

MINUTA

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)



Licitação especial para Contratação Pública de Soluções Inovadoras (CPSI), com base na LC nº 182/2021.

Ano 2025

Objeto Contratação de pessoas físicas ou jurídicas, por meio de licitação especial prevista na LC nº 182/2021, para desenvolver e testar soluções inovadoras relacionadas ao desafio de **Atendimento a Usuários** (Precisa de Ajuda?) no âmbito do Portal de Serviços do Poder Judiciário (jus.br), conforme descrito na minuta deste Documento de Oficialização da Demanda (DOD).

Testes Após a etapa de seleção das propostas, o Conselho prevê a contratação de 2 (dois) proponentes para a formalização de Contrato de Testes.

Setor demandante Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CNJ

Cronograma previsto (a) Março de 2025 (Lançamento do edital - [Portaria nº 279/2024](#))
(b) Junho de 2025 (Contratação dos testes, 3 meses após edital).
(c) Julho a dezembro de 2025 (Execução dos Contratos de Testes)

Duração A previsão inicial de duração do Contrato de Testes é de 6 meses, período que poderá ser prorrogado, desde que a duração total não ultrapasse 24 meses.

Modalidade Especial - Lei Complementar nº 182/2021

Situação **Em fase de planejamento.**

Sumário

MINUTA DE DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)	2
1. Desafio	2
2. Introdução	2
3. Contextualização da demanda	3
4. Serviços e características esperadas	4
5. Requisitos funcionais da solução.....	6
6. Características e requisitos tecnológicos da solução	6
7. Benefícios esperados com a implantação da solução	8
8. Alinhamento com Planejamento Estratégico do CNJ.....	8

MINUTA DE DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)

1. Desafio

SOLUÇÃO INOVADORA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Como o CNJ pode realizar uma gestão inovadora de Atendimento a Usuários (Precisa de Ajuda?) no âmbito do Portal de Serviços do Poder Judiciário (jus.br)?

Buscamos uma solução tecnológica orientada a dados, eficiente e qualificada, que incorpore Inteligência Artificial (IA) e outras inovações para proporcionar aos usuários uma experiência humanizada, acessível, personalizada e segura, que atenda às necessidades dos usuários internos e externos da Justiça.

2. Introdução

Esta minuta de documento apresenta desafio de inovação que visa à instrução de licitação especial para Contratação Pública de Solução Inovadora (CPSI), a ser realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) com amparo na LC nº 182/2021.

O escopo é a contratação de pessoas físicas ou jurídicas, isoladamente ou em consórcio, incluindo startups, com o propósito de testar soluções inovadoras — disponíveis no mercado ou em fase de desenvolvimento — relacionadas ao desafio de **Atendimento a Usuários** no âmbito do Portal de Serviços do Poder Judiciário (jus.br).

3. Contextualização da demanda

O *Portal de Serviços do Poder Judiciário* (PSPJ) – instituído pela [Resolução nº 455/2022](#) – é uma iniciativa estratégica integrada à Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), que viabiliza a conexão em tempo real com os sistemas eletrônicos de tramitação processual de todos os tribunais, exceto o Supremo Tribunal Federal (STF).

O Portal foi lançado em 2 de dezembro de 2024, durante a abertura do 18.º Encontro Nacional do Poder Judiciário, que ocorre em Campo Grande (MS), conforme [notícia do portal do CNJ](#).

A plataforma representa um espaço unificado da Justiça que poderá ser utilizado tanto por usuários externos quanto internos do Poder Judiciário, os quais terão acesso aos seguintes serviços relacionados a processos eletrônicos:

1. Consulta unificada de autos eletrônicos, incluindo movimentações e peças processuais;
2. Peticionamento inicial;
3. Peticionamento intercorrente;
4. Comunicações processuais, tais como citações e intimações; bem como
5. Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN).

Quanto aos usuários, os externos abrangem (a) partes processuais, pessoas físicas ou jurídicas; (b) advogados ou assistentes jurídicos; (c) procuradores públicos, defensores ou assistentes; (d) peritos judiciais; e (e) cidadãos em geral.

