APP DE PROTOCOLOS - FAQ (erros mais comuns)

Essa FAQ corresponde a **erros constantes** que surgem no **APP DE PROTOCOLOS**. Aqui você encontra **explicações e orientações** sobre como resolvê-los para que o protocolo possa ser ajustado e reenviado com um novo retorno de **sucesso!**

- Erros de preenchimento

Erros de preenchimento

Erros em que o cliente precisa ajustar para que o protocolo retorne com sucesso

DESCRIÇÃO DO ERRO	INTERPRETAÇÃO DO ERRO	POSSÍVEL SOLUÇÃO DO ERRO
Erro ao usar validar o certificado do usuário: certificate expired on 20250325111729GMT+00:00	Certificado está expirado	Depois de renovar o certificado, o cliente precisa atualizá-lo nas senhas e credenciais (ver orientação no documento **O QUE FAZER QUANDO O CERTIFICADO EXPIRAR?**)
O perfil não está habilitado no processo para protocolar.	Perfil (nome advogado e oab) utilizado no portal não é o mesmo que está habilitado para protocolar	Entender qual perfil deve ser escolhido ou adicionar a informação de protocolar sem habilitar para que os protocolos possam seguir
INTIMAÇÃO PARA O EVENTO X NÃO ENCONTRADA	O evento informado não está correto	Verificar no tribunal em qual evento a intimação se encontra
Processo não encontrado	Processo pode ser antigo, ou estar com numeração errada, ou não corresponder ao tribunal selecionado ou ainda pode estar em grau errado	Identificar qual caso das interpretações pode estar impedindo o protocolo, ajustar e reenviar
Por favor, revise e tente novamente. A parte 'xxx' não foi encontrada. As opções disponíveis incluem: 'yyy;zzz; '.	A parte preenchida não está de acordo com a parte do tribunal	Verificar no tribunal qual a parte correta e preencher corretamente as equivalências (ver orientação no documento **DE/PARA DE PARTES**)
Erro ao fazer o upload do arquivo 7estatuto-002.pdf. Erro: O arquivo 'tmp7003226319104767429.tmp' de tamanho '6.666.959' é superior a '5.242.880' bytes.	O tamanho do arquivo está maior do que o permitido no tribunal	Documento precisa ser reduzido antes de reenviar novamente o protocolo
PROCESSO NÃO ENCONTRADO NA INSTÂNCIA SELECIONADA	No tribunal, o processo está em grau diferente do que o cliente selecionou	Cliente precisa alterar o grau e subir novamente o protocolo

Botão peticionar não encontrado para as seguintes informações: Perfil: null; Grau: segundo grau; Processo: xxx	No tribunal, o processo está em grau diferente do que o cliente selecionou	Cliente precisa alterar o grau e subir novamente o protocolo
Mensagem do portal:O sistema está configurado pelo Tribunal para impedir a manipulação nos processos em grau de recurso. Clique aqui para acessar o Peticionamento Eletrônico de 2º grau.	No tribunal, o processo está em grau diferente do que o cliente selecionou	Cliente precisa alterar o grau e subir novamente o protocolo
Processo possui mais de uma intimação para cumprir prazo, é necessário selecionar a opção cumprir todas intimações	Existe uma intimação no andamento processual que precisa ser lida (cumprida) antes de realizar o protocolo	Ajustar configurações (em caso de API) ou preencher o campo de prazo na planilha antes de subir o lote
É necessário escolher ao menos um advogado para receber intimações.	Esse caso ocorre somente no SegWeb (TJRJ)	Inserir a OAB do advogado no campo OAB na planilha
Não é possível protocolar nesse processo: Segredo de Justiça/Segredo de Justiça	Processos em segredo de justiça possuem restrições para protocolos	Verificar se o acesso ao processo está permitido ao advogado cadastrado
Parte não enviada	O nome da parte ao enviar o protocolo, não foi preenchido	Parte precisa ser preenchida
Certificado ou pin não informado para assinar documentos	O erro indica que nesse caso, a credencial cadastrada no cofre necessita de certificado A1+ pin	Credencial precisa ser cadastrada com certificado e pin e não somente com usuário e senha
Não foi encontrado nenhuma Hash para este CPF	CPF que está sendo utilizado para o protocolo não está vinculado ao tribunal	Verificar se há certificado cadastrado no CPF indicado (se não houver, deve ser cadastrado)