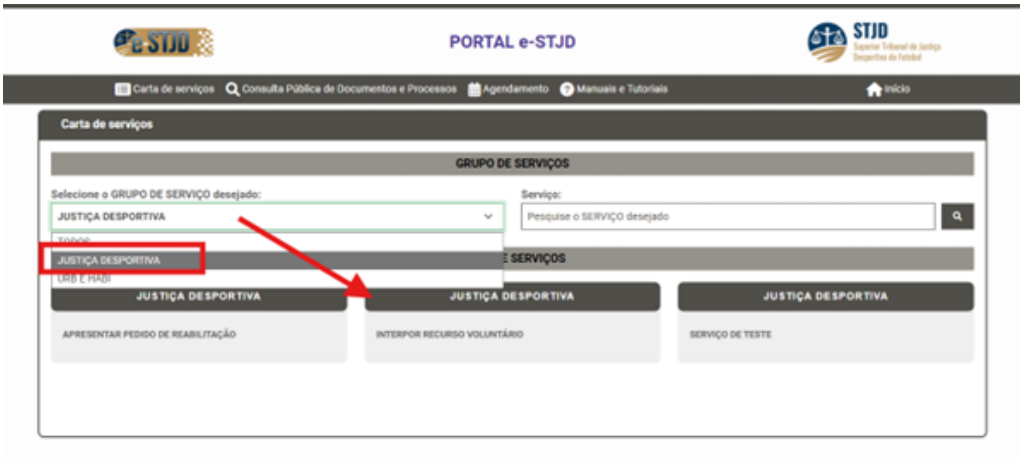


Figura 4 – Tela carta de serviços com grupo de serviço escolhido

- **Pesquisa por serviço:** localiza o serviço desejado pelo nome informado;

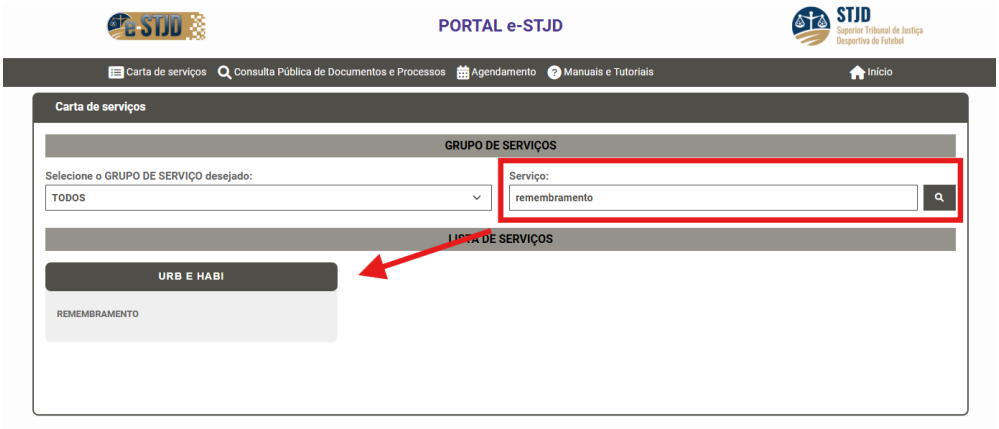
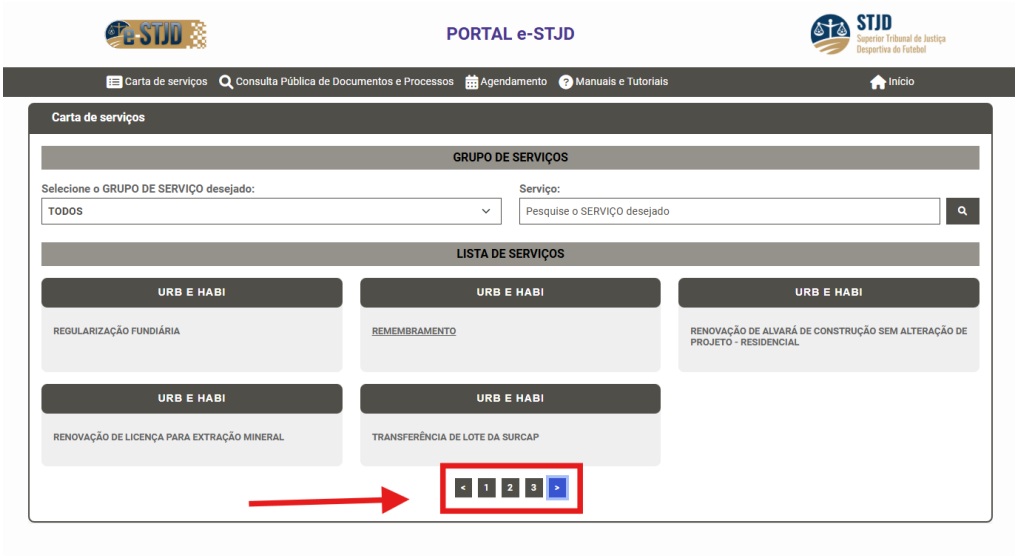


Figura 5 – Tela carta de serviços informando o nome do serviço desejado

- **Paginação:** permite navegar entre as páginas do catálogo quando houver mais serviços disponíveis.



SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

Figura 6 – Tela carta de serviços utilizando navegação entre páginas

5.4. Seleção de Serviços

Após localizar o serviço desejado, clique no nome do serviço para selecionar.

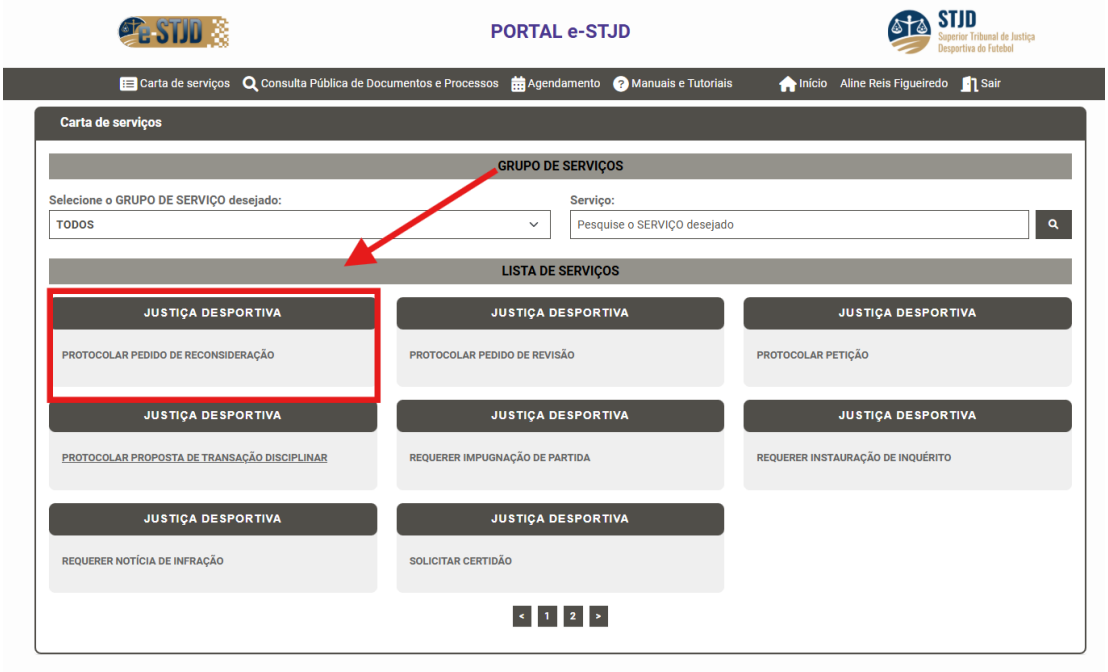


Figura 7 – Selecionado o serviço selecionando pelo nome abreviado ou nome completo

Após a seleção, o sistema apresenta o nome do serviço, uma descrição resumida, a unidade responsável e os botões para **Ver Detalhes** e **Solicitar**.

