


## Índice

Guia FAQ .....	4
1. Sobre .....	4
1.1. O que é? .....	4
1.2. Quem pode acessar? .....	4
1.3. Por quem foi criado? .....	4
2. Primeiros Passos .....	5
2.1. Como faço para acessar o sistema? .....	5
2.2. Esqueci minha senha. O que devo fazer? .....	5
2.3. Quais navegadores são compatíveis com o sistema? .....	5
3. Funcionalidades Básicas .....	6
3.1. Como realizar uma solicitação de acesso a uma API? .....	6
3.2. O que significam os status das solicitações? .....	6
3.3. Como gerar o Client ID e o Secret ID? .....	6
3.4. O que é o “Catálogo de APIs”? .....	7
3.5. Como cadastrar ou atualizar uma API (usuários CNJ)? .....	7
3.6. O que é o Termo de Uso? .....	8
3.7. Como visualizar ou alterar perfis de acesso? .....	8
3.10. Como pesquisar uma API no catálogo? .....	8
3.11. O que significa o botão “Documentação”? .....	9

3.12. O que acontece ao clicar em “Solicitar” no catálogo? .....	9
3.13. Como acompanhar o andamento das minhas solicitações?.....	9
3.14. O que significa o cadeado  na coluna “Ações”? .....	10
3.15. Como visualizar ou copiar minhas credenciais? .....	10
3.16. Perdi meu Secret ID. Como posso recuperar? .....	10
3.17. Como visualizar os dados detalhados de uma solicitação? .....	11
3.18. Como funciona a aprovação das solicitações? .....	11
3.19. Como preencher o formulário técnico de verificação?.....	11
3.20. O que significam as categorias exibidas no catálogo (ex.: Dados, Configurações, Notificação)? .....	12
3.21. Como saber se uma API tem ambientes de homologação e produção? .....	12
4. Solução de Problemas .....	13
4.1. O sistema apresenta erro [código de erro]. Como resolver? .....	13
4.2. Não consigo visualizar [elemento específico]. O que pode estar acontecendo? .....	13
4.3. O sistema está lento. O que posso fazer? .....	14
5. Atualizações e Manutenção .....	15
5.1. Com que frequência o sistema é atualizado? .....	15
5.2. Como serei informado sobre novas atualizações? .....	15
5.3. CO sistema ficará fora do ar para manutenção? .....	15
6. Serviços e sistemas integrados .....	16
6.1. Keycloak (SSO) .....	16

6.2.	Gateway PDPJ .....	16
6.3.	SEI – Sistema Eletrônico de Informações .....	16
7.	Segurança e Privacidade.....	17
7.1.	Como meus dados são protegidos? .....	17
7.2.	O sistema está em conformidade com a LGPD? .....	17
7.3.	Como posso alterar minhas configurações de privacidade? .....	17
7.4.	Como altero meus dados cadastrais?.....	17
7.5.	Posso excluir a minha conta? .....	17

# Guia FAQ

## Título: Perguntas Frequentes (FAQ) do Gestão de Clientes

### Introdução:

Bem-vindo ao guia de **Perguntas Frequentes do Sistema Gestão de Clientes (GeCli)**. Aqui, você encontrará respostas para as dúvidas mais comuns sobre o uso da solução — desde o primeiro acesso, envio de solicitações, emissão de credenciais, até integrações com outros sistemas do CNJ.

Caso não encontre a informação que procura, entre em contato com o nosso suporte técnico: <https://supporteti.cnj.jus.br/>

## 1. Sobre

### 1.1. O que é?

O **Gestão de Clientes (GeCli)** é o sistema da **Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ/CNJ)** para **gerenciar solicitações, perfis de acesso e credenciais de integração** (Client ID/Secret) a serviços e APIs sob governança do CNJ. Ele centraliza o ciclo de vida das solicitações (cadastro, avaliação, aprovação, revogação) e registra o histórico para auditoria.

### 1.2. Quem pode acessar?

**Usuários internos do CNJ:** perfis de administração/validação conforme delegação institucional.

**Usuários externos (PF/PJ):** representantes de órgãos do ecossistema de Justiça e instituições parceiras, **mediante cadastro, análise e aprovação** conforme as políticas do CNJ.

### 1.3. Por quem foi criado?

Pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no âmbito do Programa Justiça 4.0.

## 2. Primeiros Passos

### 2.1. Como faço para acessar o sistema?

O acesso ao **Gestão de Clientes (GeCli)** é realizado pelo endereço:

<https://gestao-clientes.pdpj.jus.br>

O login é feito pelo **Portal de Autenticação Unificada do CNJ (Keycloak/SSO)**.

