



CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA

**LICITAÇÃO ESPECIAL**

**CPSI N. 01/2025 – CNJ**

LEI COMPLEMENTAR N. 182/2021

# **ANEXO I**

DOCUMENTO DE  
OFICIALIZAÇÃO DA  
DEMANDA (DOD)\*

*\*Versão 1.1 – Consulte o histórico de  
versões ao final deste documento.*



Poder Judiciário

*Conselho Nacional de Justiça*

## QUADRO-RESUMO DA LICITAÇÃO ESPECIAL

CNJ – EDITAL DE LICITAÇÃO ESPECIAL CPSI N. 01/2025	
<b>Período das inscrições</b>	Início: <b>15 de abril de 2025</b> (terça-feira), às 8h. Fim: <b>19 de maio de 2025</b> (segunda-feira), às 23h59.
<b>Local de envio das propostas</b>	Para inscrições e informações detalhadas sobre a Contratação Pública de Soluções Inovadoras (CPSI), acesse a página CPSI do Portal CNJ: <a href="https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/gestao-administrativa/licitacoes-e-contratos/CPSI/">https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/gestao-administrativa/licitacoes-e-contratos/CPSI/</a>
DOCUMENTOS	
<b>Edital</b>	<b>Licitação especial</b> com fundamento na Lei Complementar nº 182/2021, destinada à celebração de Contratos Públicos para Solução Inovadora (CPSI), com o objetivo de viabilizar a experimentação, o desenvolvimento e a qualificação tecnológica de soluções inovadoras para o desafio proposto.
<b>Anexo I</b>	<b>Documento de Oficialização da Demanda (DOD)</b> Apresentação do desafio de inovação, com descrição do problema a ser resolvido, os desafios tecnológicos e os resultados esperados pela Contratante, reconhecendo a natureza experimental e o risco tecnológico inerente ao desenvolvimento e à testagem dessas soluções.
<b>Anexo II</b>	<b>Minuta do Contrato Público para Solução Inovadora (CPSI)</b> A ser firmado entre o CNJ e as licitantes selecionados para o teste de soluções inovadoras.
<b>Anexo III</b>	<b>Declaração de ausência de trabalho infantil</b>
<b>Anexo IV</b>	<b>Termo de Sigilo e Confidencialidade</b>



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

### SUMÁRIO

QUADRO-RESUMO DA LICITAÇÃO ESPECIAL.....	2
SUMÁRIO .....	3
1. DESAFIO: CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS.....	3
2. INTRODUÇÃO .....	4
3. INDICAÇÃO DO PROBLEMA.....	4
4. SERVIÇOS ESPERADOS .....	7
5. REQUISITOS FUNCIONAIS .....	9
6. DESAFIOS TECNOLÓGICOS .....	9
7. RESULTADOS ESPERADOS .....	11
8. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO .....	12
Histórico de versões do documento .....	13

### 1. DESAFIO: CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS

**Como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) pode implementar soluções inovadoras para a gestão do atendimento a usuários no Portal de Serviços do Poder Judiciário ([www.jus.br](http://www.jus.br)), incorporando Inteligência Artificial e outras tecnologias para oferecer um suporte integrado, eficiente, acessível e humanizado?**

Buscamos soluções tecnológicas de atendimento a usuários orientadas a dados, eficientes e qualificadas, que incorporem Inteligência Artificial (IA) e outras inovações, para proporcionar aos usuários internos e externos da Justiça uma experiência humanizada, acessível, personalizada e segura.



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

### 2. INTRODUÇÃO

O objeto desta Licitação Especial CPSI n.º 1/2025, com fundamento na Lei Complementar n. 182/2021, é a celebração de Contratos Públicos para Solução Inovadora (CPSI) com o objetivo de viabilizar a testagem, o desenvolvimento e a qualificação tecnológica de soluções que atendam ao desafio proposto.

O desafio está detalhado neste Documento de Oficialização da Demanda (DOD), Anexo I do Edital, que apresenta a descrição do problema a ser solucionado, os serviços envolvidos, os requisitos técnicos, os desafios tecnológicos e os resultados esperados das soluções inovadoras.

O documento também reconhece a presença do **risco tecnológico** inerente a este procedimento licitatório especial, decorrente de seu caráter experimental, que envolve a concepção, testagem e aprimoramento de soluções inovadoras em um ambiente de incerteza.

O risco tecnológico se manifesta, ainda, na imprevisibilidade quanto à viabilidade técnica, ao desempenho e à efetividade das soluções desenvolvidas ou adaptadas para atender ao desafio proposto, exigindo validações sucessivas e eventuais ajustes ao longo do processo.

