

---

# Cartilha e-Digitalizador

---

— Guia de suporte —

e-Digitalizador



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO

# Cartilha e-Digitalizador

## Guia de suporte



Brasília-DF  
Dezembro/2009

© 2008. Tribunal Regional Federal da Primeira Região  
Cartilha e-Digitalizador  
Edifício Sede SAU/SUL - Quadra 2, bloco A  
Praça dos Tribunais Superiores  
70070-900 Brasília/DF  
PABX: (61) 3314-5225  
Fax: (61) 3322-1150  
[www.trf1.gov.br](http://www.trf1.gov.br)

**COORDENAÇÃO-GERAL**

Humberto José Xavier  
Secretaria de Tecnologia da Informação

**REVISÃO TÉCNICA**

Márcio Aurélio Costa

**COORDENAÇÃO TÉCNICA**

Mônica Regina Ferreira Rodrigues  
Divisão de Especificação e Gestão de Projetos  
de Tecnologia - DIESP

**REVISÃO DE CONTEÚDO E EDIÇÃO**

Bruna Ferreira de Lima  
Luciano Veras de Souza

**ELABORAÇÃO**

Márcio Aurélio Costa

**ILUSTRAÇÕES**

Bruna Ferreira de Lima  
Luciano Veras de Souza  
Márcio Aurélio Costa

**DIAGRAMAÇÃO E EDITORAÇÃO**

Bruna Ferreira de Lima  
Luciano Veras de Souza

**CAPA**

Paula Couto Lopes de Araujo Faria

## COMPOSIÇÃO DO TRF - 1ª REGIÃO

### PRESIDENTE

Desembargador Federal JIRAIR ARAM MEGUERIAN

### VICE-PRESIDENTE

Desembargador Federal ANTONIO SOUZA PRUDENTE

### CORREGEDOR-GERAL

Desembargador Federal OLINDO MENEZES

Desembargador Federal TOURINHO NETO

Desembargador Federal DANIEL PAES RIBEIRO

Desembargador Federal CATÃO ALVES

Desembargador Federal JOÃO BATISTA GOMÊS MOREIRA

Desembargadora Federal ASSUSETE MAGALHÃES

Desembargador Federal SELENE DE ALMEIDA

Desembargador Federal MÁRIO CÉSAR RIBEIRO

Desembargador Federal SEBASTIÃO FAGUNDES DE DEUS

Desembargador Federal LUCIANO TOLENTINO AMARAL

Desembargadora Federal MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES

Desembargador Federal CÂNDIDO RIBEIRO

Desembargador Federal MARIA DO CARMO CARDOSO

Desembargador Federal HILTON QUEIROZ

Desembargador Federal LEOMAR BARROS AMORIM DE SOUSA

Desembargador Federal CARLOS MOREIRA ALVES

Desembargadora Federal NEUZA MARIA ALVES DA SILVA

Desembargador Federal ÍTALO FIORAVANTI SABO MENDES

Desembargadora Federal FRANCISCO DE ASSIS BETTI

Desembargador Federal CARLOS OLAVO

Desembargador Federal REYNALDO SOARES DA FONSECA

Desembargador Federal JOSÉ AMILCAR MACHADO

Diretor-Geral: Sílvio Ferreira



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
1 NÃO FOI POSSÍVEL AUTENTICAR .....	2
2 NÃO FOI POSSÍVEL OBTER LISTA DE <i>DRIVERS</i> DOS DIGITALIZADORES .....	2
3 NÃO FOI POSSÍVEL ENCONTRAR PASTAS DE TRABALHO .....	3
4 ERROS DE CERTIFICADO.....	3
5 ERRO DE CARIMBADOR .....	4
6 ERRO NO ENVIO DE ARQUIVOS AO FTP.....	4
7 PROBLEMAS NO SERVIDOR DE CONVERSÃO.....	4
8 CONFIGURAÇÃO DA MÁQUINA DO USUÁRIO .....	5
9 JAVA DESATUALIZADO .....	5
10 VERSÃO ERRADA NA PRODUÇÃO .....	6
11 CONFLITO NO CACHE LOCAL DA MÁQUINA DO USUÁRIO .....	6



## Guia de suporte

O presente manual enumera todos os erros conhecidos do sistema e-Digitalizador, de seus acessórios, e apresenta as devidas soluções. O versionamento deverá ser observado, para a coerência do material com a aplicação em produção.