No primeiro acesso, o usuário deve:

1. Selecionar o método de autenticação:
  - o **Gov.br**, para usuários externos (pessoas físicas ou jurídicas); ou
  - o **Conta corporativa CNJ**, para usuários internos.
2. Conceder as permissões solicitadas pelo sistema de autenticação.
3. Após o login, o usuário será redirecionado para o **Painel de Solicitações** do GeCli.

### 2.2. Esqueci minha senha. O que devo fazer?

O GeCli **não realiza gerenciamento direto de senhas**.

A redefinição deve ser feita no **provedor de autenticação utilizado**:

- **Usuários Gov.br**: acessar <https://acesso.gov.br> → “Esqueci minha senha”.
- **Usuários CNJ (internos)**: redefinir via **Corporativo CNJ** ou entrar em contato com o suporte interno de TI.

Após a redefinição, o acesso ao GeCli será restabelecido automaticamente.

### 2.3. Quais navegadores são compatíveis com o sistema?

O sistema foi testado e homologado para os seguintes navegadores:

- **Google Chrome (versão 110 ou superior)**
- **Microsoft Edge (versão 110 ou superior)**
- **Mozilla Firefox (versão 100 ou superior)**

💡 Recomenda-se manter o navegador sempre atualizado e permitir pop-ups e scripts do domínio pdpj.jus.br para o correto funcionamento da autenticação.

## 3. Funcionalidades Básicas

### 3.1. Como realizar uma solicitação de acesso a uma API?

1. Acesse o sistema pelo endereço: <https://gestao-clientes.pdpj.jus.br>.
2. No menu lateral, clique em **“Solicitar Acesso”**.
3. Escolha a **API desejada** no catálogo disponível (por exemplo, *Consulta CPF*, *Consulta IES*, *PJe Gateway*).
4. Preencha as informações obrigatórias:
  - o Dados da instituição solicitante (CNPJ, razão social, responsável técnico);
  - o Finalidade do uso da API;
  - o Ambiente de acesso (Homologação ou Produção);
  - o Anexos, se aplicável (ex.: Termo de Uso assinado).
5. Clique em **“Enviar Solicitação”**.

O sistema registrará a solicitação com o status **“Em análise”** até a validação pela equipe CNJ.

---

### 3.2. O que significam os status das solicitações?

Status	Descrição
--------	-----------

<b>Em análise</b>	Solicitação recebida e em avaliação pela equipe técnica do CNJ.
-------------------	---

<b>Aprovada</b>	Solicitação validada, com credenciais liberadas para uso.
-----------------	---

<b>Reprovada</b>	Solicitação indeferida — verifique a justificativa no histórico.
------------------	--

---

### 3.3. Como gerar o Client ID e o Secret ID?

Após a aprovação da solicitação:

1. Acesse o menu **“Minhas Solicitações”**;
2. Clique sobre a solicitação aprovada;
3. Acesse a aba **“Credenciais”** para visualizar:
  - o **Client ID**;
  - o **Client Secret** (exibido apenas uma vez).

⚠ Por segurança, o **Client Secret** não pode ser visualizado novamente após a geração. Caso seja perdido, é necessário **solicitar a regeneração** por meio da equipe de sustentação CNJ.

Essas credenciais são utilizadas em integrações via **fluxo OAuth2 Client Credentials** no Gateway PDPJ.

---

### 3.4. O que é o “Catálogo de APIs”?

O **Catálogo de APIs** é o módulo público do sistema que exhibe todas as APIs disponíveis para integração no ecossistema da PDPJ.

Cada item do catálogo apresenta:

- Nome e descrição da API;
- Responsável técnico;
- Ambiente disponível (HMG/PRD);
- Termo de Uso associado;
- URL da documentação (Swagger).

Usuários externos podem consultar o catálogo antes de enviar uma solicitação.

---

### 3.5. Como cadastrar ou atualizar uma API (usuários CNJ)?

1. Acesse o menu **“Administração de APIs”**;
2. Clique em **“Nova API”** ou selecione uma existente;
3. Preencha os campos obrigatórios:
  - Nome e sigla;
  - Descrição técnica;
  - URL do Swagger;
  - Tipo de autenticação;
  - Termo de Uso (upload de arquivo PDF).
4. Clique em **“Salvar”**.

A API ficará visível no Catálogo e poderá ser vinculada a novas solicitações.

---

### 3.6. O que é o Termo de Uso?

Documento obrigatório que define as **responsabilidades e limitações de consumo das APIs**.

Cada API publicada no sistema deve ter um Termo de Uso vinculado.

