

Orientações sobre o PJe

Pontos de atenção para acesso ao PJe

I - Verificações iniciais

1) Usuário em ambiente interno do TJPE

- a) Em caso de mudança de senha no PJe, aguardar 5 minutos para atualização de todo sistema;
- b) Verificar se o certificado digital do usuário está válido (recurso no portal do analista); ([Ver item 1b](#))
- c) Caso apareça alguma mensagem informando que "...foi atingido o número máximo de tentativas para digitar o PIN." o Certificado do usuário foi bloqueado. ([Ver item 1d](#))
- d) Verificar se o PJeOffice está na versão 1.0.28, ou superior; ([Ver item 2a](#))
- e) Verificar se os seguintes servidores (URLs) estão autorizados no PJeOffice:
 - <https://pje.tjpe.jus.br/1g>
 - <https://pje.tjpe.jus.br/2g>
 - <https://sso.cloud.pje.jus.br/auth/realms/pje>

([Ver item 2b](#))

- f) Fechar todas as janelas e abas de navegadores de internet e testar o acesso apenas por uma janela/aba. ([Ver item 3f](#))
- g) Verificar se o navegador está configurado para aceitar cookies de terceiros (Chrome); (Ver item 3b)
- h) Limpar o cache e os cookies do navegador (CTRL+SHIFT+DEL);
- i) O navegador não deve estar em modo anônimo; ([Ver item 3e](#))
- j) Verificar se o problema ocorre em mais de um computador na mesma rede e na mesma localidade do acesso. Em caso positivo, a partir do micro do usuário, confirmar se o problema é no firewall:
 - Retirando o proxy da configuração do navegador teste o acesso para as URLs: <https://sso.cloud.pje.jus.br> ;
 - Se não conseguir acesso, existe bloqueio no Firewall, encaminhar o chamado informando que o procedimento de acesso ao site, sem proxy, falhou;
 - se aparecer a tela do keycloak do CNJ, existe acesso pelo Firewall, recolocar a configuração de proxy para continuar o passo a passo.

([Ver item 4b](#))

- k) Caso o solicitante reporte que, ao tentar acessar o sistema, dá a mensagem "O usuário ... não possui localização", é porque este usuário ainda não foi incluído no perfil referente a suas funções, devendo entrar em contato com o responsável pelo seu cadastro.

2) Usuário em ambiente externo ao TJPE

- a) Em caso de mudança de senha no PJe, aguardar 5 minutos para atualização de todo sistema;
- b) Verificar se o certificado digital está válido; ([Ver item 1b](#))
- c) Caso apareça alguma mensagem informando que "...foi atingido o número máximo de tentativas para digitar o PIN." o Certificado do usuário foi bloqueado; ([Ver item 1d](#))
- d) Verificar se o PJeOffice está na versão 1.0.28, ou superior; ([Ver item 2a](#))

e) Verificar se os seguintes servidores (URLs) estão autorizados no PJeOffice:

- <https://pje.tjpe.jus.br/1g>
- <https://pje.tjpe.jus.br/2g>
- <https://sso.cloud.pje.jus.br/auth/realms/pje>

(Ver item 2b)

- f) Fechar todas as janelas e abas de navegadores de internet e testar o acesso apenas por uma janela/aba. (Ver item 3f)
- g) Verificar se o navegador está atualizado e configurado para aceitar cookies de terceiros (Chrome); (Ver item 3b)
- h) Limpar o cache e os cookies do navegador (CTRL+SHIFT+DEL);
- i) O navegador não deve estar em modo anônimo; (Ver item 3e)
- j) Verificar se problema ocorre em mais de um computador, na mesma rede e na mesma localidade do acesso (escritório, órgãos públicos, empresas, etc.), em caso positivo, pode ser bloqueio no firewall da localidade, devendo entrar em contato com a equipe de TI responsável; (Ver item 4b)
- k) Caso o solicitante reporte que, ao tentar acessar o sistema, dá a mensagem "O usuário ... não possui localização", é porque este usuário ainda não foi incluído no perfil referente a suas funções, devendo entrar em contato com o responsável pelo seu cadastro;
- l) Se não obteve sucesso, ainda cabem outras verificações, como proxy, plugins e antivírus. Orientar o usuário a seguir as instruções do manual disponível no www.tjpe.jus.br/ajuda (Pontos de atenção à nova forma de login no PJe) e, caso continue sem acesso, retornar o contato. (Ver item 5)

II - Análises e explicações de procedimentos

Seguem descrições mais detalhadas de alguns procedimentos para permitir o acesso ao sistema PJe.

1) Certificado Digital

a) Instalar o driver apropriado para o certificado digital.

Quando não há um driver apropriado para o token instalado no computador, é comum se deparar com a mensagem de "não foi encontrado nenhum certificado digital" ao tentar se autenticar no PJe. Para solucionar este problema, recomendamos que identifique o seu modelo de token verificando o documento a seguir: https://www.tjpe.jus.br/ajuda/arquivos/Certificado_Digital/Modelos%20de%20token%20homologados%20pelo%20TJPE.pdf.