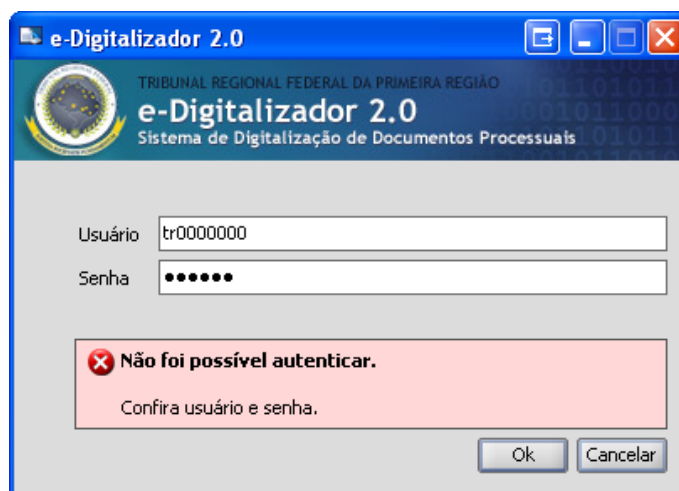
### 1 NÃO FOI POSSÍVEL AUTENTICAR

**ERRO:** Não foi possível autenticar.

**CAUSA:** Operador/supervisor/administrador digitou usuário ou senha errado.

**SOLUÇÃO:** Suporte abre solicitação via Siate para *reset* de senha.

**TEMPO ESTIMADO:** 4 horas.



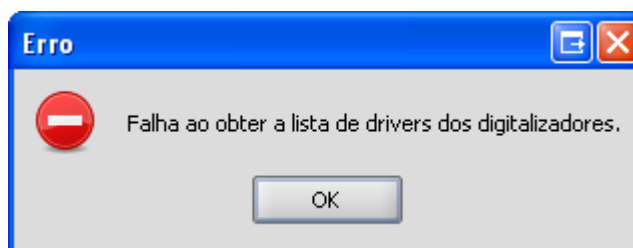
### 2 NÃO FOI POSSÍVEL OBTER LISTA DE *DRIVERS* DOS DIGITALIZADORES

**ERRO:** Falha ao obter a lista de *drivers* dos digitalizadores.

**CAUSA:** *Scanner* inexistente, *scanner* desligado, *scanner* desconectado.

**SOLUÇÃO:** Suporte verifica se existe *scanner* instalado e ligado no local e se o *driver* selecionado nas opções do *windows* corresponde ao *scanner*.

**TEMPO ESTIMADO:** 8 horas.



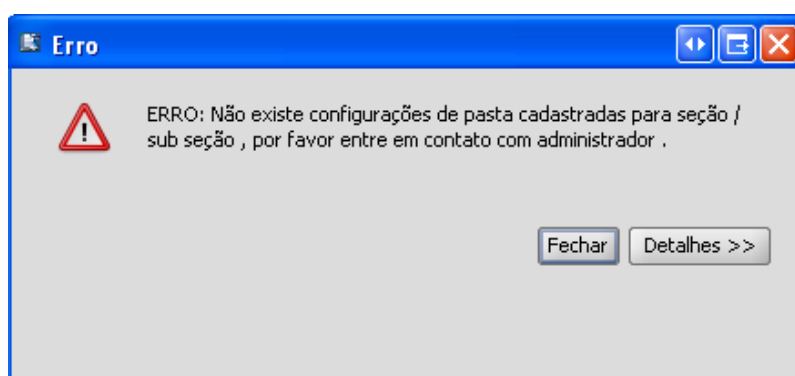
### 3 NÃO FOI POSSÍVEL ENCONTRAR PASTAS DE TRABALHO

**ERRO:** Não foi possível encontrar pastas de trabalho.

**CAUSA:** Configuração de pastas de armazenamento de arquivos não existentes, ou apontando para endereços inválidos.

**SOLUÇÃO:** Suporte (utilizando conta de administrador do e-Digitalizador) acessa o menu Configurações, na aba Pastas, e configura as pastas corretamente.

