# Orientações sobre o PJe 1.03-24082022-TJPE

## 1. Pontos de atenção à nova forma de login no PJe

Este manual pode apoiar nas seguintes questões:

Problema: Não carrega a "janelinha" para eu digitar a minha senha. Não consegue acessar o PJE do TJPE, 1º e 2º grau. É importante relatar que, está conseguindo acessar normalmente todos os demais tribunais, tais como TRT e JF, sendo o meu problema de acesso apenas com o PJE do TJPE, 1º e 2º grau. O meu certificado digital é valido, pois estou assinando e efetuando protocolo normalmente, em todos os demais sites. A verificação dos requisitos demonstra que tudo está habilitado e compatível para o acesso, porém, não carrega a "janelinha" para eu digitar a minha senha. Orientação para configuração do PJeOffice quando o cliente não consegue acessar o sistema.

- Clicar no Menu do PJeOffice Sistema Autorizar o site do PJE do TJPE;
- Verificar a versão do aplicativo PJeOffice, a versão atual deverá ser acima da versão 1.0.26
- Realizar limpeza de cache
- Fechar todas as janelas com o Pje e reabrir apenas uma.
- Caso tenha havido mudança de senha aguardar 5 minutos antes do login com senha (ou um pouco mais vide problemas conhecidos).

### 2. Verificar a versão do PjeOffice.

A versão, obrigatoriamente, deve ser a 1.0.26:



#### 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:

PJeOffice - Sistema		>
PJeOffice - 1.0.26		
Hardware		
Processadores: 8		
Memoria livre: 925.9 MB		
Memoria total: 989,9 MB		
Memoria máxima: 989,9 MB		
Sistema Operacional		
Nome: Windows 10		
Arquitetura: x86		
Versão: 10.0		
Diretório temporário		
	- 1420	1.0

Atenção: Caso a versão de seu PJe Office seja igual ou inferior à 1.0.18, desinstale primeiro o aplicativo do seu computador e depois proceda com a instalação do software (arquivo baixado com a última versão).

- Segue *link* com as orientações para instalar a nova versão do PjeOffice (contém o *link* para baixar a última versão):
  - http://www.pje.jus.br/wiki/index.php/PJeOffice
- *Link* para baixar a versão 1.0.26
  - https://www.tjpe.jus.br/ajuda/arquivos/PJE/PJeOffice-1.0.26.exe

#### 3. 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:

🕵 Logon do Token	×
CERTISIGN A sua identidade na rede	
Introduza a Senha do token	
Nome do Token:	TRIBUNAL
Senha do token:	••••••
	Idioma atual: PT
	OK Cancel

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:

Bern vindo ao PJe - Processo Judi 🗙 🕂	~ -	- 🗆 ×
← → X 🔒 pje.tjpe.jus.br/1g/login.seam	@ ☆	
PJC Processo Judicial Eletrônico		
Entrar Formas de acesso Consulta processual Push Pré-requisitos	Manuais	Fale conosco
Processo Judicial Electronico 1º Grau		
Poder Judiciário de Pernambuco		
Modo de assinatura PJeOffice		
CERTIFICADO DIGITAL     Saiba como obter o certificado digital		
Versao 2.1.10.0_tjpe_v1.10.0.13.137.1g - Atualizado em 10/06/2022 - 18:34		Prateix-Terra

### Ou apresentará o seguinte erro:

🕴 Bem vindo ao Ple - Process 🤶 🔶 C 🖬 pje.tjpe	Uma página incorporada em	sso.cloud.pje.jus.br diz		~ - ⊮ £	
PJC Processo Judi	Ocorreu um erro tente novamen	te.			
	+		ОК	Manuais	Fale conosco
	Processo Judici	al Eletrônico 1º Grau			
	Poder Judiciá	rio de Pernambuco			
	Modo de assinatura PJeOffice	CPF / CNPj			
_	ot	Senha			
	CERTIFICADO DIGITAL	Solicitar nova senha	ENTRAR		
	Saiba como obter o certificado digital				
	Versao 2.1.10.0_tjpe_v1.10.0.13.1	37.1g - Atualizado em 10/06/2022 - 1	8:34		

Solução: entrar no menu "Servidores Autorizados"...



