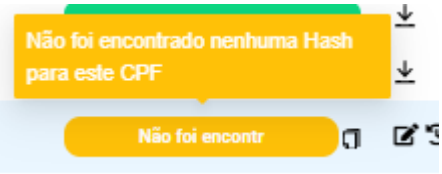
AJUSTANDO O ERRO "Não foi encontrado nenhuma Hash para este CPF"

Esse erro indica que o **CPF do advogado**, que está vinculado à credencial cadastrada para um robô no cofre, **não está cadastrado para protocolar em um estado específico**.

Aqui, diante deste erro, precisamos indicar qual o estado necessita ser vinculado.

1. IDENTIFICANDO O ERRO:

O erro será identificado no painel do app de protocolos, no status "inconsistente", em amarelo, dessa forma:



Para que você consiga analisar melhor os detalhes e reunir as informações necessárias para o ajuste, selecione o número do processo na pesquisa:

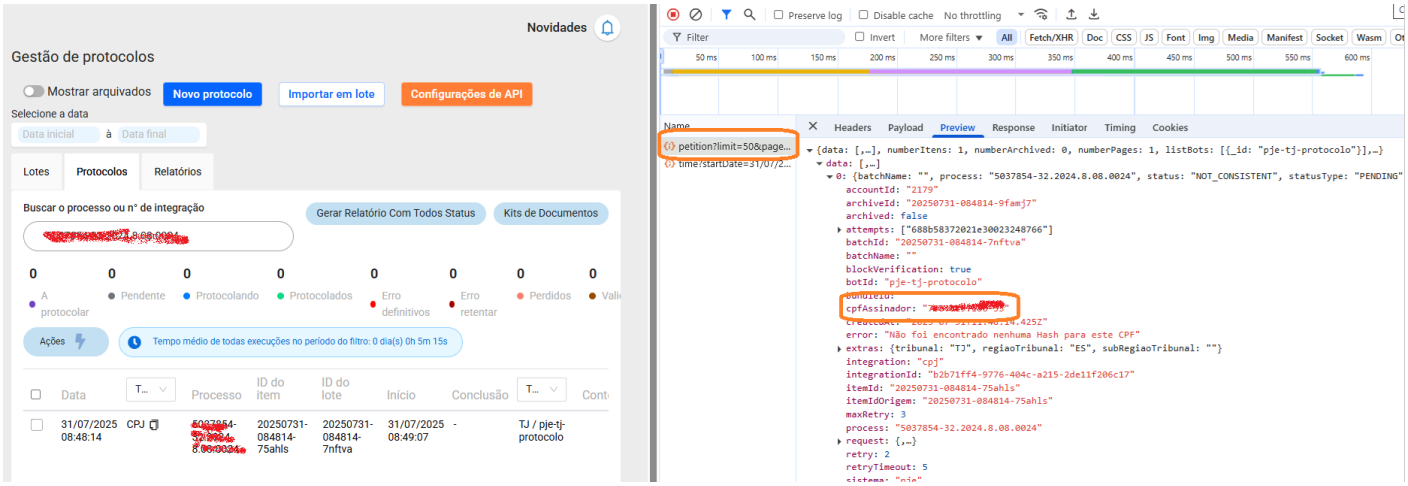


2. COLETANDO INFORMAÇÕES PARA AJUSTES:

Para ajustar o erro, você precisa reter 4 informações:

- **CPF** enviado pelo cliente para realizar o protocolo
- **Robô** que o cliente selecionou para realizar o protocolo
- **Estado** que está sendo enviado o protocolo
- **Nome da credencial** que o cliente escolheu

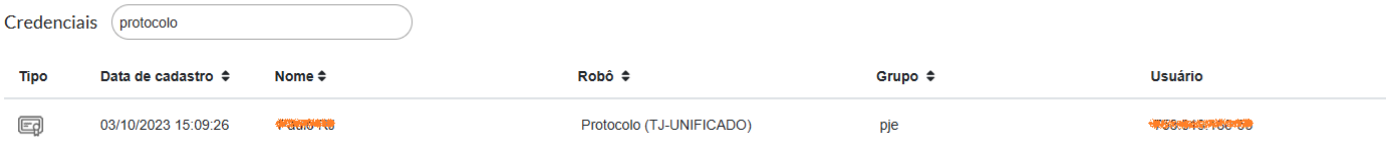
O **CPF**, você encontra inspecionando (F12), conforme print abaixo



O **Robô** e o **Tribunal** você identifica no próprio painel - para esse caso, o robô é o PJE-TJ-Protocolo (TJ-UNIFICADO) e o estado é localizado pelo numero do processo.

Exemplo: (**CPF** 000.111.222-88 / **Robô** Protocolo (TJ-UNIFICADO) e / **Estado** é Espírito Santo

Com as informações de CPF, Robô e Estado em mãos você precisa identificar no cofre, qual a credencial que o cliente utiliza para protocolar naquele estado, conforme print abaixo:



As informações do robô e CPF precisam ser as mesmas que você coletou (usuário é o CPF).

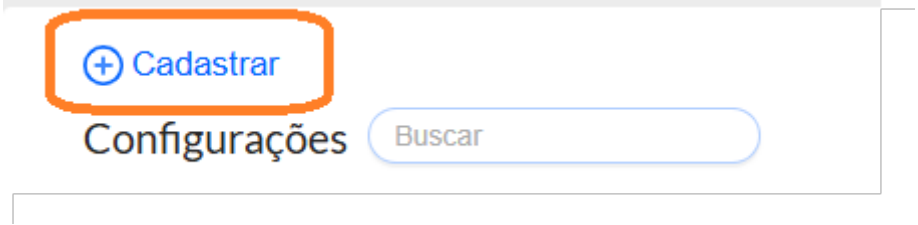
3. AJUSTANDO O ERRO DE HASH:

Assim que identificar o nome que o cliente destinou para essa credencial, acesse esse link:

https://console4.oystr.com.br/protocols/configuration

Esse link te vincula automaticamente nas configurações do painel que você está logado

Clique em "cadastrar"



Localize o nome exato que o cliente destinou para a credencial, digite o CPF, localize o Robô e selecione o estado:



Pronto!

Feito isso, salve as configurações e peça para o cliente recontratar novamente o protocolo!

Revision #3
Created 31 July 2025 12:26:12 by Alessandra Palmieri
Updated 26 August 2025 20:19:22 by Alessandra Palmieri