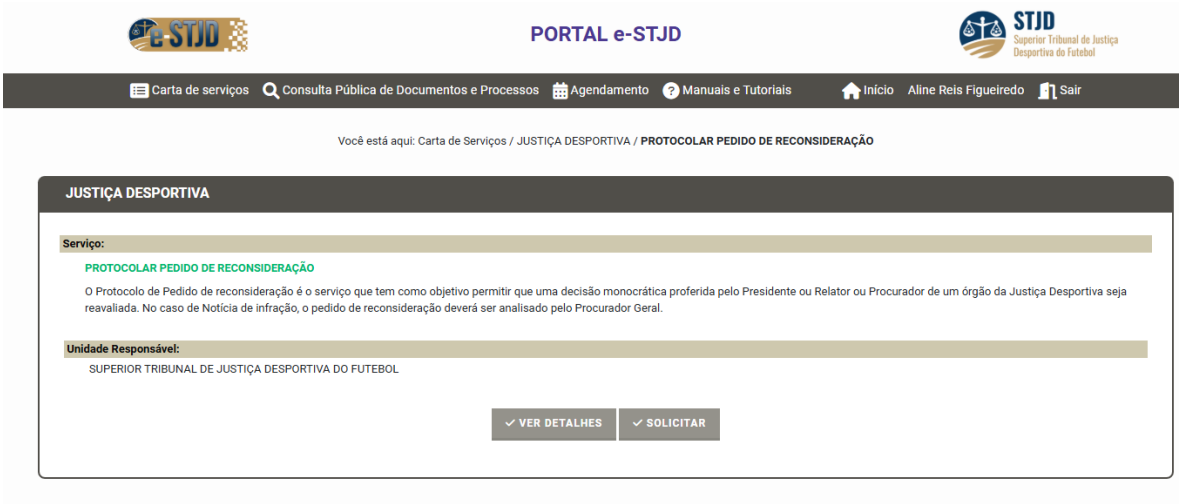


Figura 8 – Tela, serviço resumido

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

5.4.1. Ver Detalhes

Exibe informações complementares sobre o serviço selecionado. A página detalhada apresenta as seções O que é, quem pode utilizar o serviço, Documentação necessária, Legislação, Canais de comunicação, etapas do atendimento e Dicas e sugestões.

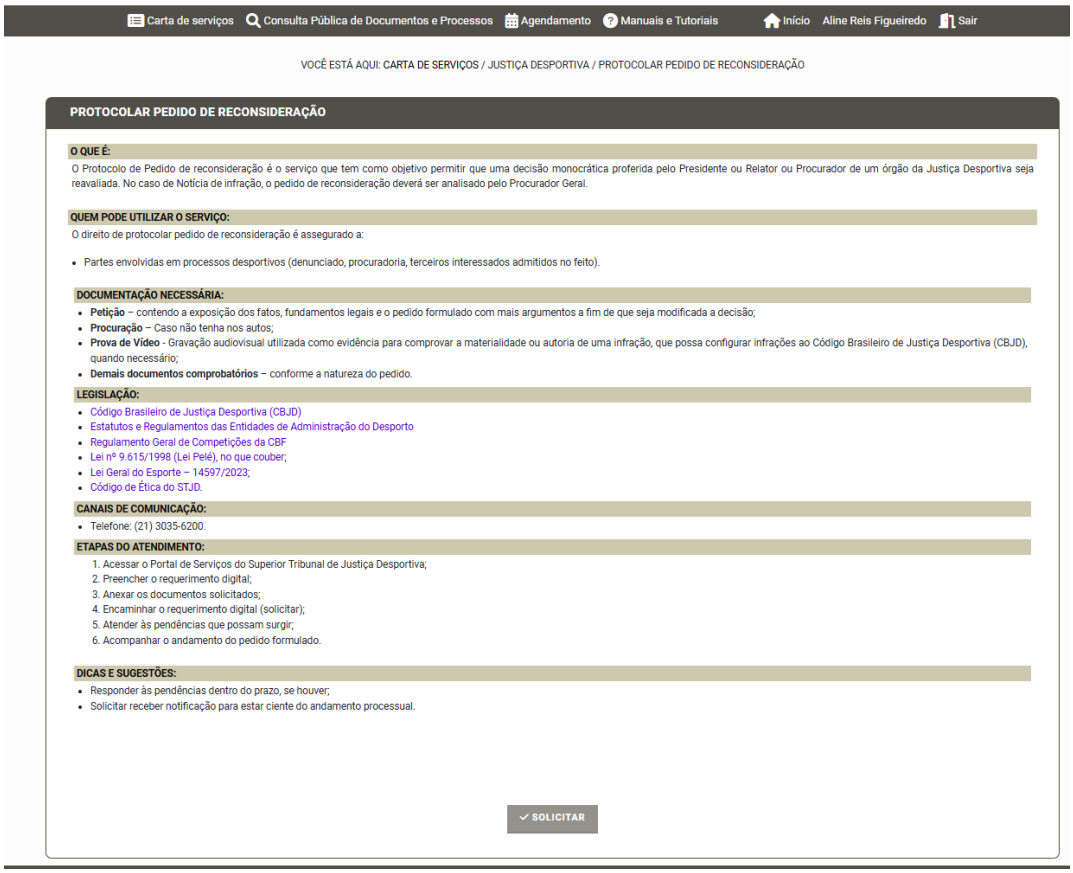


Figura 9 – Tela de detalhamento de serviço

A consulta prévia aos detalhes do serviço é recomendada para que usuário compreenda os requisitos, a documentação e o fluxo esperado antes de iniciar a solicitação.