O aceite do termo é **condição obrigatória para a aprovação** de uma solicitação.

---

### 3.7. Como visualizar ou alterar perfis de acesso?

Usuários CNJ com perfil de administração podem:

1. Acessar o menu **“Gestão de Perfis”**;
2. Visualizar os perfis existentes (por exemplo: *Solicitante, Avaliador, Administrador*);
3. Ajustar permissões de leitura, análise e aprovação;
4. Salvar as alterações.

Esses perfis estão integrados ao **Keycloak**, e suas *roles* são sincronizadas automaticamente entre ambientes.

---

### 3.10. Como pesquisar uma API no catálogo?

Na página **Catálogo de APIs**, utilize o campo de busca digitando parte do nome da API ou filtrando por **categoria**.

O sistema exibirá os resultados disponíveis com informações resumidas (descrição, tipo de serviço e ambiente).

Cada cartão possui dois botões:

- **Documentação:** abre o link do Swagger (contrato OpenAPI).
  - **Solicitar:** inicia o processo de solicitação de acesso.
-

### 3.11. O que significa o botão “Documentação”?

Abre a especificação técnica (Swagger) da API selecionada, onde o usuário pode visualizar:

- Endpoints disponíveis;
- Parâmetros esperados;
- Estrutura de resposta (exemplo JSON);
- URLs de **Homologação** e **Produção**.

Essas informações são úteis para o desenvolvedor responsável pela integração.

---

### 3.12. O que acontece ao clicar em “Solicitar” no catálogo?

O sistema direciona o usuário para o formulário de **nova solicitação de acesso**, já preenchendo automaticamente:

- O nome da API escolhida;
- O tipo de ambiente selecionado (HMG ou PRD);
- O identificador do termo de uso associado.

Após o envio, a solicitação aparece na aba **“Solicitações”** com status “Em análise”.

---

### 3.13. Como acompanhar o andamento das minhas solicitações?

No menu lateral, selecione **Solicitações**.

É possível:

- Buscar por nome da API;
- Filtrar por ambiente (Homologação/Produção);
- Marcar os status desejados: *Em análise, Aprovado, Reprovado ou Cancelado*.

O painel exibe:

- Nome da API;
- CNPJ/CPF do requerente;

- Data da solicitação;
- Ambiente;
- Status atual;
- Ícones de ação (visualizar detalhes, baixar comprovantes, acessar credenciais).

---


### 3.14. O que significa o cadeado na coluna “Ações”?

O ícone indica que as credenciais (Client ID e Secret ID) estão protegidas.

Ao clicar, o sistema abre a tela de **visualização segura das credenciais** — disponível apenas após a aprovação da solicitação.

---

### 3.15. Como visualizar ou copiar minhas credenciais?

1. Acesse o menu **Credenciais**.
2. Localize a API aprovada.
3. Clique no ícone  da coluna “Ações”.
4. O sistema exibirá:
  - **Client ID** (campo copiável);
  - **Secret ID** (mascarado por segurança).Use o botão **Copiar** para colar as credenciais no sistema integrador.

---

### 3.16. Perdi meu Secret ID. Como posso recuperar?

Por motivos de segurança, o **Secret ID não pode ser recuperado**.

Para gerar um novo:

1. Acesse o menu **Credenciais**.
2. Clique no botão **Regenerar Secret\_ID**.
3. Confirme a operação — o sistema invalida a chave anterior e gera uma nova.

 A regeneração exige que a solicitação esteja **ativa e aprovada**.

---

### 3.17. Como visualizar os dados detalhados de uma solicitação?

Clique no ícone de **visualização** (  ) na linha da solicitação.

A tela exibe:

- Dados da API solicitada;
- Descrição técnica;
- Nome e CPF/CNPJ do solicitante;
- Status e data de aprovação;
- Anexos (documentos e pareceres técnicos, quando aplicável).

---

### 3.18. Como funciona a aprovação das solicitações?

O comportamento varia conforme o **tipo de ambiente e sistema**, seguindo as regras definidas pelo CNJ:

<b>Tipo de Sistema</b>	<b>Ambiente não produtivo</b>	<b>Ambiente produtivo</b>
DJE	Aprovação automática	Aprovação automática
SNGB	Aprovação com coleta de campos personalizados	Aprovação com coleta de campos personalizados
Datalake	Aprovação automática	Aprovação com preenchimento de formulário
Demais APIs	Aprovação automática	Aprovação com formulário padrão

O formulário de produção pode seguir a **Resolução 316/2020** ou o modelo padrão, dependendo da API.