**TEMPO ESTIMADO:** 4 horas.



### 4 ERROS DE CERTIFICADO

**ERRO:** Mensagem de erro de certificado digital inválido.

**CAUSA:** Certificado local expirado.

**SOLUÇÃO:** Suporte renova o certificado digital da Seção de digitalização.

**TEMPO ESTIMADO:** 8 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este erro não é causado pelo e-Digitalizador, e sim pela falta de certificado atualizado.



## 5 ERRO DE CARIMBADOR

**ERRO:** Mensagem de erro informando que não será possível realizar a assinatura digital de um documento.

**CAUSA:** Provável falha de rede ou queda no funcionamento do carimbador de tempo. Sem o carimbador, não é possível fazer assinatura digital, e sem a assinatura, não é possível enviar documentos para sistemas que a exigem.

**SOLUÇÃO:** Suporte verifica as condições de rede e o acesso ao servidor de carimbo de tempo.

**TEMPO ESTIMADO:** 8 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este erro não é causado pelo e-Digitalizador, e sim por problemas de rede e/ou por problemas (relativamente frequentes) no servidor de carimbo de tempo.

## 6 ERRO NO ENVIO DE ARQUIVOS AO FTP

**ERRO:** Erro no acesso às pastas de trabalho do e-Digitalizador.

**CAUSA:** Por falha de rede, servidor ou de permissões, ou até mesmo por desconfiguração acidental das pastas na parte de configurações, o e-Digitalizador fica incapaz de salvar os documentos que processa.

**SOLUÇÃO:** Suporte avalia as prováveis causas, solicita listas de documentos que possam ter sido perdidos à central de digitalização, e copia manualmente estes arquivos “perdidos” para as pastas cabíveis.

**TEMPO ESTIMADO:** 8 a 16 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este erro não é causado pelo e-Digitalizador, e sim por falha de rede e/ou permissionamento. A solução rápida deste tipo de erro depende da cooperação entre as áreas envolvidas, da identificação dos documentos à solução.

## 7 PROBLEMAS NO SERVIDOR DE CONVERSÃO

**ERRO:** Fila de documentos aprovados aguardando conversão para PDF aumenta, e não aparecem documentos convertidos nas consultas.

**CAUSA:** a) Falha de rede até o servidor de conversão;





- b) problemas com permissionamento nas pastas FTP;
- c) problema de funcionamento do servidor;
- d) disco cheio;
- e) licença do conversor esgotada.

**SOLUÇÃO:** Suporte procede avaliação das prováveis causas, no caso de licença de conversor esgotada, suporte solicita *token* com saldo de páginas para dar continuidade ao trabalho.

**TEMPO ESTIMADO:** 8 a 16 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este erro não é causado pelo e-Digitalizador, e sim por falha em sistema auxiliar, que é o conversor de arquivos.

## 8 CONFIGURAÇÃO DA MÁQUINA DO USUÁRIO

**ERRO:** Má qualidade nos documentos digitalizados numa estação específica.

**CAUSA:** *Driver* de *scanner* desatualizado.

**SOLUÇÃO:** O suporte deve verificar as versões do e-Digitalizador e dos *drivers* de *scanner*, comparando-os aos das estações que estiverem com funcionamento normal.

**TEMPO ESTIMADO:** 8 a 16 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este erro não é causado pelo e-Digitalizador, e sim por falhas de configuração locais, da estação do usuário. A área competente para o conserto pode ficar indefinida.

## 9 JAVA DESATUALIZADO

**ERRO:** O sistema não executa e/ou apresenta mensagem exigindo versão de java específica.

**CAUSA:** A versão atualmente instalada de java é anterior a requerida pelo sistema.

**SOLUÇÃO:** Instalação da versão atual do java.

**TEMPO ESTIMADO:** 4 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este erro não é causado pelo e-Digitalizador, e sim por falhas de configuração locais, da estação do usuário.



## 10 VERSÃO ERRADA NA PRODUÇÃO

**ERRO:** Funcionalidades já utilizadas deixam de operar, e/ou defeitos antigos do sistema, que já haviam sido corrigidos, reaparecem.