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

PJe PJeOffice -	1.0.26 - Autorização de Servidores		×
Aplicação	Servidor	Autorizado	Autorizar
PJe	https://pje.tjpe.jus.br/1g	Não	Desautorizar
			Exduir

#### 4. Verificar se o navegador não está em modo "Anônimo".

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, em sua aba anônima, não habilita os cookies de terceiros, que é essencial para a nova forma de autenticação. Porém existe uma forma de habilitar:

- a. Clicar no ícone do 'olho' no canto superior direito.
- b. Clicar no botão "Site indisponível" na janela que será aberta.

18 Bern vindo ao PJe - Processo Judi 🗙 🕂			
← → C iii pje.tjpe.jus.br/1g/login.seam			1 <b></b> ≥⊗ e ★
PJe Processo Judicial Eletrônico		Entrar Formas	Pré-requisit
	<b>O</b>		4 cookies de terceiros foram bloqueados Os sites não podem usar cookies que rastreiem você pela Web Site indisponível? 2
	Processo Iudicial Eletrônico 1º Gra	u	
	Poder Judiciário de Pernambuco		
	CPF/CNPJ		
	CERTIFICADO DIGITAL OU Senha		
		ENTRAR	
	Solicitar nova senha		
	Versao 2.1.10.0_tjpe_v1.10.0.13.137.1g - Atualizado em 10/06/202	2 - 18-34	

c. Clicar no botão "Permitir cookies"

18 Bern vindo ao Ple - Processo Judi 🗙 🕂		
← → C 🕯 pje.tjpe.jus.br/1g/login.seam		⊷ 🕲 છ ★ 🖣
Pie Processo Judicial Eletrônico	۲۰۳۵ Έлτα کیکی Processo Judicial Eletrônico 1º Grau	Site indisponível?     *       Alguns sites usam cookies de terceiros para caregar págnas. Se um tite não estiver funcionando, tente permitir o uso de cookies.     ?ré-requisitos       Mostrar cookies e outros dados do site     *       ©     3
	Poder judiciário de Pernambuco	
	Solicitar nova senna Versao 2.1.10.0_tjpe_v1.10.0.13.137.1g - Atualizado em 10/06/2022 - 18:34	

Modo 2 (torna também possível a utilização de aba anônima):

- a) Clicar no menu (três pontinhos)
- b) Clicar em configurações

		∨ - 0 ×
	<b>0-</b> 0	e 🖈 🖻 🖬 🖬 🖬 🔹 1 🗮 💽 📳
Entrar Formas de acesso Consulta processu	al Push	Nova guia Ctrl+T Nova janela Ctrl+N Nova janela anônima Ctrl+Shift+N
		Histórico  Downloads  Ctrl+J Favoritos  Zoom - 100% +  []
		Imprimir Ctrl+P Transmitr Buscar Ctrl+F Mais ferramentas ► Thus Parates Consin Color
Processo Judicial Eletrônico 1º Grau 2 Poder Judiciário de Pernambuco		tantar recontar Copiar Colar Configurações Ajuda → Sair
CPF/CNPJ		💼 Gerenciado pela sua organização
CERTIFICADO DIGITAL ou Senha		
Solicitar nova senha		

- c) Digitar o termo cookies na barra de pesquisa
- d) Clicar na opção cookies e outros dados do site

8 Bem vindo ao Ple - Processo Judi X 😝 Configurações X 🕂		×
← → C ② Chrome   chrome://settings/?search+cookies		සි 🛧 🐚 🚾 🛽
Onfigurações	3 Q. cookies	0
🗶 Você e o Google	Você e o Google	
Preenchimento automático	Desa	sativar
🔮 Privacidade e segurança	Serviços do Google e de sincronização	
Aparência	1 resultado conta do Google	
Q, Mecanismo de pesquisa	Demonstra en coff de Cherre	
🖾 Navegador padrão	Personalize ski penil do Critorne	
() Inicialização	Importar favoritos e configurações	
Avançado +	Privacidade e segurança	
🎓 Extensões [2]	Remover dados de navegação Limpa o histórico, os <mark>cookies</mark> o cache e muito mais	
Ø Sobre o Google Chrome	4 Cockies e outros dados do site Cockies de terceiros foram bloqueados	
	20 resultados V "Navegação segura" (proteção contra sites perigosos) e outras configurações de segurança	
	莽 Configurações do site Controla quais informações os sites podem usar e mostrar (local, câmera, pop-ups, entre outros)	
	2 resultados de privacidade Os recursos de faste estão ativados	

e) Selecionar a opção Mostrar todos os cookies (permite a utilização de aba anônima)