5.4.2. Solicitar serviço

A solicitação do serviço pode ser feita ao clicar em **Solicitar** na página de “serviço resumido” ou na página de “serviço detalhado”.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

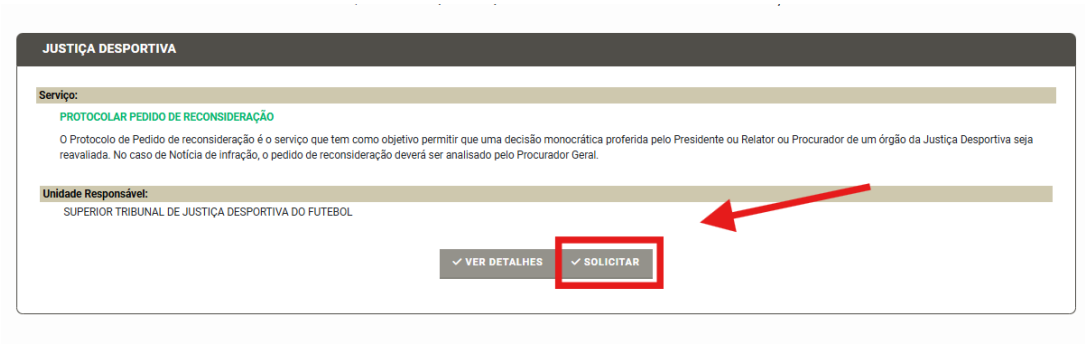


Figura 10 -Tela, serviço resumido selecionando “solicitar”

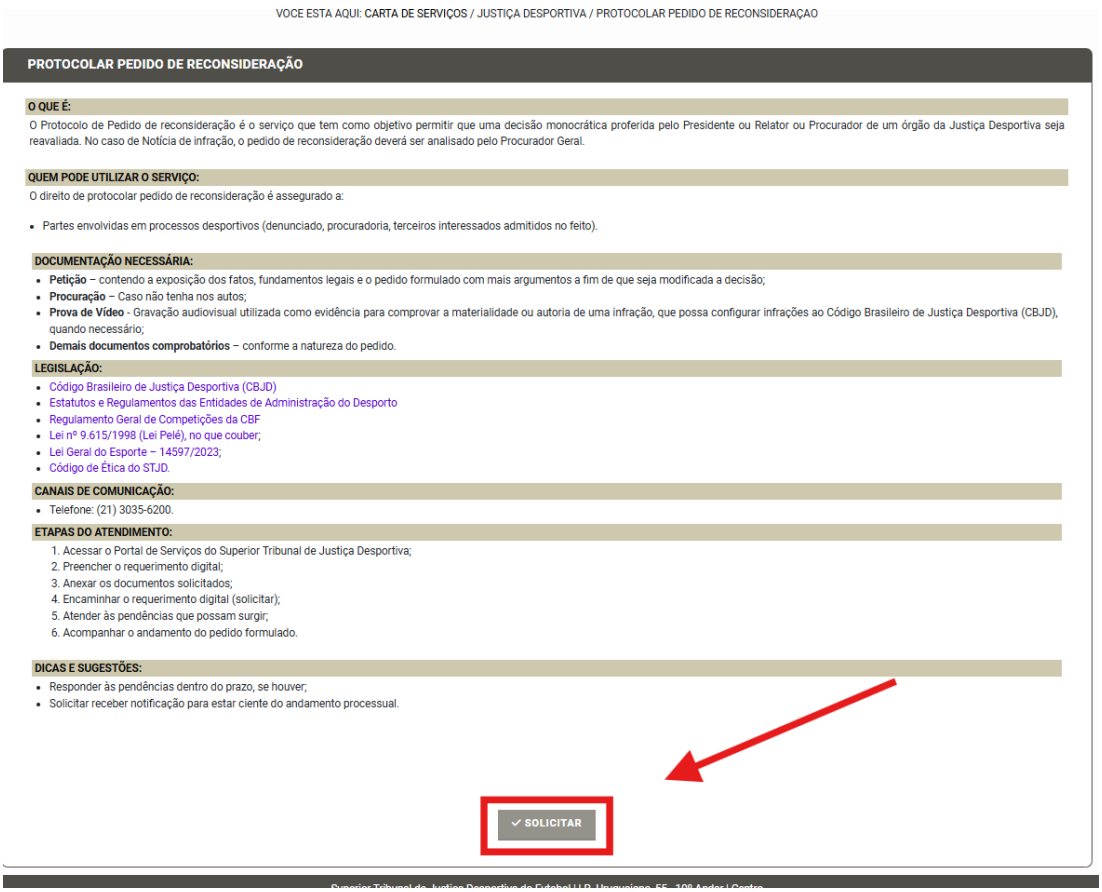


Figura 11 - Tela, serviço detalhado selecionando “Solicitar”

5.4.3. Confirma requerente

Na tela de Registrar solicitação de serviço o sistema apresenta o campo **Requerente da Solicitação** e os botões **Prosseguir** e **Cancelar**.

