

# Orientações sobre o PJe 1.03-24082022-TJPE

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

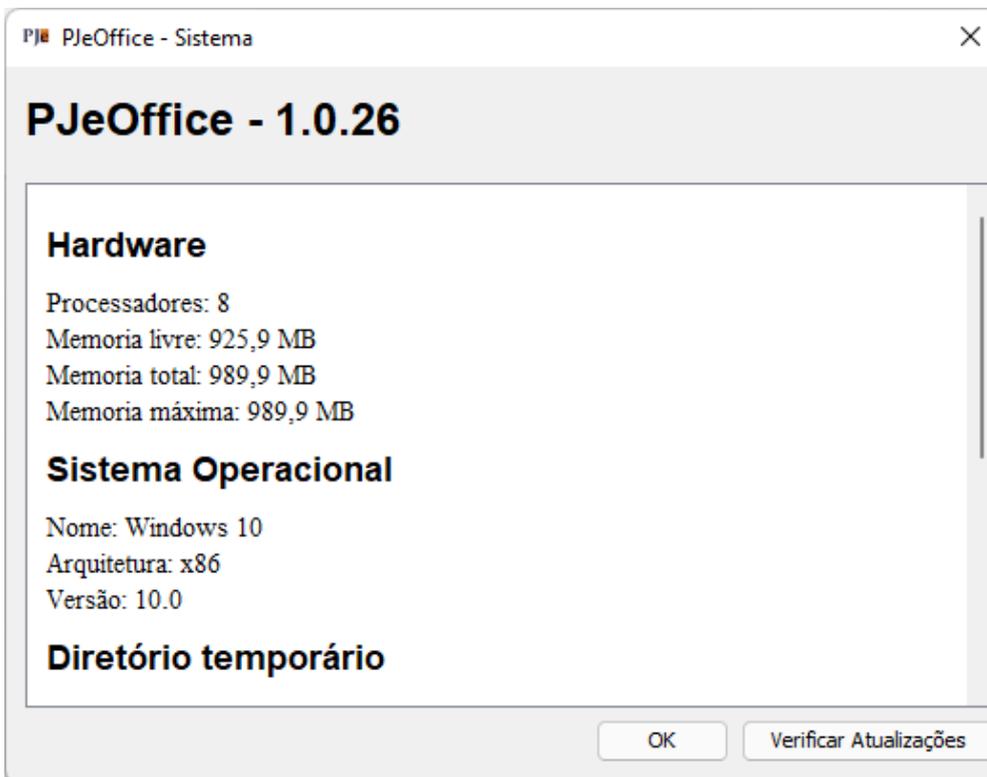
Este manual pode apoiar nas seguintes questões:

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 válido, 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:

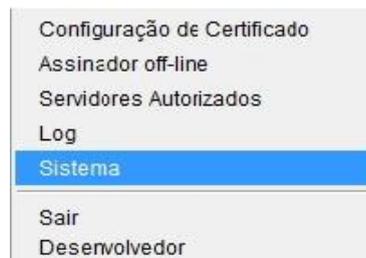


## Como verificar a versão do PJeOffice:

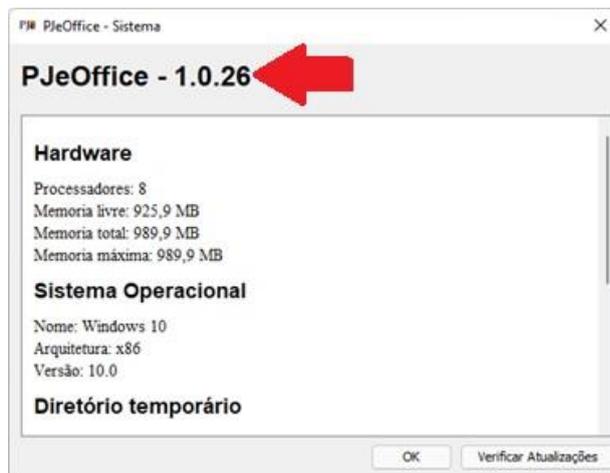
**Passo 1:** Encontrar o ícone do PJeOffice que estará no canto inferior direito da tela ou na opção de mostrar ícones ocultos, próximo a hora do computador:



**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:

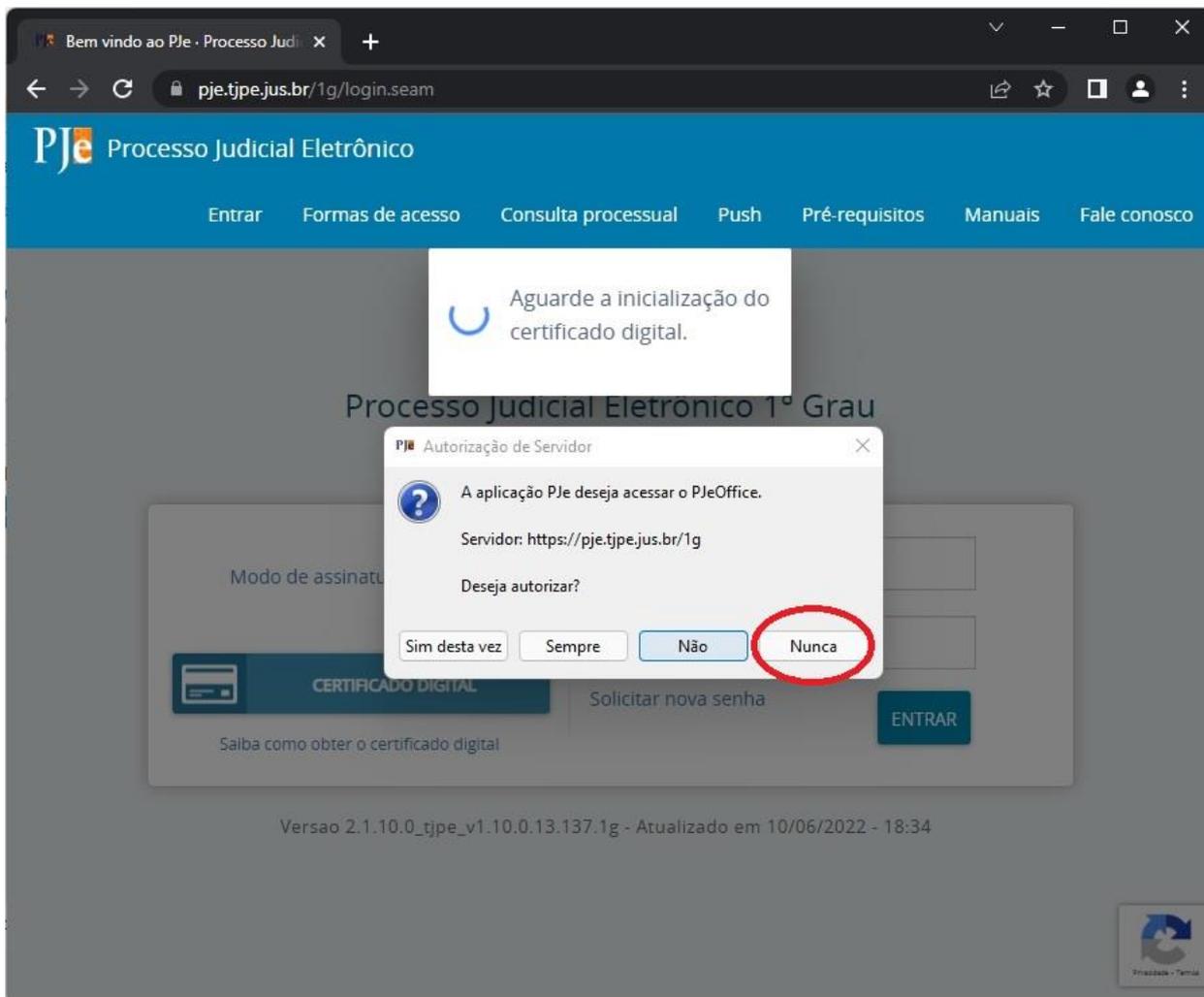


**Atenção:** Caso a versão de seu PJe Office seja igual ou inferior à 1.0.18, desinstale primeiro o aplicativo do seu computador e depois proceda com a instalação do software (arquivo baixado com a última versão).

- 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”