---

### 3.19. Como preencher o formulário técnico de verificação?

Após a aprovação, se for exigido o formulário técnico:

1. Acesse a solicitação aprovada;
2. Clique em **“Formulário de Verificação Técnica”**;

3. Preencha as seções:
  - Identificação da entidade solicitante;
  - Responsável técnico;
  - Projeto e justificativa;
  - Documentos de comprovação (upload em PDF).
4. Clique em **Salvar**.

O preenchimento completo é obrigatório para habilitar o consumo de APIs de produção.

---

### 3.20. O que significam as categorias exibidas no catálogo (ex.: Dados, Configurações, Notificação)?

São classificações funcionais das APIs publicadas:

- **Dados:** APIs de consulta e integração de informações.
  - **Notificação:** serviços de envio de alertas e comunicações.
  - **Configurações:** APIs de parametrização e cadastros.
  - **Serviços Estruturantes:** módulos base da PDPJ (como TPU).
- 

### 3.21. Como saber se uma API tem ambientes de homologação e produção?

Na documentação (Swagger) da API, são exibidos os dois links:

Homologação: <https://gestao-clientes.stg.pdpj.jus.br/..>

Produção: <https://gestao-clientes.prp.pdpj.jus.br/..>

A distinção é importante para testar integrações antes de solicitar acesso ao ambiente produtivo.

## 4. Solução de Problemas

### 4.1. O sistema apresenta erro [código de erro]. Como resolver?

Código / Mensagem	Possível causa	Solução recomendada
<b>401 – Unauthorized</b>	O token JWT expirou ou está inválido.	Gere um novo token via Keycloak (SSO). Caso esteja usando integração, confira o fluxo OAuth2 Client Credentials.
<b>403 – Forbidden</b>	O usuário logado não tem permissão para acessar o recurso.	Verifique se o perfil está corretamente atribuído no Keycloak (Solicitante, Avaliador ou Administrador).
<b>404 – Not Found</b>	A rota da API ou o endpoint solicitado não existe.	Confirme o endereço e o ambiente (Homologação ou Produção).
<b>500 – Internal Server Error</b>	Erro interno do servidor.	Tente novamente após alguns minutos. Se persistir, informe o suporte técnico, anexando print e data/hora do erro.
<b>“Falha ao enviar formulário”</b>	Dados obrigatórios ausentes ou anexo muito grande.	Verifique campos obrigatórios e limite de 10 MB por arquivo.
<b>“Token inválido”</b>	Tentativa de uso de token expirado.	Refazer login no sistema. Tokens têm tempo de vida limitado (5 min).
<b>“Erro ao gerar credencial”</b>	Ambiente indisponível ou tentativa de regenerar secret em solicitação não aprovada.	Verifique se a solicitação está com status <b>Aprovado</b> e se o ambiente está ativo.

### 4.2. Não consigo visualizar [elemento específico]. O que pode estar acontecendo?

Elemento	Possível causa	Ação sugerida
<b>Catálogo de APIs</b>	Falha temporária de rede ou cache desatualizado.	Atualize a página (Ctrl + F5) e tente novamente.
<b>Botão “Solicitar”</b>	O usuário não está autenticado.	Faça login novamente pelo SSO CNJ.
<b>Credenciais (Client ID / Secret ID)</b>	Solicitação ainda não aprovada.	Aguarde a aprovação da equipe CNJ.

<b>Elemento</b>	<b>Possível causa</b>	<b>Ação sugerida</b>
<b>Anexos do formulário técnico</b>	Arquivo incompatível ou superior ao limite.	Verifique se o formato é PDF e o tamanho máximo permitido (10 MB).
<b>Campos do formulário não aparecem</b>	Tipo de ambiente incorreto.	Confirme se selecionou “Produção” (alguns campos só são exibidos nesse modo).
<b>Instituição solicitante não aparece</b>	CNPJ ainda não vinculado no cadastro CNJ.	Solicite a atualização cadastral junto à equipe CNJ/PDPJ.

---

### 4.3. O sistema está lento. O que posso fazer?

1. **Verifique sua conexão de rede.**

O portal depende de conexão estável para carregar o catálogo e as requisições HTTPS.

2. **Limpe o cache do navegador.**

- Chrome/Edge: Ctrl + Shift + R ou “Limpar dados de navegação”.
- Firefox: Ctrl + F5.

3. **Evite múltiplas abas abertas** do mesmo sistema, pois cada aba mantém uma sessão independente com o servidor SSO.

4. **Tente novamente em outro horário.**

Em períodos de pico (horário comercial), o tráfego pode afetar a resposta do backend.