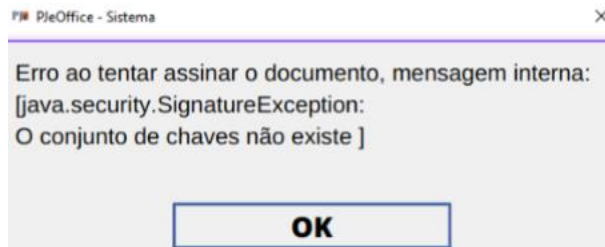
No TJPE, são utilizados normalmente o GD Burti e o Safenet. O documento acima os ilustra por meio de figuras. E através do link a seguir, faça o download e instale os respectivos arquivos de instalação do seu token: <https://www.tjpe.jus.br/ajuda/INSTALA%C3%87%C3%83O%20DO%20CERTIFICADO%20DIGITAL%20CERTISIGN.pdf>. Fazendo isso, o token deve ser lido corretamente e seu problema será resolvido.

b) Verificar a validade do token

Acessando o Painel de Controle -> Redes e Internet -> Opções da Internet -> aba Conteúdo -> Certificados. Caso haja algum certificado com a validade expirada, pode removê-lo clicando nele e em Remover.

c) Verificar se o token do certificado digital está selecionado corretamente no PJeOffice

Caso o certificado (token) do usuário não esteja selecionado corretamente no PJeOffice, é possível que apresente o seguinte erro:



Isso pode ocorrer, pois o Windows pode selecionar outro certificado, que não o do usuário (um certificado qualquer do Windows, por exemplo).

Passo 1: Conecte seu Certificado Digital;

Passo 2: Encontrar o ícone do PJe Office que estará no canto inferior direito da tela ou na opção demonstrar ícones ocultos, próximo a hora do computador;

Passo 3: Clicar com botão direito do mouse no ícone do PJe Office e selecionar a opção Configuração do Certificado;

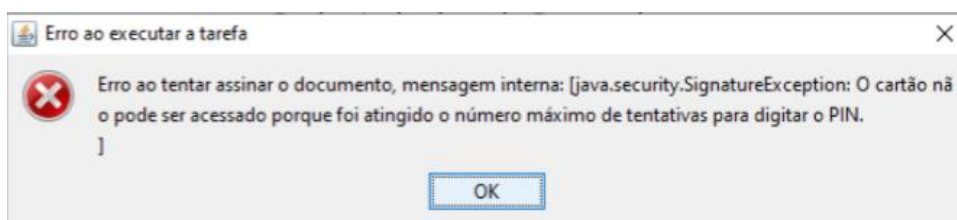
Passo 4: Clicar na aba Avançado;

Passo 5: Selecionar a opção "Token" e digitar a senha do seu certificado digital;

Passo 6: Tentar fazer o login novamente.

d) Token Bloqueado

Caso apareça alguma mensagem informando que "...foi atingido o número máximo de tentativas para digitar o PIN." o Certificado Digital do usuário foi bloqueado.



O usuário deverá tentar seguir os procedimentos descritos no www.tjpe.jus.br/ajuda/, na seção Certificado Digital, Desbloquear PIN de acordo com o token dela.

2) PJeOffice

A versão, obrigatoriamente, deve ser superior à 1.0.28:

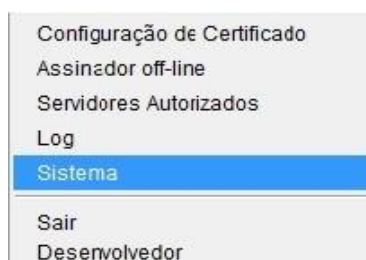
Uma mensagem "Erro ao executar tarefa: Não foi possível encontrar o executor da tarefa de id: sso.autenticador" é um indicador da necessidade desta atualização.

a) Como verificar a versão do PJeOffice:

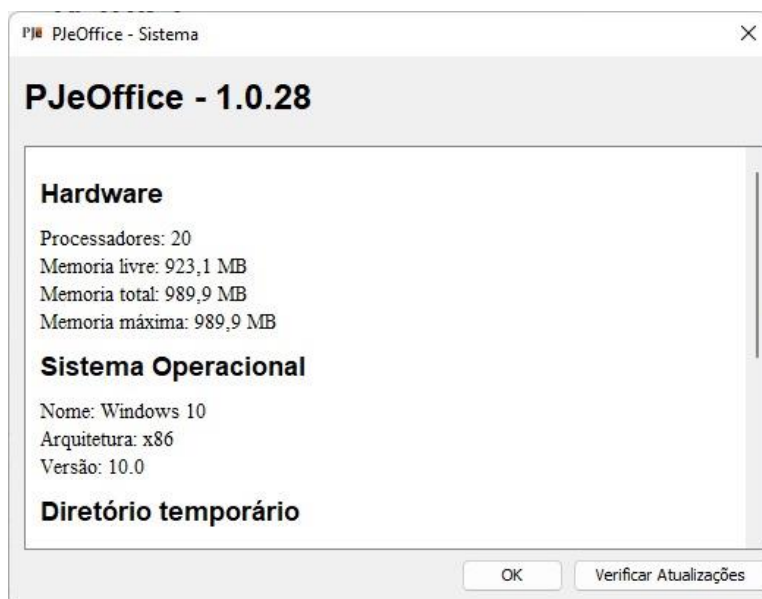
Passo 1: Encontrar o ícone do PJeOffice que estará no canto inferior direito da tela ou na opção de mostrar ícones ocultos, próximo a hora do computador:



Passo 2: Clicar com botão direito do mouse no ícone do PJeOffice e selecionar a opção Sistema:



Passo 3. Tela com a informação da versão do PJeOffice:



Atenção: Caso a versão de seu PJe Office seja igual ou inferior à 1.0.28, desinstale primeiro o aplicativo do seu computador e depois proceda com a instalação do software (arquivo baixado com a última versão).