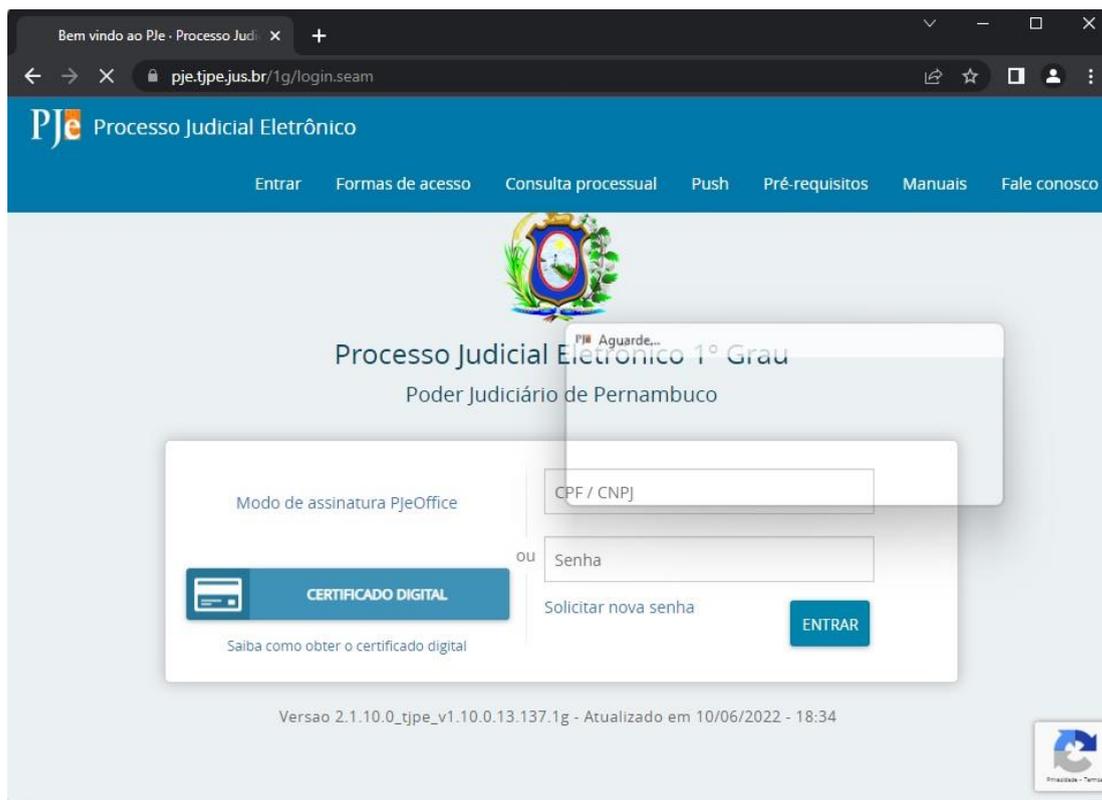
Na primeira tentativa de *login*, na fase de autorização do certificado, muitas vezes o usuário clica indevidamente no botão “Nunca”. Dessa forma, a tela de autorização nunca mais aparecerá e o usuário não conseguirá mais logar.



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



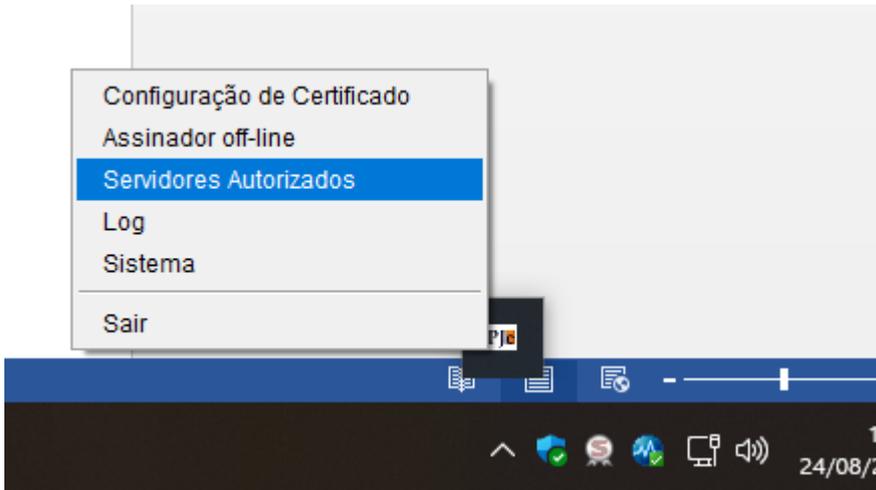
Caso o clique em “Não”, a tela acima não será apresentada e deve ser realizado o processo novamente; caso clique em “Nunca”, a próxima tentativa de *login*, pode aparecer rapidamente a tela de aguarde, sem apresentar a tela de *login* com o certificado digital:



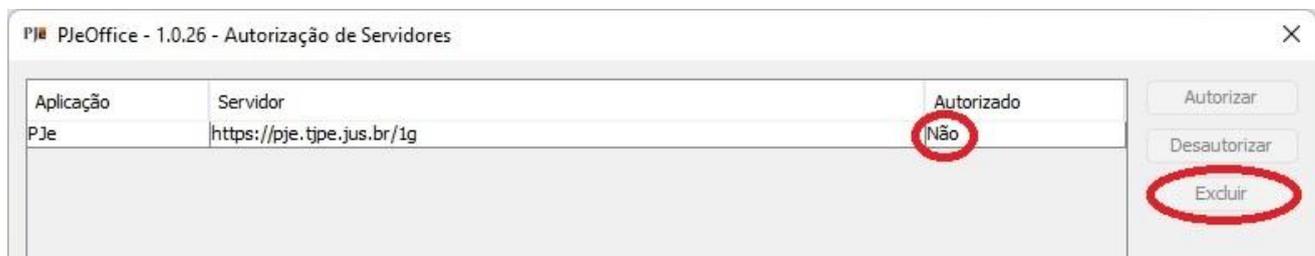
Ou apresentará o seguinte erro:



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



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



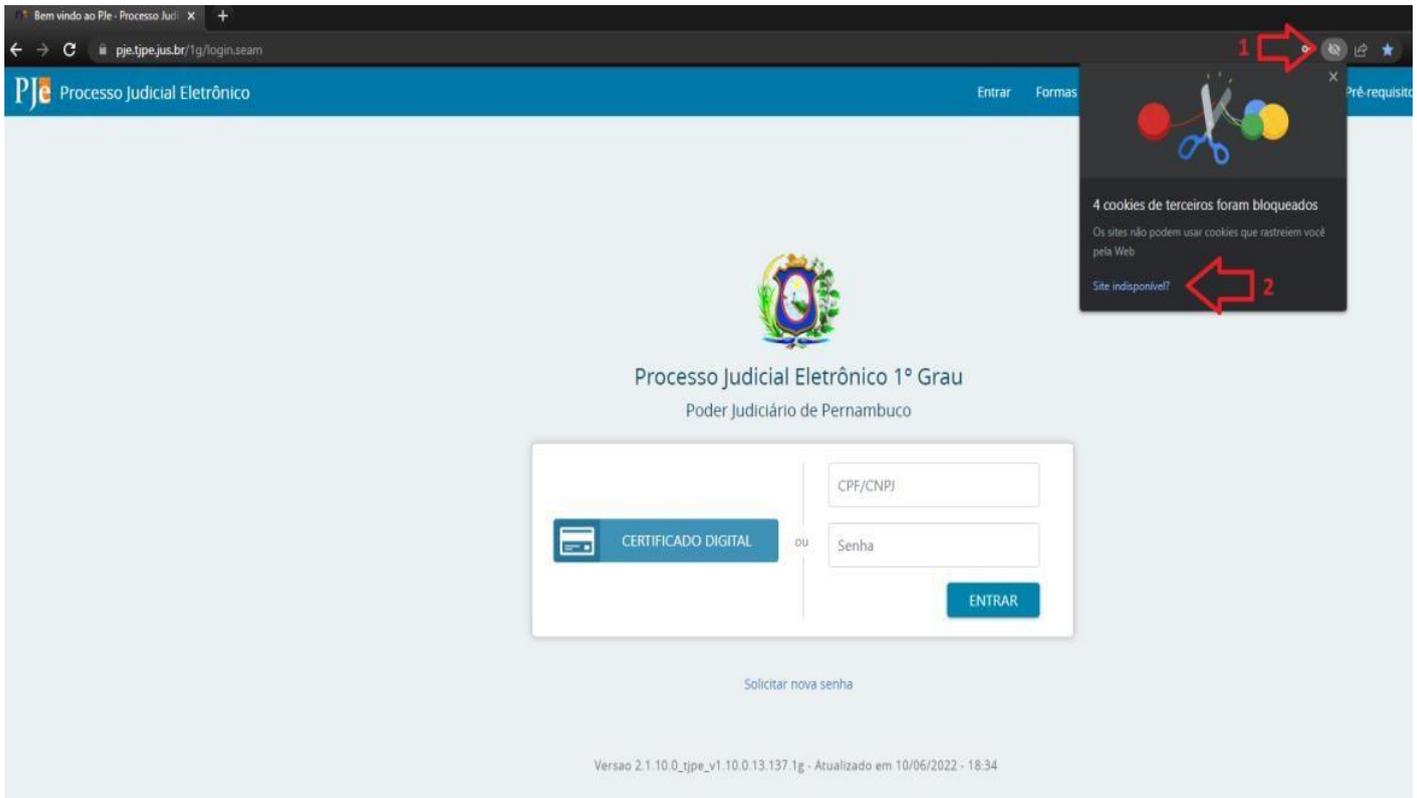
#### **4. Verificar se o navegador não está em modo “Anônimo”.**