E quanto aos usuários internos do Poder Judiciário, são considerados em rol não exaustivo: (a) magistrados; (b) servidores; (c) colaboradores e terceirizados; e (d) estagiários dos tribunais e conselhos.

Atualmente, para se solicitar suporte no âmbito do jus.br, os usuários precisam enviar um e-mail para o endereço eletrônico sistemasnacionais@cnj.jus.br (*Precisa de Ajuda?*). É por meio deste canal de comunicação que o apoio aos usuários é realizado, pois o CNJ não dispõe de uma solução tecnológica para gestão automatizada do atendimento.

No entanto, o atual modelo de atendimentos representa um elevado custo com serviços prestados por empresas terceirizadas, sendo inviável a ampliação desses canais para atender às novas demandas que surgirão em decorrência da utilização do Portal Unificado de Serviços do Poder Judiciário (jus.br).

Além de haver uma sobrecarga em atendimentos decorrentes de outros serviços nacionais, o Conselho não possui capacidade operacional para atender novas demandas de suporte, considerando as limitações de suas equipes técnicas, incluindo o quantitativo reduzido de servidores, empregados terceirizados e profissionais contratados.

Os problemas ou dificuldades relacionadas ao acesso e utilização do *Portal Unificado de Serviços* podem estar relacionados às seguintes questões, a título de ilustração:

- Dificuldades dos usuários em localizar informações e orientações para acesso aos serviços disponibilizados;
- Falta de compreensão quanto às informações apresentadas nas respostas às consultas, tais como para entender a situação do processo e a previsão dos próximos passos;
- Problemas de acesso aos serviços Portal de Serviço, tanto em relação a questões tecnológicas ou ambientes de acesso (celulares, computadores), quanto no que tange a cadastramento e login; e
- Risco de disponibilização de informações desatualizadas em relação ao status atual dos processos nos tribunais de origem.

Esse é justamente o *escopo* da licitação especial para Contratação Pública de Solução Inovadora (CPSI).

4. Serviços e características esperadas

Para atender ao desafio de gestão eficiente e qualificada do *Atendimento aos Usuários* no âmbito do Portal Unificado de Serviços do Poder Judiciário, serão apresentados abaixo os serviços e as características esperadas das soluções propostas.

O objetivo é orientar os proponentes na elaboração de estratégias inovadoras que incorporem tecnologias avançadas, tais como IA e gestão automatizadas de bases de conhecimento, de modo a promover uma experiência de acesso humanizada, eficiente e acessível.

As soluções devem atender às necessidades de diversos perfis de usuários, externos e internos, garantindo-se uma comunicação de qualidade, com orientações claras e personalizadas, além de priorizar canais de comunicação acessíveis e com segurança de informações pessoais.

A previsão é que os atendimentos estejam relacionados aos seguintes escopos, sem prejuízo de outros:

- *Suporte Técnico*: assistência no acesso ao Portal; orientações sobre navegação e instruções sobre como utilizar os serviços disponibilizados; e resolução de problemas técnicos, com suporte para solucionar erros, inconsistências ou dificuldades técnicas encontradas pelos usuários durante o uso do portal;
- *Orientações*: informações sobre os serviços oferecidos pelo Portal, tais como esclarecimentos sobre como consultar processos judiciais, em tramitação ou arquivados, como acessar peças processuais, além de esclarecimentos sobre as modalidades de peticionamento e comunicações processuais;
- *Acompanhamento de processos*: auxílio na compreensão do andamento processual e dos próximos passos;
- *Educação e Capacitação dos usuários*: tutoriais e disponibilização de materiais educativos, manuais e respostas a perguntas frequentes; e
- *Denúncias*: viabilizar um canal para que os usuários reportem suspeitas de violações ou tentativas de fraude relacionadas aos serviços.

A solução tecnológica deverá viabilizar atendimentos em 3 (três) níveis, conforme abaixo:

- 1º nível: atendimento automatizado (IA ou outras tecnologias);
- 2º nível: atendimento humano em ambiente virtual (síncrono ou assíncrono); e
- 3º nível: agendamento de atendimento presencial, no CNJ ou Tribunal de origem.