Estando em computador do TJPE e conectado na rede interna a instalação do PJeOffice pode ser realizada pela Central de Software.

Basta clicar no ícone da Central de Software (na sua área de trabalho) e depois clicando no PJeOffice na biblioteca de software. Aguarde alguns minutos, a instalação será automática.

- Segue link com mais orientações para instalar a nova versão do PJeOffice (contém o link para baixar a última versão):

<http://www.pje.ius.br/wiki/index.php/PJeOffice>

- Link para baixar a versão 1.0.28

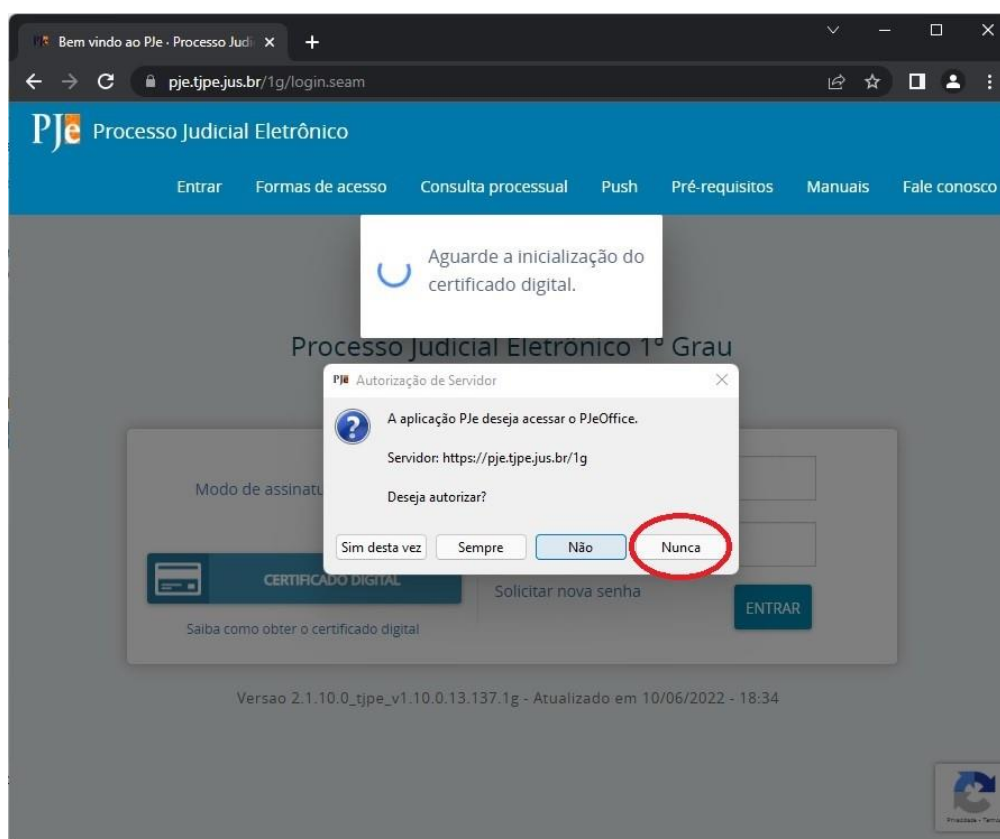
<https://www.tjpe.ius.br/ajuda/>, na seção PJe/PJe Office > Instalação/Atualização e Acesso

- Link para a versão do CNJ

<https://www.pje.ius.br/wiki/index.php/PJeOffice>

b) Verificar a opção “Servidores Autorizados”

Na primeira tentativa de login, na fase de autorização do certificado, muitas vezes o usuário clica indevidamente no botão “Nunca”. Dessa forma, a tela de autorização nunca mais aparecerá e o usuário não conseguirá mais logar.



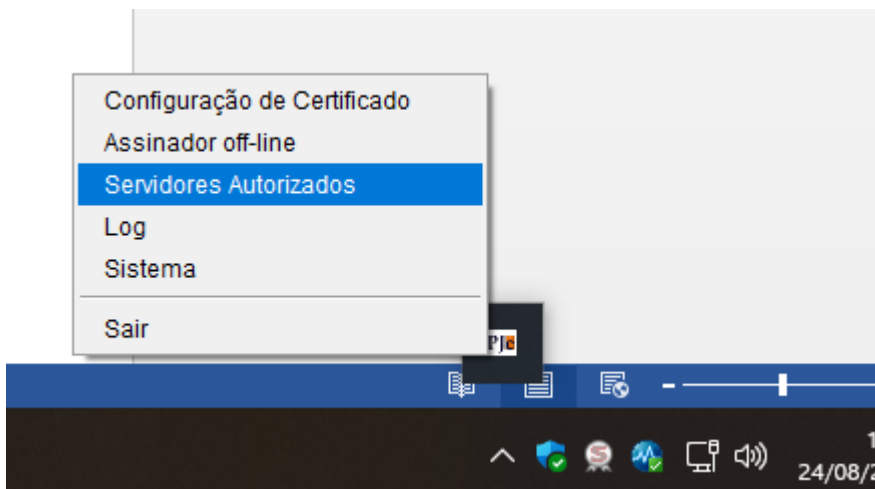
Se for autorizado normalmente, será apresentada a tela de login do token:

Caso o clique em “Não”, a tela acima não será apresentada e deve ser realizado o processo novamente; caso clique em “Nunca”, a próxima tentativa de login, pode aparecer rapidamente a tela de aguarde, sem apresentar a tela de login com o certificado digital:

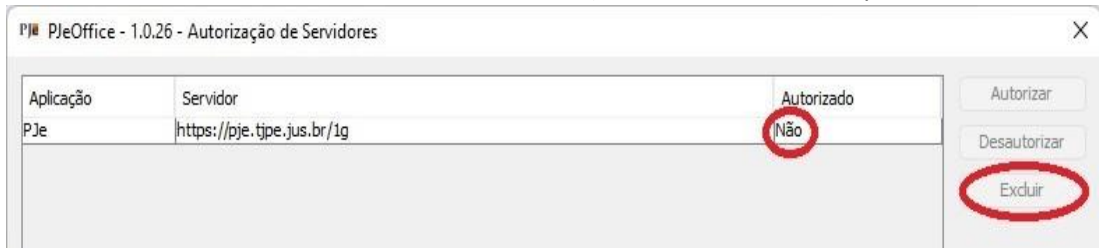
Ou apresentará o seguinte erro:



Solução: entrar no menu “Servidores Autorizados”...



... e excluir os servidores não autorizados. (Caso não funcione, pode excluir todos)



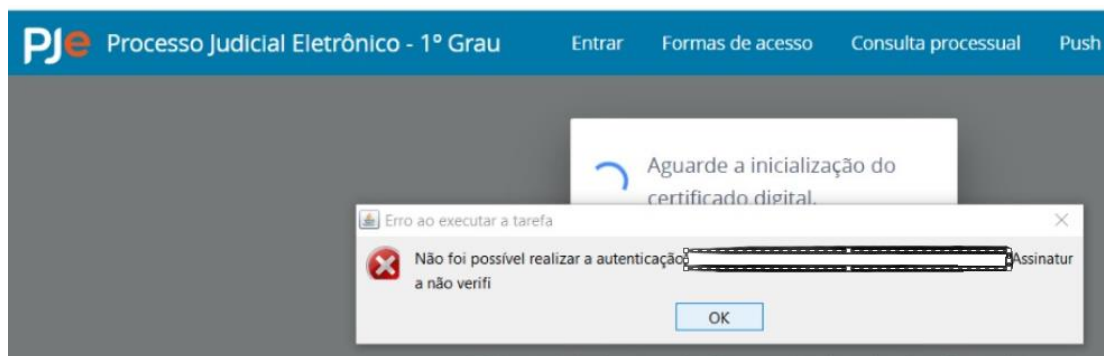
c) Verificar o log do PjeOffice

Durante o erro é sempre bom verificar a tela de log do Pje Office. Pode estar informando algum erro de forma clara, muitas vezes. Na abertura do chamado, o print dessa tela pode ser determinante na identificação do problema.

3) Navegador (Chrome)

a) Abrir o navegador com mais de uma aba do PJe aberta

Esse erro ocorre quando o navegador é inicializado já com mais de uma aba aberta do Chrome. Isso ocasiona sobreposição de cookies e indica o erro na imagem acima. Solução: Quando ocorrer o erro, basta atualizar a tela novamente ou limpar o cache do browser.



Para solucionar definitivamente, é interessante desabilitar a abertura de mais de uma aba ao mesmo tempo na inicialização do navegador.

No caso do Chrome, pode seguir os seguintes passos: Menu > Configurações > Inicialização > Marcar a opção “Abrir uma nova Guia”

A Opção “Abrir uma página específica ou um conjunto de páginas.” Pode ocasionar o problema.

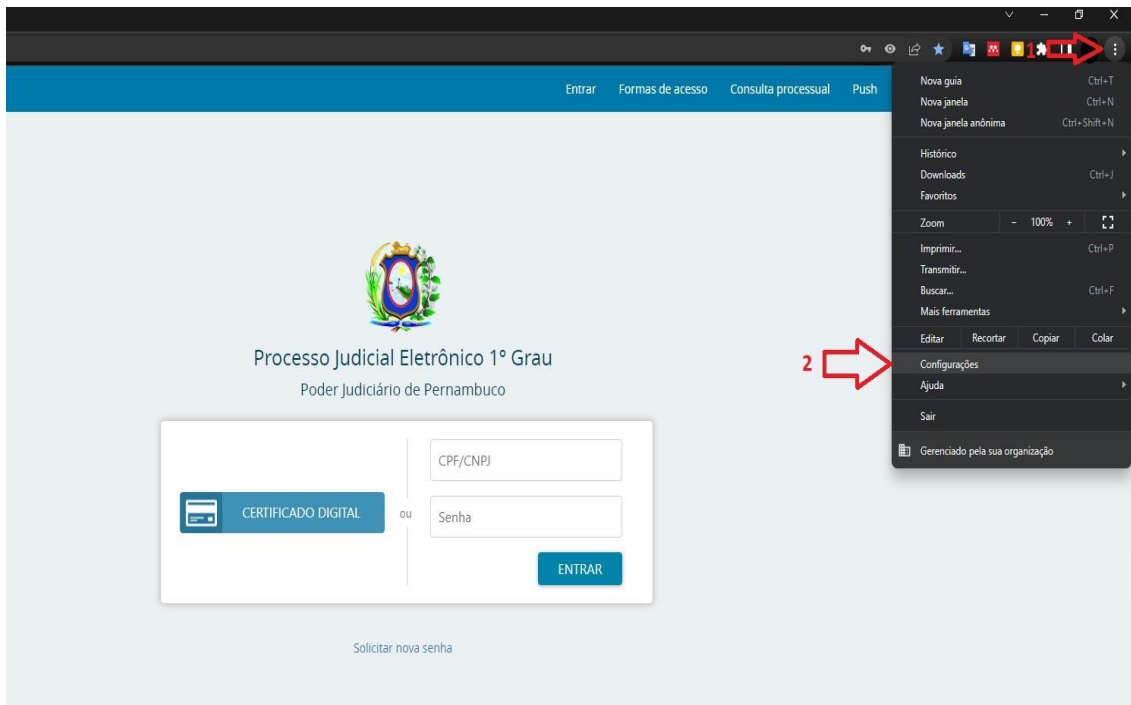
Observação: Esta alteração não é permitida nos ativos do TJPE.