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

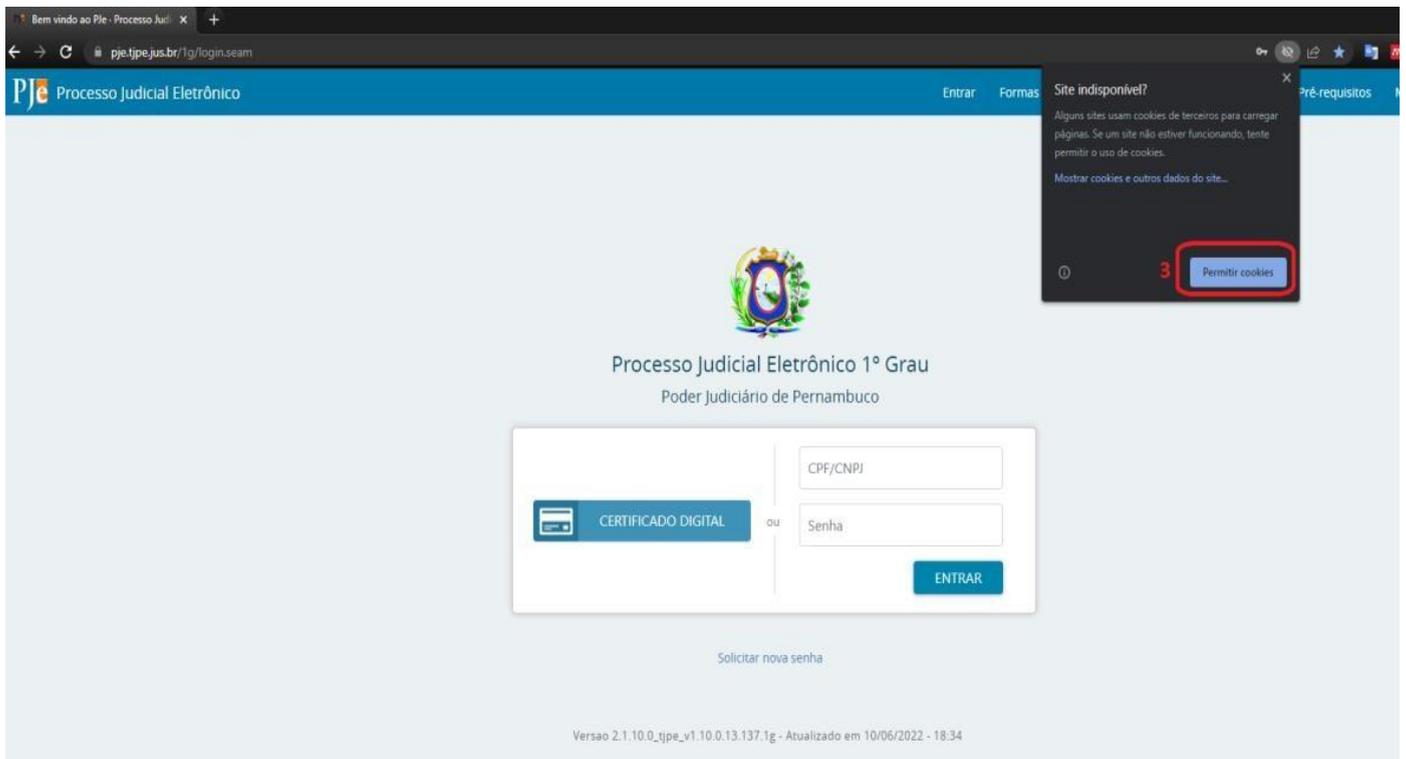


O Chrome, por padrão, em sua aba anônima, não habilita os cookies de terceiros, que é essencial para a nova forma de autenticação. Porém existe uma forma de habilitar:

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

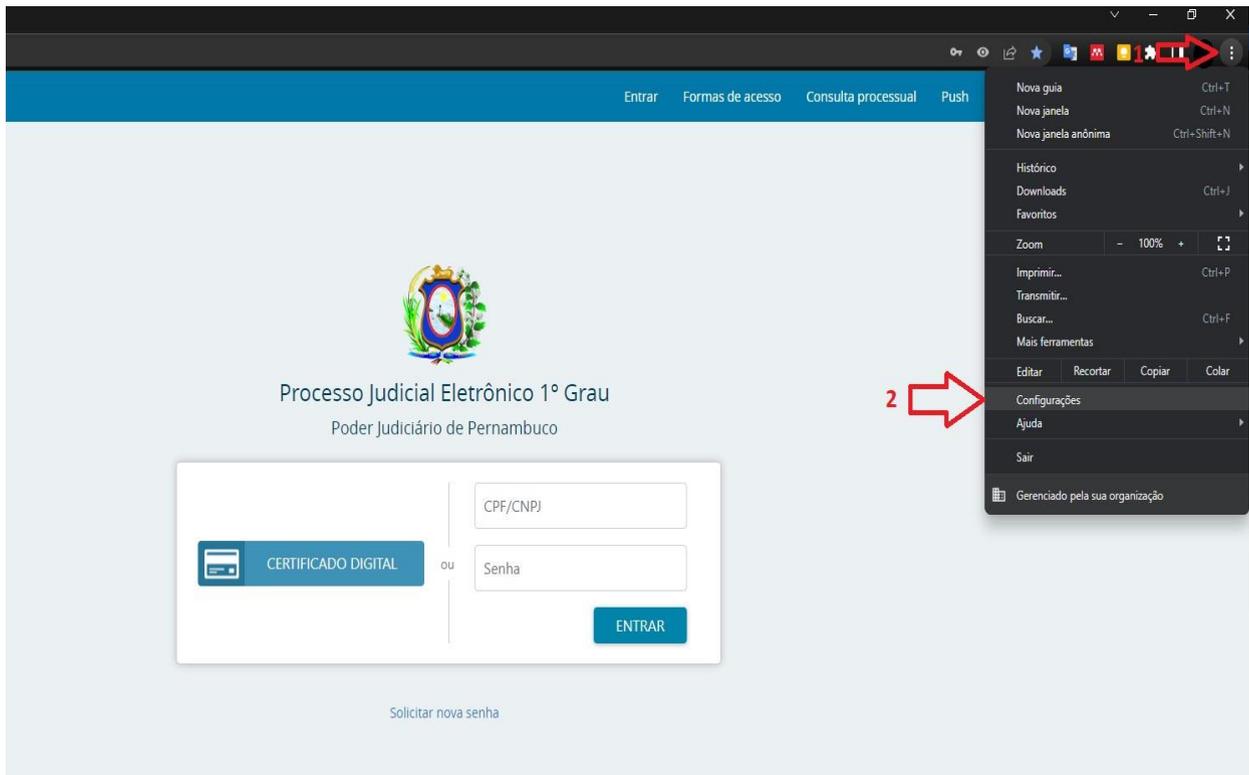


- c. Clicar no botão "Permitir cookies"