Em **primeiro nível**, a solução deverá priorizar ambientes tecnológicos que viabilizem atendimentos automatizados, a partir da gestão de bases de conhecimento qualificadas.

Ademais, deve ser oferecido ao usuário a possibilidade de acionar o atendimento de **segundo nível**, com agendamento ou fila de atendimento em espaço *virtual* (síncrono ou assíncrono), a ser prestado de maneira personalizada pelo CNJ ou pelo tribunal de origem, dependendo da natureza da solicitação.

Por fim, como última camada (**terceiro nível**), a solução deve viabilizar a opção de se agendar atendimento *presencial* no CNJ ou no órgão responsável pelo atendimento.

Nesta licitação, o CNJ se limitará a indicar o problema a ser resolvido e os resultados esperados, incluindo os desafios funcionais e tecnológicos a serem superados.

Os licitantes, portanto, possuem ampla autonomia para desenvolver diferentes estratégias para a resolução do desafio, avançando para a descrição das soluções técnicas e suas especificações.

5. Requisitos funcionais da solução

A solução tecnológica do *Atendimento* no Portal de Serviços deve disponibilizar aos usuários, minimamente:

- Acesso direto ao *Atendimento* se o usuário estiver logado no Portal de Serviços, sem necessidade de novo cadastro;
- Acesso simplificado ao *Atendimento*, com exigência mínima de informações pessoais, caso o usuário ainda não tenha logado no Portal de Serviços;
- Registro automático de protocolo de atendimento, em código que adote um padrão de fácil compreensão, incluindo a data do atendimento;
- Opção para ser atendido em canal de comunicação de mensagens instantâneas, por meio de dispositivos móveis (celulares e smartphones);
- Glossário em linguagem simples dos termos e procedimentos adotados nos atos e informações forenses, bem como vídeos instrucionais, com tecnologia intuitiva, de fácil e rápido acesso;
- Tecnologia assistiva, para permitir a acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência ou dificuldades de acesso a novas tecnologias (analfabetismo digital); e
- Opção de agendamento de atendimento presencial ou remoto com o CNJ ou a unidade judiciária indicada como responsável pelo caso.

6. Características e requisitos tecnológicos da solução

A solução tecnológica do *Atendimento* no Portal de Serviços deve garantir a implementação das seguintes características:

- *Inteligência Artificial*: adoção de tecnologias de IA que promovam a gestão automatizada dos conhecimentos relacionados aos atendimentos, em ambientes orientados a dados, e que viabilizem o aprendizado contínuo por meio de monitoramento e *feedback* humano;
- Necessidade de adoção de soluções tecnológicas que não gerem dependência tecnológica, a exemplo de modelos de IA privados (não públicos), com possibilidade de migração ou troca de fornecedores, atentando-se para requisitos de segurança e de interoperabilidade ([Resolução nº 335/2020](#));
- *Pesquisa de satisfação*: os usuários precisam ter acesso a mecanismos de avaliação e *feedback*, que sejam orientados a dados, viabilizando a melhoria contínua dos atendimentos;
- *Acessibilidade e inclusão*: suporte para pessoas com deficiência, analfabetismo digital ou que possuam limitações no acesso à plataforma, com recursos de assistência para garantir a usabilidade do portal por todas as pessoas, incluindo audiodescrição;
- *Linguagem simples e acessível*: disponibilização de informações em linguagem e formatos acessíveis, em atendimento às diretrizes do [Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples](#); e
- *Proteção de informações pessoais*: os dados dos usuários devem ser protegidos, além de serem disponibilizadas orientações de segurança, em linguagem objetiva e de fácil compreensão.