b) Verificar se o navegador está em modo “Anônimo” ou configurado para bloquear cookies de terceiros.

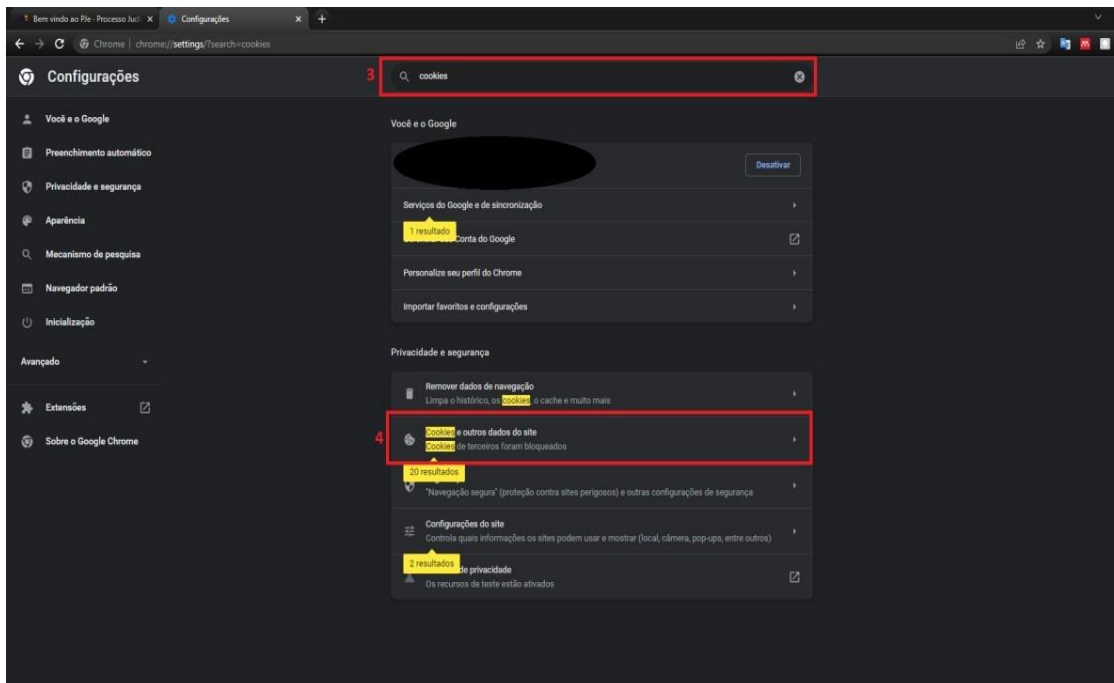
Quando o usuário tenta acessar no PJe em aba anônima ou se tem algum bloqueio de cookies, pode ocorrer o seguinte erro:

O Chrome, por padrão, não habilita os cookies de terceiros, que é essencial para a nova forma de autenticação.

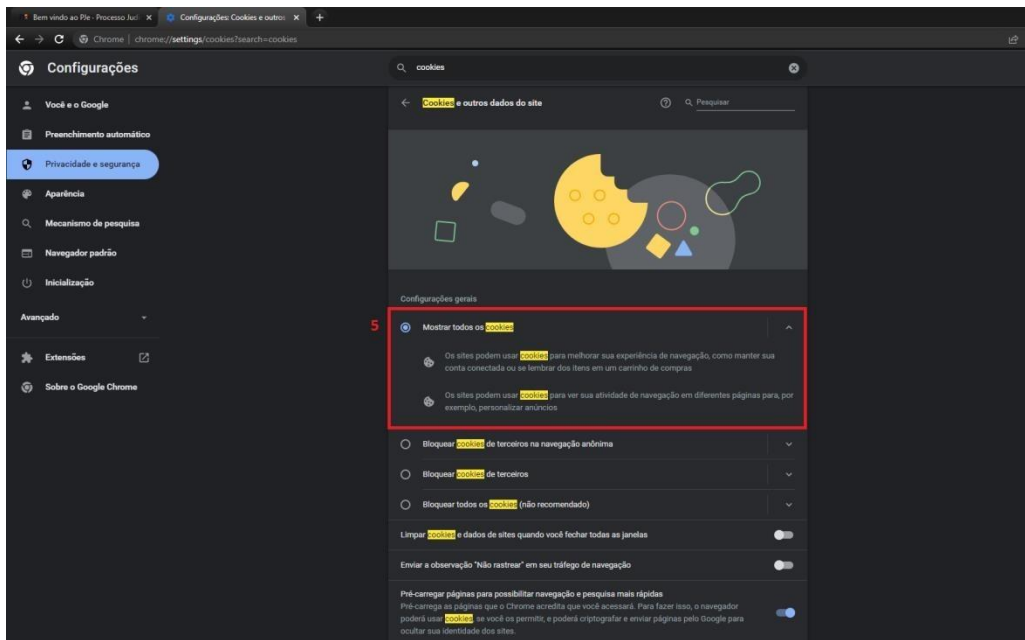
- Torna possível a utilização de aba anônima:
 - (1) Clicar no menu (três pontinhos)
 - (2) Clicar em configurações