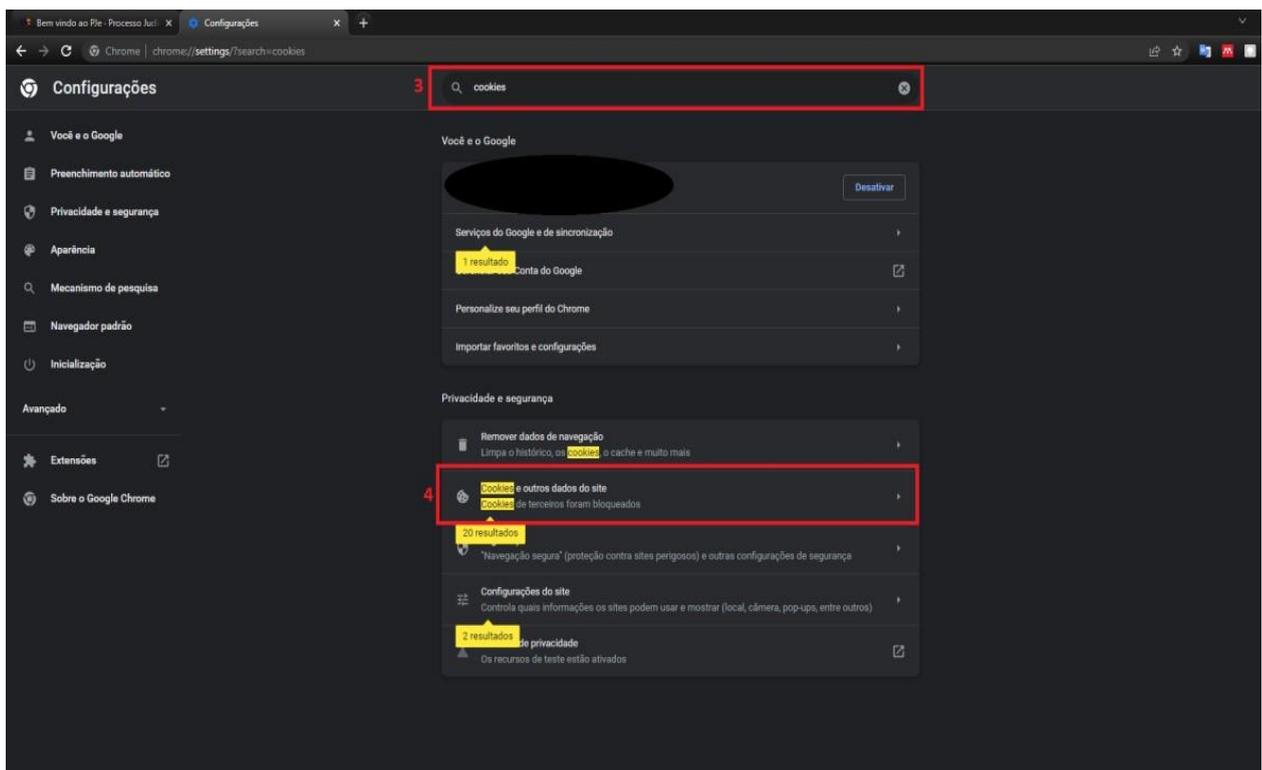


Modo 2 (torna também possível a utilização de aba anônima):

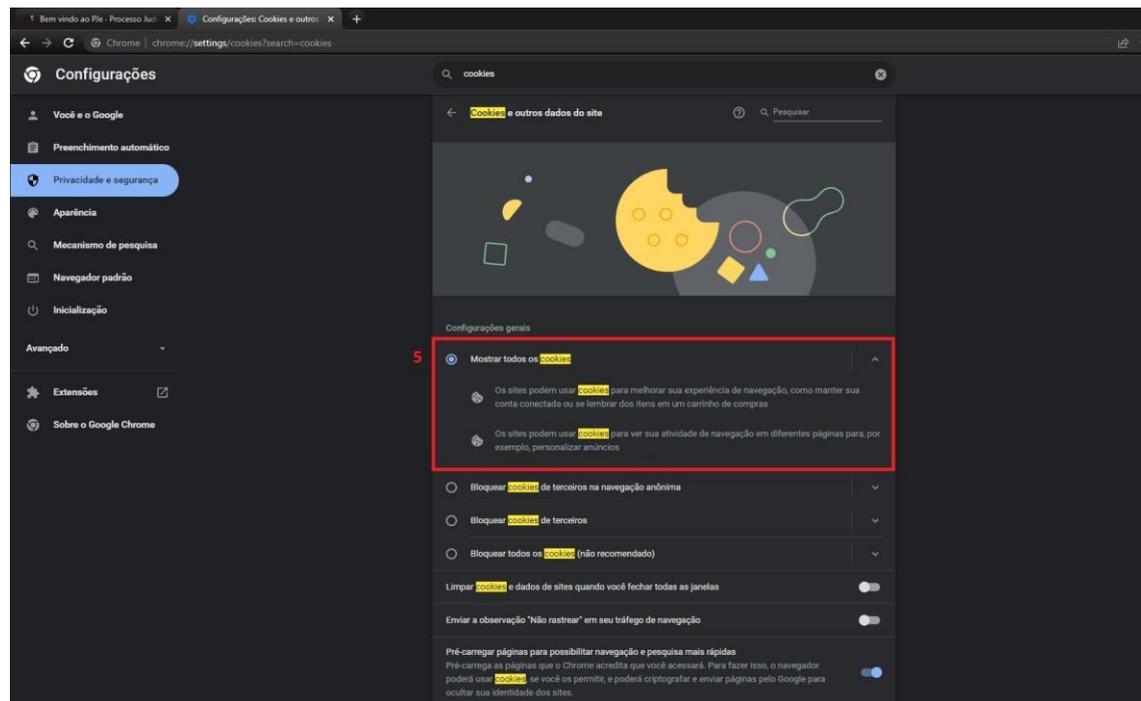
- a) Clicar no menu (três pontinhos)
- b) Clicar em configurações