### 3. INDICAÇÃO DO PROBLEMA

O *Portal de Serviços do Poder Judiciário* (PSPJ), instituído pela [Resolução CNJ 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, inclusive o Supremo Tribunal Federal (STF), que aderiu voluntariamente ao projeto.

Lançado em 2 de dezembro de 2024, durante o 18º Encontro Nacional do Poder Judiciário, o portal unifica e facilita o acesso de usuários internos e externos a diversos serviços judiciais, como consulta de processos, peticionamento eletrônico, comunicações processuais e acesso ao Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN). Veja mais na notícia ["Jus.br: novo portal de serviços do Poder Judiciário centraliza acesso à Justiça"](#), divulgada no Portal do CNJ.



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

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; e
5. Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN).

Além dos serviços oferecidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pelos Tribunais, os usuários também poderão acessar serviços privados disponibilizados por empresas e outras instituições, como resultado de Acordos de Cooperação Técnica firmados com o CNJ. Essa possibilidade está prevista na [Resolução n. 574/2024](#) e na regulamentação estabelecida pela [Portaria Presidência n. 316/2024](#).

Quanto aos usuários, os *externos* abrangem partes processuais, sejam pessoas físicas ou jurídicas; advogados ou assistentes; procuradores públicos, defensores ou assistentes; peritos judiciais; bem como os cidadãos em geral. Já os usuários *internos* do Poder Judiciário incluem, entre outros, magistrados, servidores, colaboradores e terceirizados, além de estagiários dos tribunais e conselhos.

No acesso ao *Portal Jus.br*, os usuários podem enfrentar problemas ou dificuldades relacionadas ao acesso e utilização dos serviços, a exemplo das seguintes questões, por exemplo:

- Problemas técnicos 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;



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

- Risco de disponibilização de informações desatualizadas em relação ao status atual dos processos nos tribunais de origem;
- Dificuldades dos usuários em localizar informações e orientações para acesso aos serviços disponibilizados; e
- 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.

A prestação de suporte dependerá da natureza do problema, falha ou dificuldade enfrentada pelo usuário, assim como da identificação da parte responsável pelo atendimento. O encaminhamento será realizado de acordo com a competência de cada entidade, podendo estar sob a responsabilidade do CNJ, dos Tribunais ou de empresas e instituições privadas que disponibilizam serviços no âmbito do Jus.br.

Atualmente, para se solicitar suporte no âmbito do [jus.br](http://jus.br), os usuários precisam entrar em contato com o Portal de Suporte de TI do CNJ, disponível em: <https://suporteti.cnj.jus.br>. Esse portal utiliza o sistema GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática), que registra cada solicitação como um ticket específico, a ser tratado pela equipe de atendimento.

No entanto, o modelo atual de atendimento implica custos elevados decorrentes dos serviços prestados por empresas terceirizadas, tornando inviável a ampliação desses canais para atender às novas demandas que surgirão com a implementação do Portal Unificado de Serviços do Poder Judiciário.

Além disso, o CNJ já enfrenta uma sobrecarga devido aos atendimentos relacionados a outros serviços nacionais sob sua gestão, não dispondo atualmente de capacidade operacional suficiente para absorver novas demandas. Essa limitação decorre especialmente da estrutura reduzida de suas equipes técnicas, incluindo servidores, empregados terceirizados e profissionais contratados.



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

É exatamente esse o contexto e a justificativa para a realização desta licitação especial, voltada ao desenvolvimento de uma Central de Atendimento a Usuários no âmbito do Portal de Serviços do Poder Judiciário.

### **4. SERVIÇOS ESPERADOS**

Para garantir um atendimento eficiente e qualificado aos usuários do Jus.br, este tópico apresenta as características esperadas das soluções. Os critérios de avaliação das propostas estão especificados no Edital da licitação especial CPSI.

O objetivo é orientar os proponentes na criação de estratégias inovadoras que utilizem IA e gestão automatizada do 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 ao CNJ, 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 uso dos serviços; e resolução de problemas técnicos, com suporte para solucionar erros, inconsistências ou dificuldades técnicas encontradas pelos usuários durante o uso do portal;
- *Orientações*: Esclarecimentos sobre os serviços oferecidos pelo Portal, tais como consulta de processos, peticionamento e comunicações processuais;
- *Acompanhamento de processos*: Auxílio na compreensão do andamento processual e próximos passos;



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

- *Educação e Capacitação dos Usuários*: Tutoriais, manuais e respostas a perguntas frequentes, a serem confeccionados e mantidos pelas Contratantes; e
- *Denúncias*: Canal de registro de violações ou tentativas de fraude relacionadas aos serviços.

