

# Atendimento ao Usuário do Sistema e-DOC

## Problemas freqüentes (TRTs)

Versão	Data	Responsável
1.0	10/04/2008	TRT4

### Sumário

- [Problema: Não consegue entrar no site .....2](#)
- [O certificado digital do usuário está sendo reconhecido pelo navegador?.....2](#)
- [A cadeia do certificado está completa?.....2](#)
- [Certificado pertence a cadeia da ICP-Brasil?.....4](#)
- [Certificado é de pessoa física?.....4](#)
- [Consegue entrar na Receita Federal?.....4](#)
- [Problema: Não encontro as Varas do Trabalho do TRT2.....4](#)
- [Problema: Usuário não consegue fazer o cadastro. Quando clica em “Salvar”, ocorre um erro no Java.....4](#)
- [Problema: Começa a carregar o Java e a tela fica cinza.....4](#)
- [Qual erro consta no console do Java?.....4](#)
- [Se existe algum erro de conexão HTTPS e o certificado for A3 token da marca Aladdin ou A1 da Certisign ou empresas parceiras \(PRODEMGE, Imprensa Oficial, AASP, etc.\).....4](#)
- [Problema: Não valida o número do processo.....4](#)

## Problema: Não consegue entrar no site

Quando o usuário entrar no site e visualizar a mensagem de erro:

“Você precisa de um certificado digital para acessar a aplicação”, mesmo já de posse da certificação, é necessário identificar as seguintes questões:

- se o certificado digital do usuário está sendo reconhecido,
- se a cadeia do certificado está completa,
- se o certificado pertence a cadeia da ICP-Brasil,
- se o certificado é de pessoa física.
- Veja abaixo as soluções para cada questão.

### O certificado digital do usuário está sendo reconhecido pelo navegador?

Entre no Internet Explorer, menu Ferramentas -> Opções de Internet -> aba Conteúdo -> botão “Certificados” e verifique se na aba “Pessoal” consta o nome da pessoa, caso negativo aplique a solução.

#### Solução:

Para certificados do tipo A3 (cartão inteligente) é necessário instalar o driver da leitora e, normalmente, o gerenciador de acesso à leitora SafeSign. Leitoras mais comuns: CIS, Gemplus.

Para certificados do tipo A3 (token) é necessário instalar o driver do token. Tokens mais comuns: Aladdin e Rainbow.

Maiores informações:

<http://www.certisign.com.br/suporte/essenciais/leituras>

<http://www.certisign.com.br/suporte/essenciais/tokens>

### A cadeia do certificado está completa?

Na janela “Certificados”, entrar na aba “Caminho de certificação”. Nessa janela deve constar todos os certificados da cadeia, conforme figura abaixo:

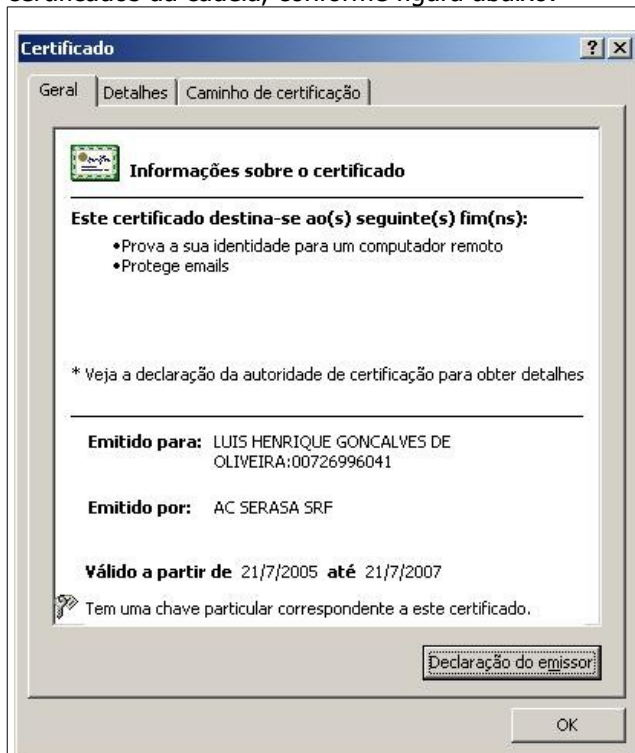


Figura 1: Informações gerais de um certificado válido

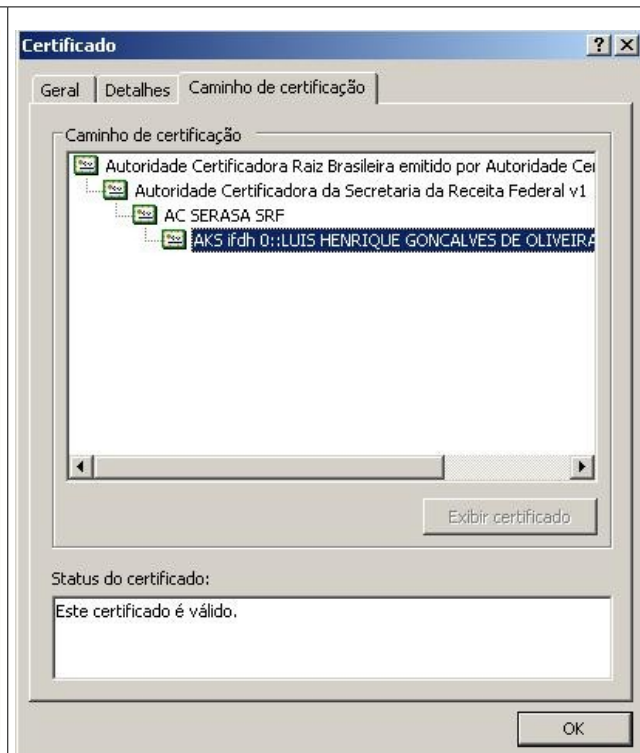


Figura 2: Caminho de certificação válido

Em caso de problema, seria como na figura abaixo:



Figura 3: Informações gerais de um certificado sem a cadeia completa

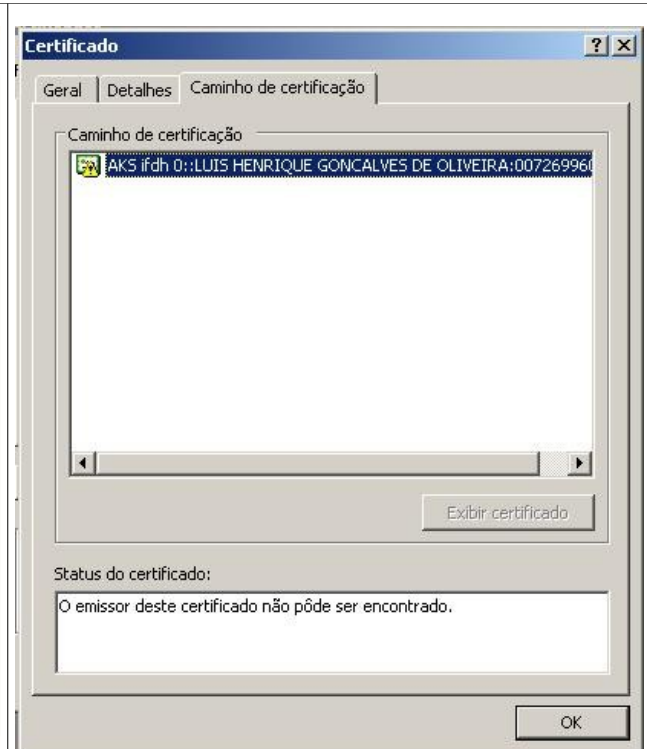


Figura 4: Caminho de certificação incompleta

**Solução:** Descobrir a cadeia do certificado vindo na aba "Detalhes", campo "Emissor" e baixar do site do fornecedor correspondente. É necessário a cadeia completa para o certificado funcionar.