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



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

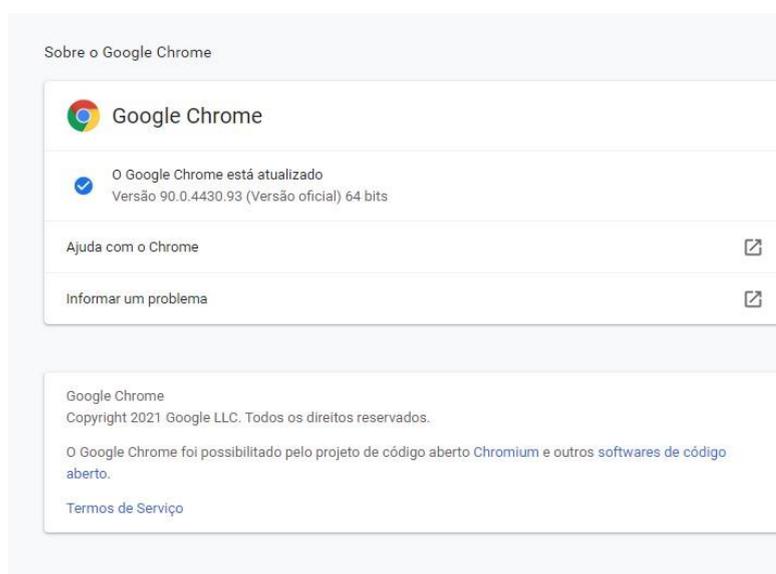


## 5. Cookies e plugins do navegador

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 “CTRL + 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.

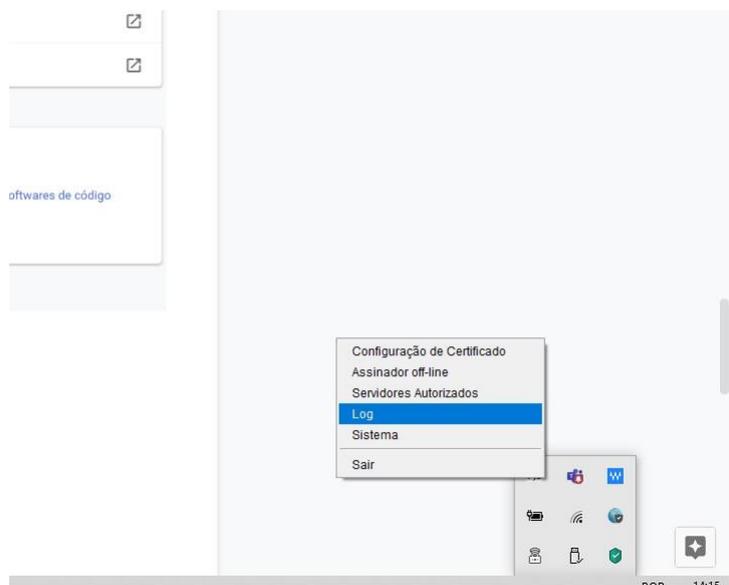
## 6. Versão do Navegador

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.



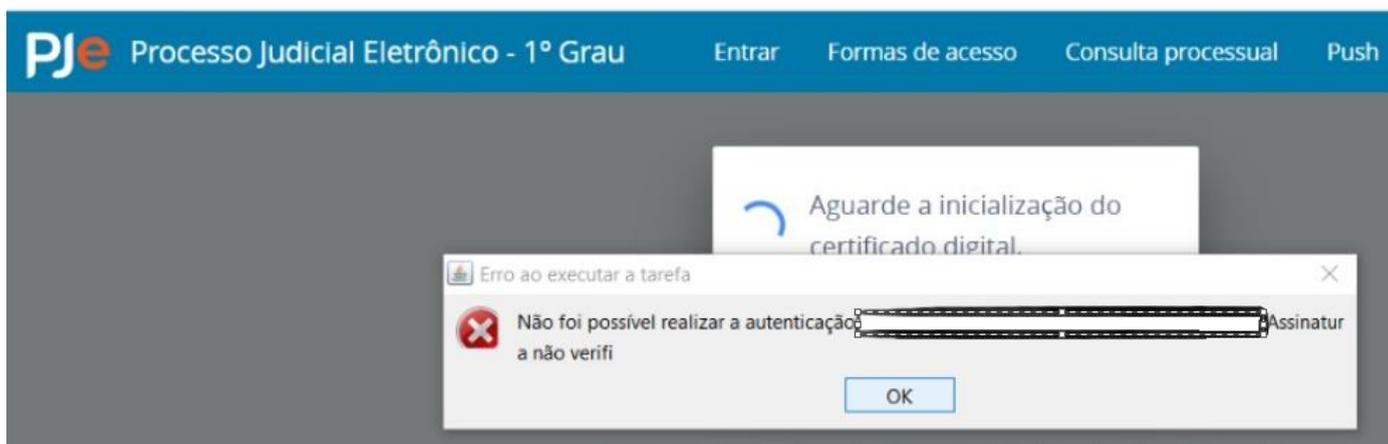
## 8. Verificar o antivírus do computador

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



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](https://sso.cloud.pje.jus.br)

Pode existir algum *plugin* 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:

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

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.