- (3) Digitar o termo cookies na barra de pesquisa
- (4) Clicar na opção cookies e outros dados do site

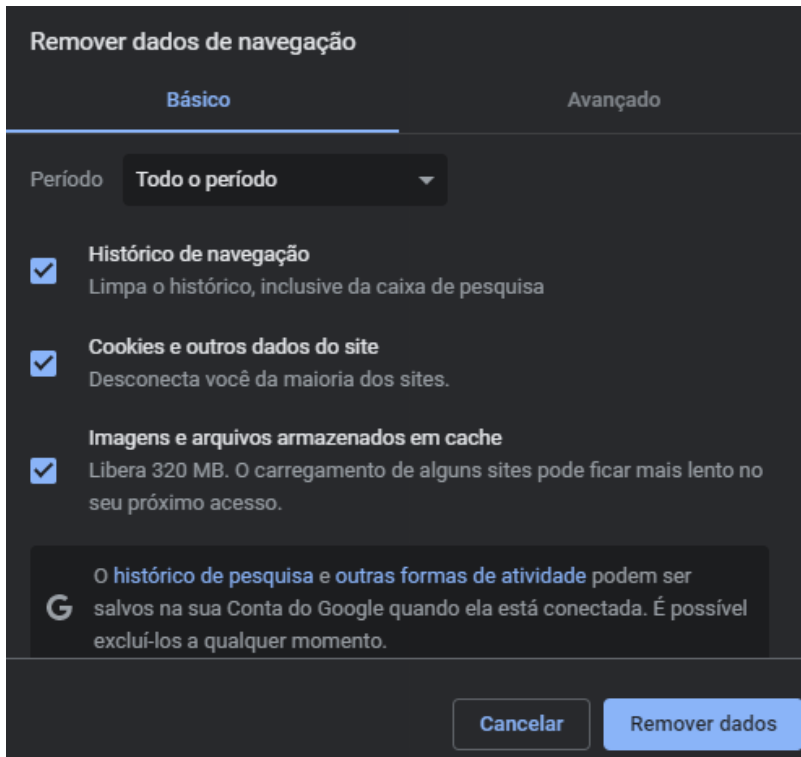


- (5) Selecionar a opção mostrar todos os cookies (permite a utilização de aba anônima)



c) Cookies e plugins do navegador

O navegador pode estar com informações corrompidas nos cookies do usuário. Assim, devemos limpar os cookies de sessão e o cache, pelo atalho “Ctrl+Shift+Delete”. Outra forma de testar é entrando na aba anônima, mas respeitando o passo 3a. (Atenção! Ao limpar os cookies no Chrome, selecione apenas a opção “Cookies e outros dados do site”).

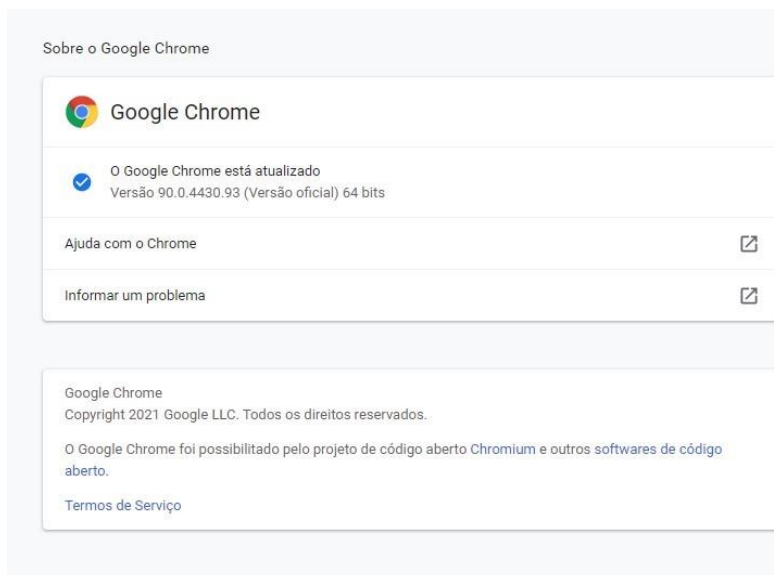


Testando com aba anônima, conseguimos validar se não há algum plugin do navegador que poderia estar impactando no funcionamento do PjeOffice.