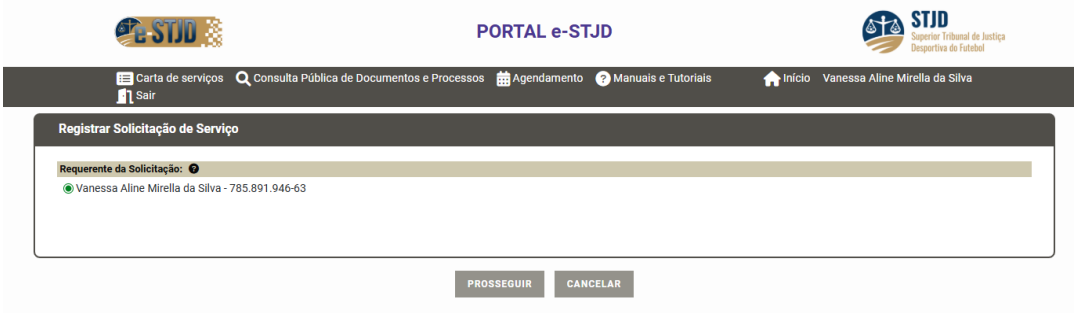


Figura 12 - Tela registrar solicitação do serviço sem procurador

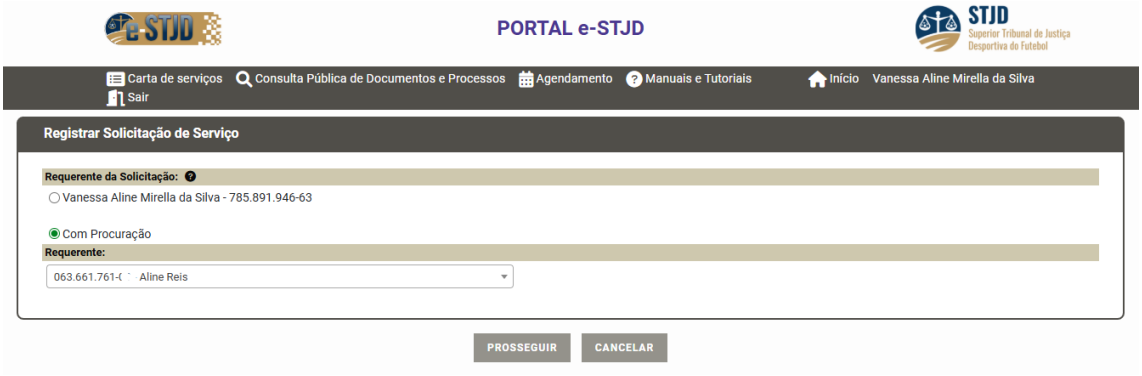


Figura 13 - Tela registrar solicitação do serviço com procurador

O usuário seleciona **Prosseguir** para avançar. Caso deseje interromper a solicitação, pode utilizar o botão **Cancelar**.

5.4.4. Formulário de solicitação de Serviço

Ao prosseguir o sistema abre o Formulário de **Solicitação de Serviço Solicitado**, com as informações e campos necessários para solicitação, é só conferir e preencher e anexar os documentos solicitados.