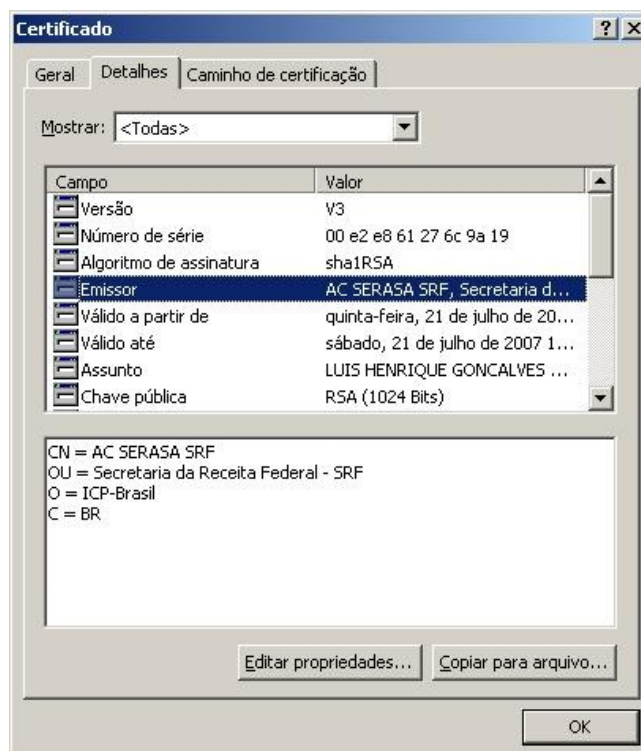


Figura 5: Emissor do certificado

## Certificado pertence a cadeia da ICP-Brasil?

Entrar na janela Certificados, aba Caminho de certificação.

## Certificado é de pessoa física?

Ver campo "Emitido para" se contém o nome da pessoa.

## Consegue entrar na Receita Federal?

Acessar <https://cav.receita.fazenda.gov.br/>

## **Problema: Não encontro as Varas do Trabalho do TRT2**

Ao selecionar o TRT2 como Regional, não aparecem as Varas do Trabalho, somente TRT2 (2º Grau)

**Solução:** O TRT2 ainda não disponibiliza o envio de documentos via e-DOC para as suas Varas do Trabalho, apenas para o 2º Grau. Para enviar ao 1º Grau, o usuário deve acessar sistema SISDOC do TRT2 através do seu site [www.trt2.gov.br](http://www.trt2.gov.br).

## **Problema: Usuário não consegue fazer o cadastro. Quando clica em "Salvar", ocorre um erro no Java.**

**Solução:** Pedir para colocar apenas números nos campos CEP e Número.

## **Problema: Começa a carregar o Java e a tela fica cinza**

### Qual erro consta no console do Java?

Clicar com o botão direito no ícone do Java, ao lado do relógio, e entrar em Open Console. Se existe a mensagem de erro "Error during initialisation of Assembla JCE provider implementation" ou um erro envolvendo a classe se.assembla.jce.provider.ms.MSPProvider.

Ver console Java

**Solução:** O usuário não possui privilégios suficientes. Na carga da biblioteca Assembla pela primeira vez uma DLL é copiada para o diretório de instalação do Windows, sendo necessário direitos de administrador.

## Se existe algum erro de conexão HTTPS e o certificado for A3 token da marca Aladdin ou A1 da Certisign ou empresas parceiras (PRODEMGE, Imprensa Oficial, AASP, etc.)

**Solução:** Para certificados do tipo A1, enviar o roteiro de instalação do certificado no repositório do Java. Já se o usuário utiliza certificado tipo A3, deve entrar em contato com a certificadora para trocar a mídia da marca Aladdin para Rainbow.

## **Problema: Não valida o número do processo**

Ao tentar assinar o documento, aparece um aviso dizendo "O dígito verificador não confere com o número do processo".

**Solução:** Para a verificação do número do processo é considerado apenas a Numeração Única (17 dígitos). Assim, se o número do processo estiver em outro padrão ou estiver faltando algum dígito (por exemplo, faltando um zero na frente), essa mensagem será apresentada, mas o usuário terá a opção de enviar o documento assim mesmo.