Ademais, os componentes da solução deverão observar, no mínimo, os seguintes requisitos tecnológicos:

- *Usabilidade*: a solução deverá ser simples, fácil de usar, visando a aperfeiçoar a experiência do usuário, incluindo recursos de acessibilidade e tecnologia assistiva;
- *Desempenho*: deverão ser observadas as necessidades de infraestrutura para garantir que a solução funcione sem lentidão ou outras ocorrências que impactem na qualidade de uso do sistema;
- *Portabilidade*: a solução deve ser construída de forma a permitir que seja transferida de um sistema computacional ou ambiente para outro;
- *Segurança*: deverão ser observados padrões e boas práticas para o desenvolvimento seguro de software, questões ligadas à proteção de dados pessoais e requisitos visando a garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade;

- *Interoperabilidade*: todas as integrações e troca de dados entre a solução e os sistemas deverão observar padrões de interoperabilidade do Conselho Nacional de Justiça;
- *Nuvem (cloud)*: os componentes a serem desenvolvidos deverão ser armazenados e executados em ambiente totalmente em nuvem, sendo acessados via navegador de internet e/ou aplicativo móvel (Android ou IOS); e
- O detalhamento do ambiente de infraestrutura de hardware e software do CNJ será oportunamente apresentado às empresas que forem selecionadas para a contratação de testes de soluções inovadores.

7. Benefícios esperados com a implantação da solução

1. Proporcionar gestão eficiente e tecnológica do atendimento aos usuários, utilizando soluções orientadas a dados e com uso IA, de modo a fomentar a inovação no ambiente produtivo;
2. Disponibilizar suporte técnico abrangente e orientações claras sobre o Portal, incluindo auxílio nos serviços disponibilizados;
3. Implementar atendimento multicanal eficaz, automatizando o atendimento de primeiro nível e disponibilizando agendamento de atendimento de segundo nível (virtual ou presencial), diretamente nas unidades judiciárias responsáveis pelo caso;
4. Garantir uma experiência de “cliente” aos usuários, com acessibilidade e inclusão, além do uso de linguagem simples e suporte para pessoas com deficiência e atendimento em diversos idiomas;
5. Proteger as informações pessoais dos usuários, assegurando segurança e privacidade dos dados e fornecendo orientações claras de segurança;
6. Promover a melhoria contínua dos serviços através de pesquisas de satisfação e mecanismos de feedback orientados a dados; e
7. Economicidade da solução desenvolvida, para fins de celebração de eventual contrato de fornecimento, de modo que a solução resultante do CPSI tenha uma relação de custo e benefício mais vantajosa do que uma contratação de serviços terceirizados, como ocorre atualmente no âmbito do CNJ.

8. Alinhamento com Planejamento Estratégico do CNJ

Esta iniciativa de promoção de soluções inovadoras no mercado voltadas para resolver demandas específicas da administração pública está alinhada com as diretrizes do Planejamento Estratégico

do CNJ 2021/2026, estabelecido na [Portaria nº 104/2020](#), em especial para a promoção dos seguintes objetivos estratégicos (art. 3º):

[...] VII – fomentar e fortalecer a atuação interinstitucional do CNJ para garantir os direitos dos cidadãos; [...]

IX – fomentar e incrementar a produção de soluções tecnológicas, com foco em inovação e transformação digital;

X – aprimorar a governança e a gestão da tecnologia e comunicação sob a ótica de soluções colaborativas; [...]

XII – promover práticas inovadoras de gestão e de incentivo ao trabalho colaborativo;

XIII – estimular a desburocratização no Poder Judiciário; [...]

XV – estimular a comunicação ao cidadão, a integração e a colaboração no âmbito do Poder Judiciário; [...] e

XVIII – aprimorar sistemas de gestão de planejamento, orçamento e finanças no Poder Judiciário.

Em conclusão, a presente licitação especial para Contratação Pública de Solução Inovadora (CPSI) pretende promover os valores da (a) *integração*, com busca de sinergias e interlocução permanente do CNJ com as instituições e com a sociedade; (b) *agilidade*, na promoção de celeridade no desenvolvimento de suas atribuições; e (c) *eficiência*, voltada para simplificar os procedimentos, desburocratizar e tornar a gestão do Conselho mais eficiente, inclusive por meio da disseminação de inovações tecnológicas.