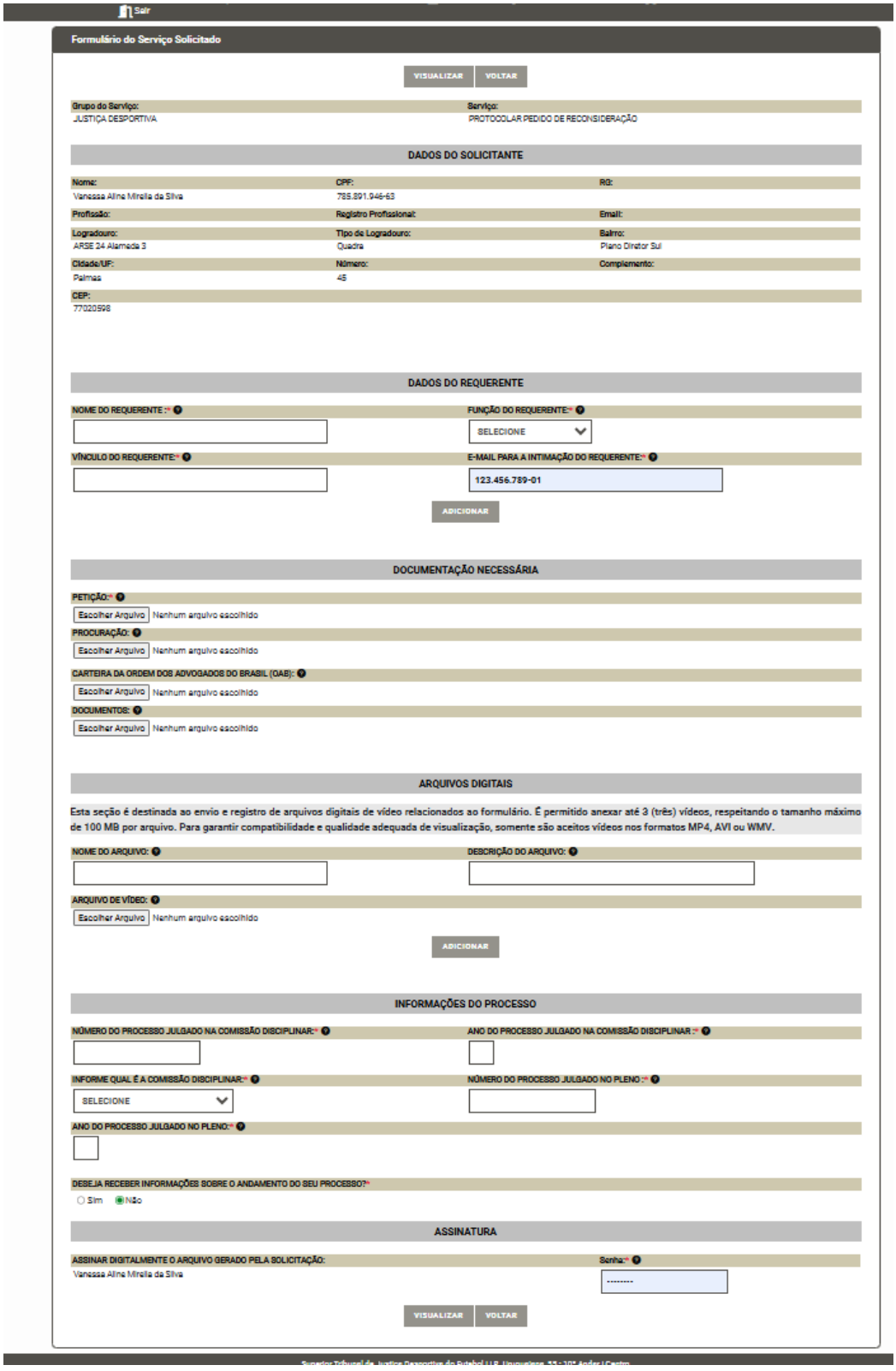


Figura 14 - Formulário de solicitação do serviço selecionado

Obs.: Os campos para preenchimentos e anexo e informações pode ter diferenças conforme serviço solicitado.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

5.4.5. Visualizar e Incluir

A funcionalidade **Visualizar**, disponível no início do formulário e ao final, permite que o usuário confira o requerimento antes de prosseguir.