5. **Persistindo o problema:**

Registre o incidente junto ao **suporte técnico CNJ/PDPJ**, informando:

- Data e hora;
- Navegador e versão;
- API ou módulo em uso;
- Captura de tela (print).

 **Canal de suporte:** <https://suporteti.cnj.jus.br/>

## 5. Atualizações e Manutenção

### 5.1. Com que frequência o sistema é atualizado?

As atualizações do **Gestão de Clientes (GeCli)** ocorrem conforme o cronograma técnico definido pela equipe **PDPJ/CNJ**, geralmente em **ciclos mensais ou bimestrais**.

Cada nova versão inclui:

- Correções de bugs e melhorias de desempenho;
- Ajustes de interface e usabilidade;
- Atualizações de segurança e bibliotecas internas;
- Inclusão de novas APIs no catálogo, quando aprovadas.

---

### 5.2. Como serei informado sobre novas atualizações?

Quando há alterações relevantes (como inclusão de APIs, novos fluxos de solicitação ou mudanças de layout), o CNJ divulga comunicados pelos canais institucionais:

- E-mail cadastrado no sistema;
- Avisos na página inicial do portal da PDPJ;
- Comunicações internas para usuários CNJ via Teams e intranet.

💡 O número da versão atual do sistema é exibido no **rodapé esquerdo** da tela inicial (exemplo: *Versão 0.0.0.1*).

---

### 5.3. O sistema ficará fora do ar para manutenção?

Sim. Podem ocorrer manutenções programadas ou corretivas, sempre com aviso prévio. Essas intervenções são realizadas, preferencialmente, fora do horário de pico, a fim de minimizar eventuais impactos no uso do sistema.

## 6. Serviços e sistemas integrados

### 6.1. Keycloak (SSO)

O **Gestão de Clientes** utiliza o **Keycloak** como serviço de autenticação e autorização (Single Sign-On – SSO).

- Realm: **pje**
- Mecanismo de autenticação: **OAuth2 / OpenID Connect**
- Perfis e permissões (roles) são definidos e gerenciados centralmente pelo CNJ.

O GeCli não armazena senhas de usuários — toda a autenticação é tratada pelo SSO.

---

### 6.2. Gateway PDPJ

O sistema se integra ao **Gateway de APIs da PDPJ**, responsável pelo controle e roteamento das requisições de integração.

- Cada solicitação aprovada gera credenciais (Client ID / Secret ID);
- Essas credenciais são validadas diretamente no Gateway antes da chamada às APIs.

O fluxo de autenticação segue o padrão **Client Credentials**, garantindo segurança e rastreabilidade das chamadas.

### 6.3. SEI – Sistema Eletrônico de Informações

O **Gestão de Clientes (GeCli)** integra-se ao **SEI/CNJ** para registrar e acompanhar processos administrativos relacionados às solicitações de acesso a APIs.

Essa integração permite:

- **Gerar automaticamente processos SEI** a partir das solicitações do portal;
- **Anexar documentos e formulários** diretamente no processo correspondente;
- **Consultar metadados** como número SEI, unidade responsável e situação;
- **Registrar logs de envio e retorno**, garantindo rastreabilidade das ações.

💡 Cada solicitação de API fica vinculada ao número de processo SEI correspondente, assegurando controle institucional e transparência administrativa.

## 7. Segurança e Privacidade

### 7.1. Como meus dados são protegidos?

O sistema segue as políticas de segurança do CNJ, com autenticação controlada, criptografia, registro de acessos e monitoramento contínuo.

#### 7.2.0 sistema está em conformidade com a LGPD?

Sim. O Gestão de Clientes segue os padrões da PDPJ - Plataforma Digital do Poder Judiciário - e está em conformidade com a LGPD com a aplicação de medidas técnicas e organizacionais para proteger dados pessoais contra acessos não autorizados ou uso indevido.

### 7.3. Como posso alterar minhas configurações de privacidade?

O Gestão de Clientes utiliza o sistema de autenticação e autorização da PDPJ e as configurações de privacidade podem ser alteradas pelo sistema Corporativo ou solicitada ao(à) administrador(a) regional do sistema processual de cada órgão. Para saber quem é o(a) administrador(a), envie email a: [sistemasnacionais@cnj.jus.br](mailto:sistemasnacionais@cnj.jus.br).

### 7.4. Como altero meus dados cadastrais?

Seus dados pessoais são sincronizados com a base da PDPJ e gerenciados via SSO. Para alterações, contate o setor responsável pela sua conta institucional.

### 7.5. Posso excluir a minha conta?

Não. O acesso é institucional e vinculado a credenciais de órgãos e sistemas oficiais, não a contas pessoais.