d) Versão do Navegador

Verifique se o navegador está na última versão:

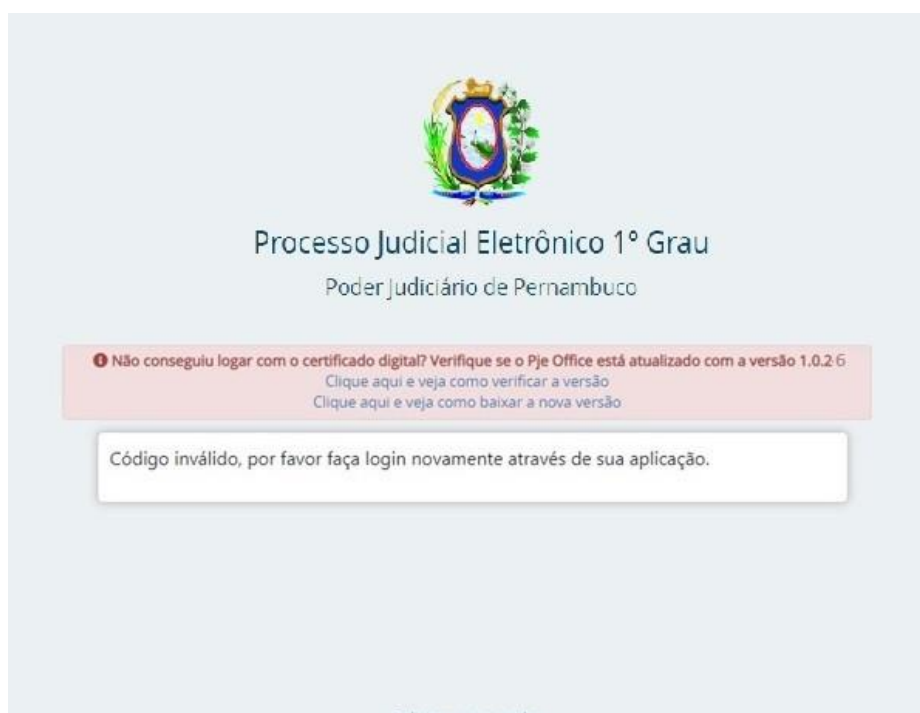
- no Chrome, clique no menu do lado direito com três pontos > Ajuda > “Sobre o Google Chrome”:



- No Firefox, clique no menu do lado direito com três traços > Ajuda > “Sobre o Firefox”:

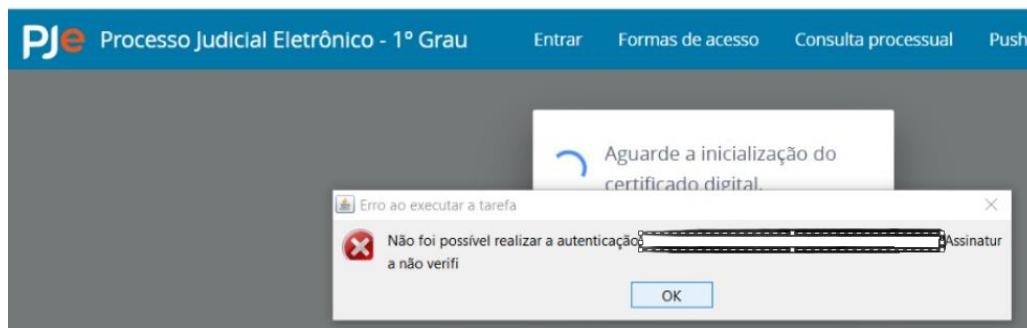
e) Verificar se o navegador não está em modo “Anônimo” ou se tem algum bloqueio de cookies.

Quando o usuário tenta acessar no PJe em aba anônima, pode ocorrer o seguinte erro:



f) Abrir o navegador com mais de uma aba do PJe aberta

Esse erro ocorre quando o navegador é inicializado já com mais de uma aba aberta do Chrome. Isso ocasiona sobreposição de cookies e indica o erro na imagem acima. Solução: Quando ocorrer o erro, basta atualizar a tela novamente ou limpar o cache do browser.



Para solucionar definitivamente, é interessante desabilitar a abertura de mais de uma aba ao mesmo tempo na inicialização do navegador.

No caso do Chrome, pode seguir os seguintes passos: Menu > Configurações > Inicialização > Marcar a opção “Abrir uma nova Guia”

- A Opção “Abrir uma página específica ou um conjunto de páginas.” Pode ocasionar o problema.

Observação: Esta alteração não é permitida nos ativos do TJPE.

g) Navegador PJe

Não está sendo utilizado para acesso ao PJe 1º e 2º graus do TJPE.

4) Conectividade

a) Ativar/Desativar a VPN

Quando o usuário desativa ou ativa a VPN, mas o navegador já está com a tela do PJe aberta, o usuário não conseguirá prosseguir sem acessar novamente.

Erros inesperados podem ser apresentados ao usuário.