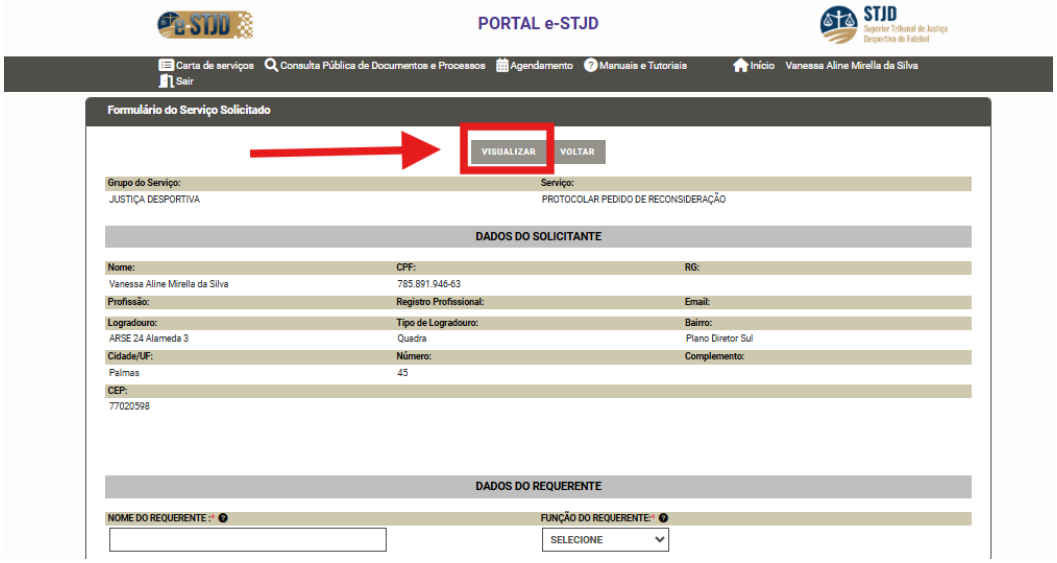


Figura 15 - Botão “Visualizar” no início do formulário de solicitação

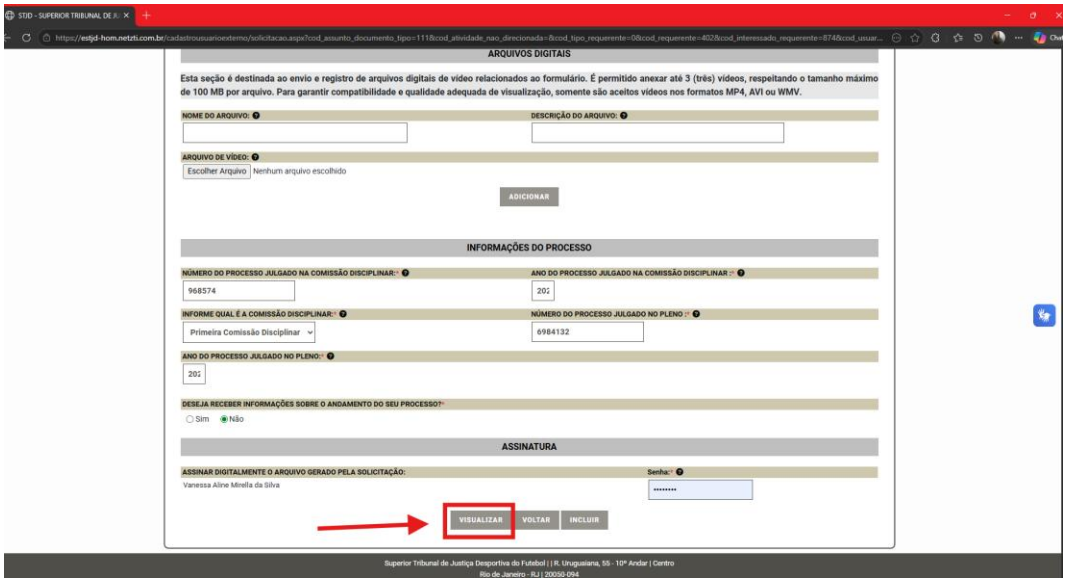


Figura 15 - Botão “Visualizar” ao final do formulário de solicitação

Ao ser acionada o sistema abre uma nova página com conferência do requerimento.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

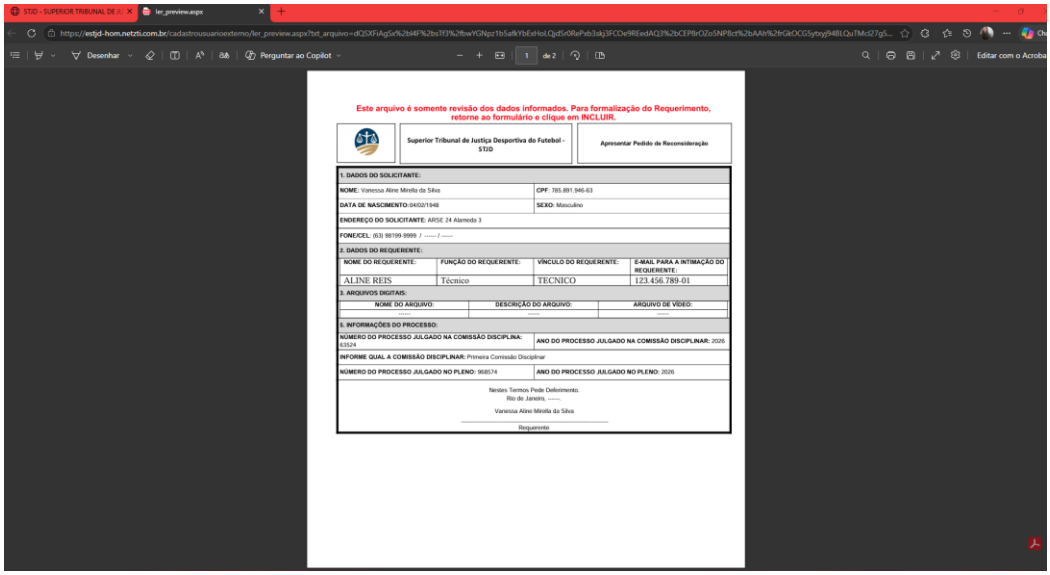


Figura 16 – Tela, Ler previa de solicitação de serviço para confirmação de dados

Após a verificação das informações, o usuário deve retornar à guia anterior para continuar com a solicitação.

