

# Cliente recebeu notificação de "personalizações" no painel eletrônico

Segue abaixo um exemplo de notificação recebida pelo cliente, normalmente é referente aos tribunais cujo sistema é o PJE:

"Identificamos personalizações em seu Painel, na rotina de captura de intimações eletrônicas do PJE Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro realizada nesta data. Nosso sistema detectou que o seu painel **não segue o padrão básico do tribunal** e **apresenta configurações personalizadas** que afetam o pleno funcionamento da captura automática de intimações. Dessa forma, não é possível garantir que todas as intimações disponibilizadas pelo tribunal estejam sendo enviadas..."

Primeiro, precisamos compreender minimamente o que significam essas "personalizações". No PJE, os advogados recebem as publicações por meio de "caixas", como se fossem caixas de e-mail.

Nosso robô só consegue acessar e capturar as publicações nas caixas padrão do painel. Ou seja, se o cliente acrescenta caixas, filtros ou campos em seu painel, o robô não vai conseguir acessar as publicações.

Agora, segue abaixo uma sugestão de resposta padrão - adaptável ao meio de contato, se chat, telefone ou e-mail - que podemos enviar ao cliente que questionar sobre isso:

"Nosso robô é configurado para operar com o padrão básico disponibilizado pelo tribunal. Quando há modificações no layout — como a adição de novos campos, filtros ou colunas — o painel deixa de seguir esse padrão, o que compromete o funcionamento da captura automática. Por esse motivo, não conseguimos garantir o envio de todas as intimações disponibilizadas.

Para normalizar a situação e garantir o pleno funcionamento do serviço, orientamos que o Dr./Dra. acesse o PJE e retorne as configurações de suas caixas para a configuração original do painel, desfazendo qualquer personalização aplicada."