**CAUSA:** O sistema e-Digitalizador foi implantado em produção numa versão diferente da mais recente.

**SOLUÇÃO:** O suporte notifica à Diesp o ocorrido e solicita ao suporte o *deployment* da versão mais atualizada do sistema.

**TEMPO ESTIMADO:** 16 a 24 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Se houver mais de um servidor destinado ao e-Digitalizador no ambiente de produção, pode ser que as atualizações dos dois percam a sincronia, ocasionando o retorno indesejado de versões antigas à produção.

## 11 CONFLITO NO CACHE LOCAL DA MÁQUINA DO USUÁRIO

**ERRO:** e-Digitalizador não executa, ou apresenta apenas tela de abertura e encerra. Pode acontecer também o caso de, mesmo após a implantação de uma nova versão, persistam os erros e funcionalidades da versão antiga.

**CAUSA:** O cachê do java está gravado com a versão antiga do sistema.

**SOLUÇÃO:** O suporte deve proceder a limpeza do cachê do java:

- O suporte deve remover resíduos e cachê de instalações anteriores, que são mantidas automaticamente pelo *windows*. A instalação nova, apesar de ocorrer sem erros, pode não funcionar corretamente se o cachê java não for limpo.

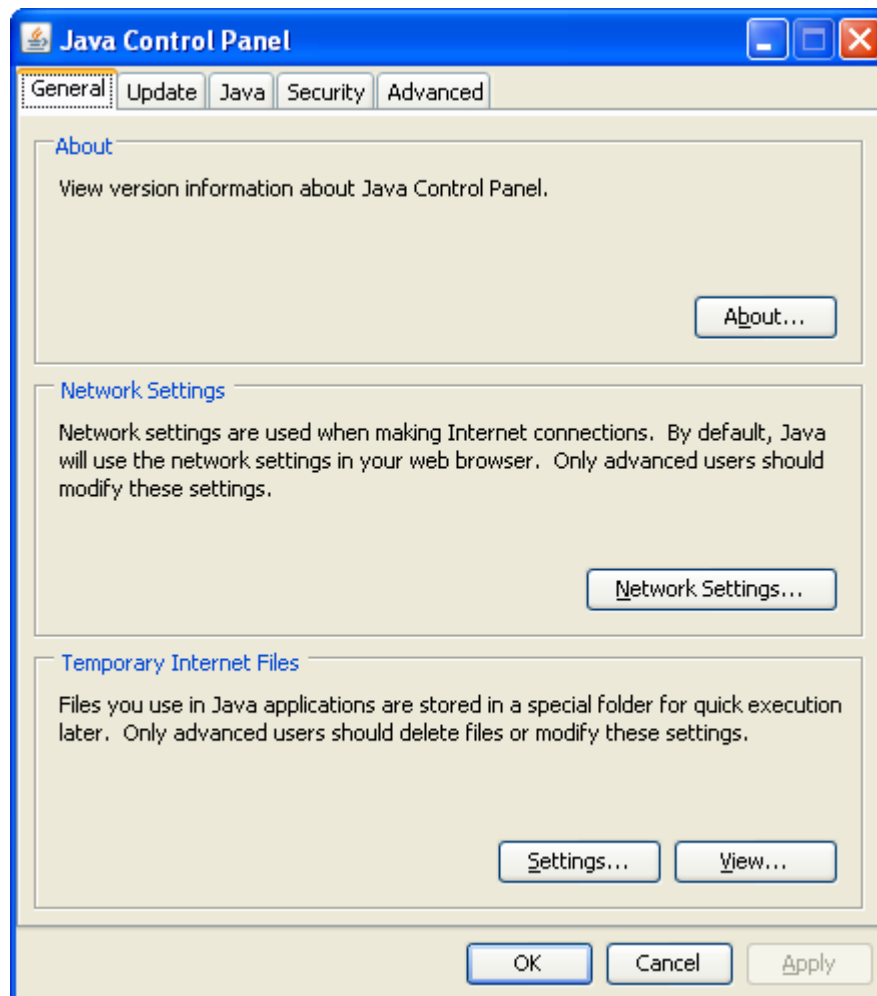
- O suporte acessa (XP): Iniciar > Configurações > Painel de Controle >