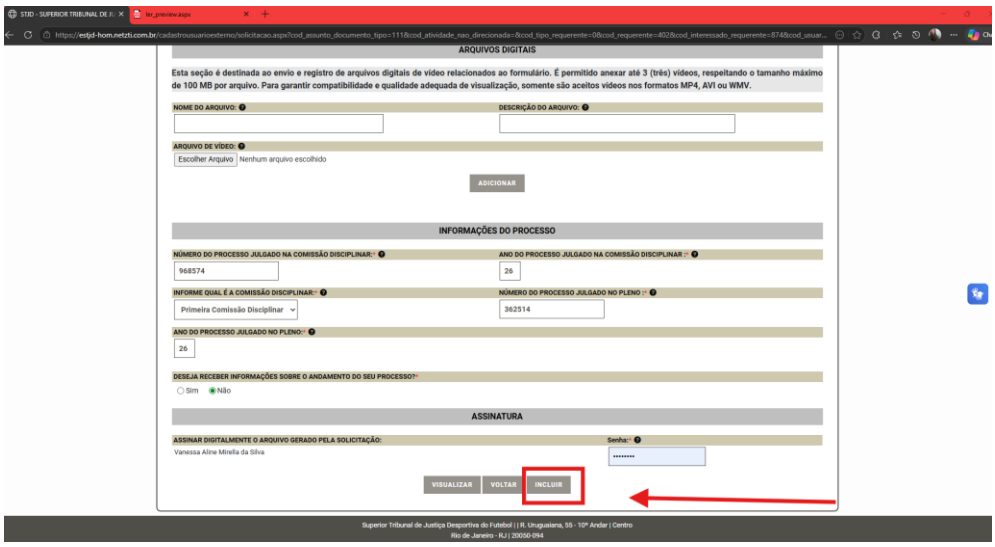


Figura 17 - Botão “Incluir” ao final do formulário de solicitação

Para finalizar o requerimento, clique em **Incluir**. Esse botão fica disponível após a conferência dos dados do formulário, tanto no início quanto ao final da página.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610



Figura 18 – Tela de Solicitações de Serviço Enviada

6. COMO FUNCIONA

A funcionalidade Carta de Serviços funciona como um catálogo de serviços disponíveis no Portal e-STJD. A partir dele, o usuário identifica o serviço aplicável ao seu caso, consulta previamente os requisitos e aciona o fluxo eletrônico correspondente. A depender do serviço selecionado, o sistema pode exibir orientações específicas, documentação necessária, legislação associada, canais de contato e etapas do atendimento. O formulário subsequente é carregado conforme o serviço escolhido.

7. REGRAS

- **Acesso ao sistema:** O sistema só permite solicitar serviços quando o usuário estiver previamente logado.
- **Redirecionamento para login:** Caso o usuário não esteja logado e clique em **Solicitar**, o sistema o redirecionará automaticamente para a tela de login, para que ele realize o acesso antes de continuar com a solicitação.

8. PROBLEMAS COMUNS

- **Serviço não localizado na lista:** utilize o filtro por grupo, confira o texto pesquisado e navegue pelas páginas do catálogo.
- **Dúvida sobre a finalidade do serviço:** clique em Ver Detalhes e leia as informações antes de iniciar a solicitação.
- **Botão Solicitar não disponível:** verifique se a sessão está ativa e se o perfil possui permissão para solicitar o serviço.
- **Botão Incluir indisponível:** verifique se a conferência dos dados foi realizada após o preenchimento do formulário de solicitação.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610

9. DICAS

- **Conferência das informações:** após clicar em **Visualizar** e conferir os dados, retorne à guia anterior para continuar o processo.
- **Conferência das informações:** antes de clicar em **Incluir**, revise todos os dados preenchidos no formulário.
- **Localização do serviço:** utilize primeiro a pesquisa e o filtro por grupo para reduzir o tempo de localização do serviço desejado.
- **Navegação:** Utilize sempre os botões internos de “Voltar” ou “Cancelar” do sistema para evitar perda de dados preenchidos.
    - **Erros de navegação:** Em caso de falhas durante o uso do sistema, adote as seguintes ações:
    - **Atualize a página:** muitos erros momentâneos podem ser resolvidos apenas recarregando a página. Utilize o botão de atualizar do navegador ou pressione **F5**.
    - **Limpe o cache e os cookies:** arquivos antigos armazenados no navegador podem causar erro de carregamento, lentidão ou exibição de páginas desatualizadas. A limpeza desses dados ajuda a carregar a versão mais recente do site.
    - **Tente outro navegador:** caso o site não funcione corretamente no navegador utilizado, realize um teste em outro navegador, como **Edge** ou **Firefox**, para verificar se o problema está relacionado ao sistema ou ao navegador.
- **Evite cliques repetidos:** não clique várias vezes no mesmo botão, pois isso pode provocar travamentos, duplicidade de ações ou falhas no processamento.

SCRN 710/711, Bloco A, Entrada 52, Sala 302, Asa Norte, Brasília/DF - 70750-610