Bern vindo ao PJe - Processo Jud	× 🔯 Configurações: Cookies e outros 🗙 🕂					
← → C ③ Chrome   c	hrome:// <b>settings</b> /cooldes?search=cooldes					
Onfigurações			cookies		8	
🚊 Vocë e o Google			Cookies e outros dados do site			
📋 🛛 Preenchimento automáti	ico					
Privacidade e segurança			· _			
Aparência				$\sim$		
Q Mecanismo de pesquisa						
📰 Navegador padrão						
🕛 Inicialização			figurações gerais			
Avançado		۲	Mostrar todos os cookies			
🛸 Extensões			Os sites podem usar cookies para melhorar sua experiênc			
Sobre o Google Chrome			Conta conectada ou se tembrar dos itens em um carrinno     Os sites podem usar conkies para ver sua atividade de nar	de compras vegacilio em diferentes páginas pa		
			exemplo, personalizar anúncios		and the	
		0	Bloquear <mark>cookies</mark> de terceiros na navegação anônima			
		0	Bloquear <mark>cookies</mark> de terceiros			
		0	Bloquear todos os cookies (não recomendado)			
		Lim	par <mark>cookies</mark> e dados de sites quando você fechar todas as janelas		•••	
		Envi	ar a observação 'Não rastrear' em seu tráfego de navegação		•••	
		Pré- Pré- pod	carregar páginas para possibilitar navegação e pesquisa mais rápi carrega as páginas que o Chrome acredita que você acessarà. Par erá usar <mark>cookies</mark> se você os permitir, e poderá criptografar e envia	idas ra fazer isso, o navegador r páginas pelo Google para		
		ocu	tar sus identidade dos sites.			

#### 5. Cookies e plugins do navegador

Muitas vezes, podemos ter alguma informação corrompida nos cookies do navegador do usuário, por exemplo, ao acessar e sair da VPN. Dessa forma, limpe os cookies da sessão, no Chrome, através das teclas "CRTL + SHIFT + DEL". Outra forma de testar é entrando na aba anônima, mas respeitando o passo 3. (**Atenção!** Ao limpar os cookies no Chrome, selecione apenas a opção "Cookies e outros dados do site"). Na aba anônima, conseguimos validar se não era algum *plugin* do navegador que poderia estar impactando no funcionamento do PjeOffice.

#### 6. Versão do Navegador

O Google Chrome	
😞 0 Google Chrome está atualizado	
Versão 90.0.4430.93 (Versão oficial) 64 bits	
Ajuda com o Chrome	
Informar um problema	Ľ
Google Chrome	
Copyright 2021 Google LLC. Todos os direitos reservados.	
O Google Chrome foi possibilitado pelo projeto de código aberto Chromium e ou aberto.	tros softwares de código
Termos de Servico	

Verifique se o navegador está na última versão (no Chrome, clique no menu do lado direito > Ajuda > Sobre o Google Chrome):

## 7. 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.



### 8. Verificar o antivírus do computador

Muitas vezes 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* sem o antivírus ativado ou com ele pausado. **Não recomendamos** que o antivírus esteja desabilitado por muito tempo.

## 9. Abrir o navegador com mais de uma aba do PJe aberta

PJe Processo Judicial Eletrô	nico - 1º Grau	Entrar	Formas de acesso	Consulta processual	Push
	Erro ao executar a tarefa Não foi possível real a não verifi	izar a autent	Aguarde a inicializa certificado digital. icação OK	ção do	× natur

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. " Que ocasiona o problema.

### 10. Para usuários internos: 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 quando habilitar/desabilitar a VPN, favor fechar a aba do PJe e abrir novamente, para que ocorra um novo processo de *login*.

### 11. Problemas no proxy ou por Addons de navegação

Caso exista algum proxy configurado no navegador (escritórios de advocacia e empresas costumam utilizar *proxys*), deve ser colocado o link na exceção do proxy. Isto pode ser realizado pelo suporte de TI da empresa ou do escritório.

• O Usuário deverá solicitar ao responsável pela TI (da empresa/escritório) para verificar bloqueios de proxy/firewall que deverão ser retirados para acesso a URL sso.cloud.pje.jus.br

Pode existir algum *pluggin* ou *addon*, como o *ADBlock*, configurado no navegador. Para solucionar o próprio usuário deverá adicionar a exceção ou remover o *plugin/Addon*.

#### 12. Atendimento

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

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

Neste site, 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.