Solução: Sempre que habilitar ou desabilitar uma VPN, favor fechar o navegador/aba do PJe e abrir novamente, para que ocorra um novo processo de login.

b) Problemas no Firewall, no proxy ou por Addons de navegação

Caso apareça a mensagem:



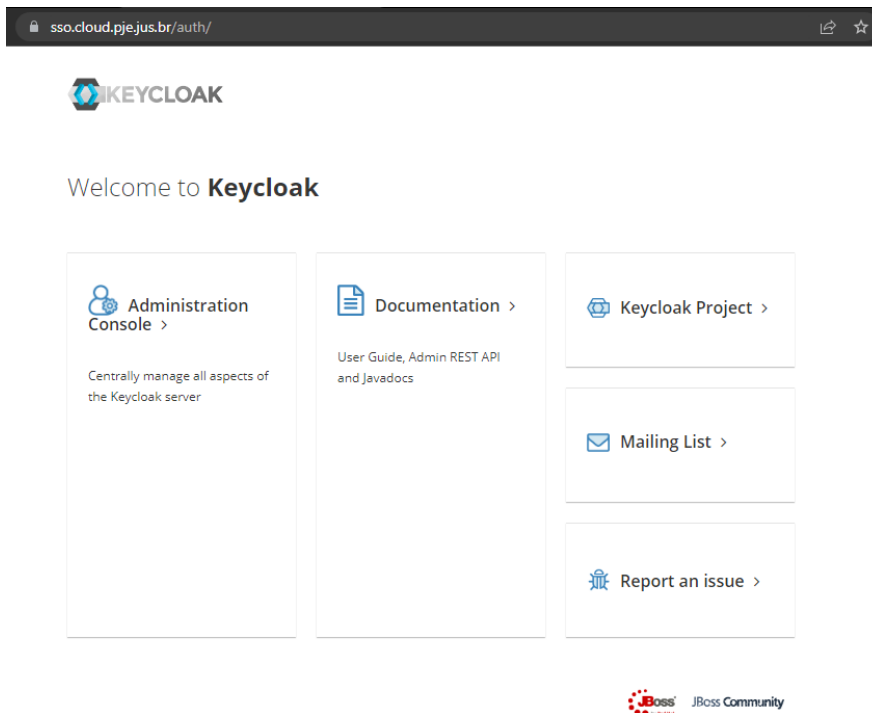
“Erro de comunicação ao tentar enviar a assinatura ao servidor. Favor tentar novamente.”

Verificar se há problema de conectividade com a internet, ou se houve na hora do erro.

Verificar se algum computador consegue acessar o ambiente, sem apresentar o erro. Os computadores devem estar na mesma rede, se o problema ocorre em todas as tentativas de acesso, existe a necessidade de liberação no firewall ao sso.cloud.pje.jus.br, endereço que fica na nuvem da AWS, com IP flutuante.

O teste deste tipo de conexão pode ser realizado pelo navegador, sem proxy configurado, acessando o endereço

<https://sso.cloud.pje.jus.br> ou <https://sso.pdpi.jus.br>



O navegador irá atualizar o endereço acrescentado o “/auth/” e apresentando o site do sistema de sso Keycloak.

Observação: Lembre-se de retornar a configuração do proxy após o teste.

- **Atenção usuários externos:**

Caso a sua empresa, escritório de advocacia ou órgão público faça uso de servidor de firewall/proxy, você precisará entrar em contato com o suporte/responsável de TI local para verificar:

- Se há bloqueios de firewall/proxy para acesso a seguinte URL: sso.cloud.pje.jus.br ou sso.pdpj.jus.br;
- Se o endereço sso.cloud.pje.jus.br ou sso.pdpj.jus.br está configurado como exceção de proxy no(s) navegador(es) utilizado(s);
- Se o navegador está configurado para aceitar cookies de terceiros;
- Se há algum addon (pluggin, extensão ou complemento, por exemplo: ADBlock) configurado no navegador impedindo cookies de terceiros;
- Se há algum antivírus, bloqueando o acesso aos endereços sso.cloud.pje.jus.br ou sso.pdpj.jus.br.

As primeiras duas verificações são necessárias em razão do PJeOffice não possuir configuração para utilização de proxy.

5) Verificar o antivírus do computador

O antivírus pode estar bloqueando o acesso ao PjeOffice.

Nesse caso, deve ser cadastrada uma exceção para o PjeOffice. Procure na internet instruções para o seu antivírus específico.

Para realizar o teste, pode testar o login com o antivírus desativado. **Não recomendamos que o antivírus esteja desabilitado fora do período necessário para este teste de acesso**, além disso, mesmo com antivírus, pode haver algum tipo de malware atuando no seu computador e o antivírus pode estar impedindo sua atuação plena, sem conseguir remover este malware. Este teste é de alto risco e deve ser executado somente quando nenhuma das alternativas anteriores funcionou.

III - Atendimento

Caso não consiga solucionar os problemas, utilize o site de apoio:

- <https://www.tjpe.jus.br/ajuda/>

Neste site, no tópico “PJe/Pje Office” existem mais instruções sobre:

- Limpeza de Cache
- Instalação/Atualização e Acesso
- Contador de Processos
- Adicionar exceção no Avast antivírus
- Como localizar Perfil, NPU e ID do documento

Além de orientações sobre o Certificado digital e outros sistemas e tecnologias utilizados no TJPE.

IV - Referências

Mais informações podem ser encontradas nos seguintes endereços:

- a. Comunicado (www.tjpe.jus.br/ajuda)
- b. PJe Wiki (www.pje.jus.br/wiki)
- c. Wiki PJe TJPE (<https://www.tjpe.jus.br/web/processo-judicial-eletronico/wiki>)