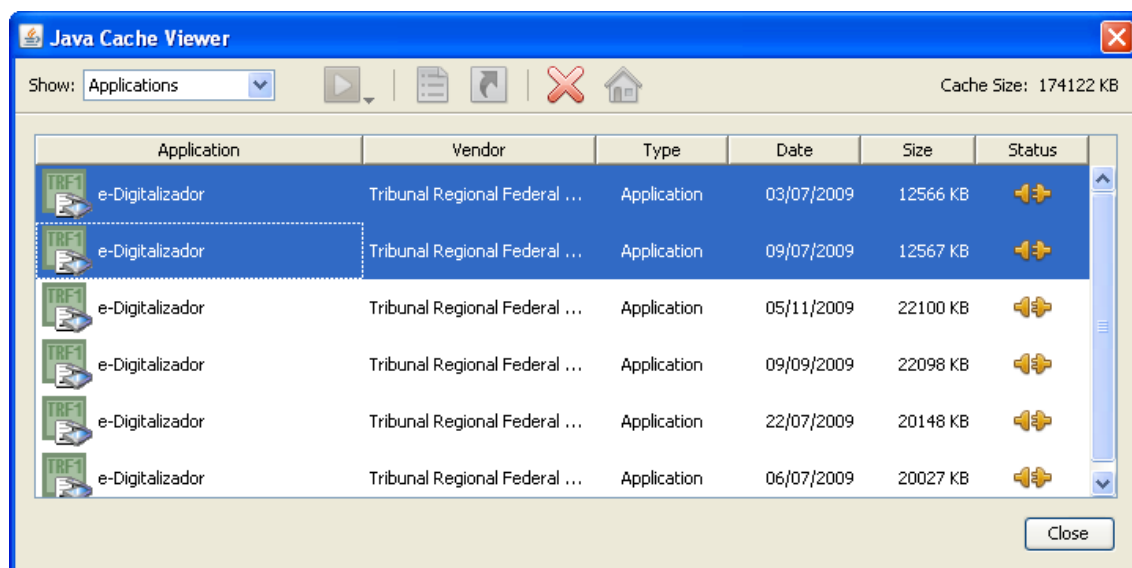
Java

Java

- O suporte acessa a aba "General", box "Temporary internet Files", opção "View..."

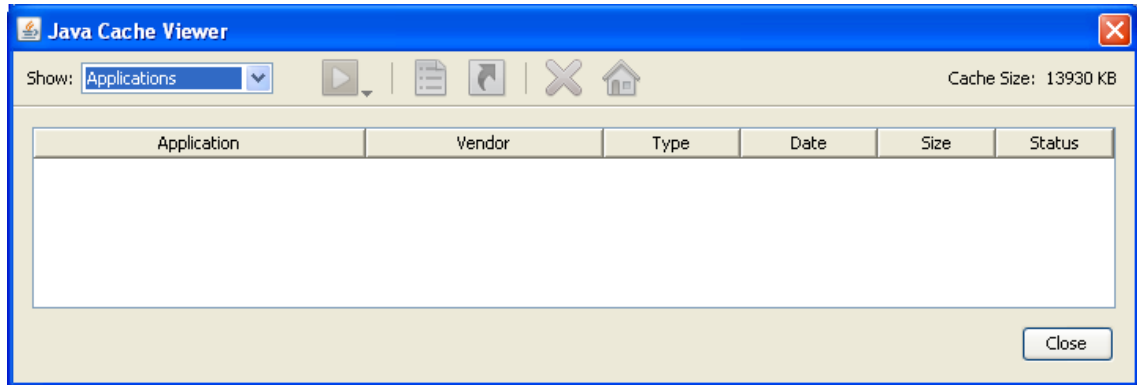


### 12.1 – O suporte seleciona todas as aplicações com nome “e-Digitalizador”





- O instalador clica no X vermelho (ou remove todas as aplicações selecionadas via opção de menu)
- O suporte observa que a janela de cachê não possui nenhum item com o nome “e-Digitalizador” na sua lista de aplicações. A lista abaixo encontra-se em branco, mas pode haver outras aplicações, que não devem ser removidas.



**TEMPO ESTIMADO:** 8 horas.

**OBSERVAÇÃO:** Este procedimento pode ser realizado pelo próprio operador.