

## Mensagem de erro ao tentar acessar o PJe

19/09/2024 12:59:24

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	PJE	<b>Votos:</b>	3
<b>Estado:</b>	public (all)	<b>Resultado:</b>	0.00 %
<b>Idioma:</b>	pt_BR	<b>Última atualização:</b>	Qui 18 Out 13:52:17 2018

### Palavras-chave

erro acessar PJE

### Sintoma (public)

Ao tentar acessar o PJe, clicar no botão Certificado digital na tela inicial do sistema, apresenta a mensagem. Nesses casos é necessário verificar o texto da mensagem, pois para cada mensagem existe um procedimento a ser executado.

### Problema (public)

### Solução (public)

Não foi possível realizar a autenticação: Não foi possível confirmar a identidade  
Esta mensagem é apresentada quando o PJe não consegue realizar a validação dos dados do certificado digital do usuário com os dados no banco de dados do sistema e da Receita Federal.

Etapa 1: Verificar se token esta instalado corretamente, caso não esteja favor reinstalar novamente. Se estiver tudo ok siga para a próxima etapa.

Etapa 2: Autoridade certificadora do certificado digital do usuário solicitante não está catalogada no sistema PJe. Para realizar a verificação, solicitamos que nos envie a chave pública do seu certificado. Para a extração da chave pública utilizando o Windows, acesse: [1]Como extrair a chave pública do certificado.

Como extrair a chave pública do certificado

Para a extração da chave pública utilizando o Windows, siga os passos abaixo:

Passo 1: Acesse o "Painel de Controle" e selecione a opção "Opções da Internet".

Passo 2: Selecione a aba "Conteúdo" e clique no botão "Certificados":

[2]

Passo 3: Na aba "Pessoal" selecione o seu certificado e clique no botão "Exportar":

[3]

Passo 4: Em seguida clique no botão "Avançar":

[4]

Passo 5: Depois selecione a opção "Não, não exportar a chave privada" (Neste caso apenas a chave pública será exportada) e clique no botão "Avançar":

[5]

Passo 6: Selecione a opção "X.509 binário codificado por DER (\*.cer)":

[6]

Passo 7: Clique no botão "Procurar...". Especifique o diretório onde será salvo o arquivo e nomeie o arquivo e clique em "Salvar". Logo após clique no botão "Avançar":

[7]

Passo 8: Em seguida clique no botão "Concluir":

[8]

Passo 9: Aparecerá a mensagem indicando que a exportação foi realizada:

[9]

Etapa 3: Divergências no cadastro do usuário.

[1] [http://www.pje.jus.br/wiki/index.php/Como\\_extrair\\_a\\_chave\\_p%C3%BAblica\\_do\\_certificado](http://www.pje.jus.br/wiki/index.php/Como_extrair_a_chave_p%C3%BAblica_do_certificado)

[2] [http://www.pje.jus.br/wiki/index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_1.png](http://www.pje.jus.br/wiki/index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_1.png)

[3] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_2.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_2.png)  
[4] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_3.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_3.png)  
[5] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_4.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_4.png)  
[6] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_5.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_5.png)  
[7] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_6.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_6.png)  
[8] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_8.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_8.png)  
[9] [http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair\\_chave\\_publica\\_9.png](http://www.pje.jus.br/wiki/Index.php/Arquivo:Extrair_chave_publica_9.png)