A solução tecnológica deverá oferecer atendimentos estruturados em, no mínimo, dois níveis:

- *Nível 1 (IA)*: Prioriza respostas automáticas, com base em uma base de conhecimento gerenciada por Inteligência Artificial (IA) ou outras tecnologias similares; e
- *Nível 2 (Atendimento Humano)*: Atendimento humano personalizado, que poderá ser realizado em tempo real (chat ao vivo) ou com resposta posterior (e-mail, ticket ou mensagem assíncrona).

No primeiro nível, a solução deve priorizar tecnologias de IA para automatizar o atendimento, oferecendo respostas rápidas e precisas às dúvidas mais comuns. O sistema deve garantir um suporte ágil e eficiente, baseado em uma base de conhecimento continuamente atualizada.

Por sua vez, no segundo nível, o atendimento humano estará disponível mediante agendamento prévio ou fila de espera virtual. O suporte será prestado por profissionais do CNJ, dos Tribunais ou mesmo das empresas ou instituições privadas que disponibilizem serviços no âmbito do Jus.br, conforme a natureza da solicitação. Além disso, o sistema deverá ser integrado aos canais do Balcão Virtual dos Tribunais e dos ambientes privados já existentes, assegurando uma experiência unificada para os usuários.

Destaca-se que 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.

Com essa abordagem, a licitação especial visa impulsionar a inovação ao permitir que os licitantes desenvolvam soluções criativas e tecnologicamente avançadas para enfrentar o desafio



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

proposto. A flexibilidade concedida possibilita a adoção de estratégias alinhadas às necessidades do CNJ, promovendo abordagens que integrem eficiência, acessibilidade e segurança, garantindo um atendimento mais ágil e qualificado aos usuários.

### **5. REQUISITOS FUNCIONAIS**

A solução tecnológica do Atendimento no Portal de Serviços deve garantir, no mínimo, os seguintes recursos:

- *Acesso direto*: Atendimento para usuários logados no portal, sem necessidade de novo cadastro;
- *Acesso simplificado*: Usuários não logados, exigindo apenas informações mínimas para identificação;
- *Registro automático*: Protocolo de atendimento, com código padronizado e data da solicitação para fácil acompanhamento;
- *Atendimento via mensagens instantâneas*: Compatível com dispositivos móveis, como celulares e smartphones;
- *Glossário*: Interativo e em linguagem simples, incluindo vídeos instrucionais e orientações intuitivas sobre termos e procedimentos forenses; e
- *Tecnologia assistiva*: Garantir acessibilidade a pessoas com deficiência ou dificuldades no uso de tecnologias (analfabetismo digital).

### **6. DESAFIOS TECNOLÓGICOS**

A solução tecnológica do atendimento no Portal de Serviços deve incorporar as seguintes características técnicas e tecnológicas, para garantir eficiência, segurança e acessibilidade:

- *Inteligência Artificial (IA)*: Utilização de tecnologias de IA para gestão automatizada do conhecimento, com monitoramento contínuo e aprimoramento baseado em feedback;



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

- *Independência tecnológica*: Adoção de soluções que evitem dependência de fornecedores específicos, garantindo interoperabilidade e possibilidade de migração, conforme requisitos da Resolução CNJ nº 335/2020;
- *Pesquisa de satisfação*: Implementação de mecanismos de avaliação orientados a dados, permitindo a gestão contínua e em tempo real dos atendimentos;
- *Acessibilidade e inclusão*: Suporte para pessoas com deficiência ou com dificuldades no uso da plataforma, incluindo recursos assistivos como audiodescrição e navegação acessível;
- *Linguagem simples*: Informações apresentadas de forma clara e objetiva, alinhadas às diretrizes do [Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples](#); e
- *Proteção de dados pessoais*: Implementação de medidas rigorosas de segurança da informação, garantindo privacidade e fornecendo orientações acessíveis sobre boas práticas de proteção de dados.

Ademais, a solução deve atender aos seguintes requisitos tecnológicos:

- *Usabilidade*: Interface intuitiva e de fácil navegação, com recursos de acessibilidade e tecnologia assistiva para proporcionar uma experiência fluida aos usuários;
- *Desempenho*: Infraestrutura otimizada para evitar lentidão e garantir um funcionamento estável, assegurando qualidade na interação com o sistema;
- *Portabilidade*: Arquitetura flexível que permita a migração da solução entre diferentes sistemas computacionais ou ambientes tecnológicos;
- *Segurança*: Adoção de boas práticas e padrões de desenvolvimento seguro de software, incluindo proteção de dados pessoais, além de requisitos que garantam confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

- *Interoperabilidade*: Conformidade com os padrões estabelecidos pelo CNJ para garantir integração eficiente e troca de dados com outros sistemas;
- *Nuvem (Cloud)*: Execução e armazenamento em ambiente 100% baseado em nuvem, acessível via navegador e/ou aplicativos móveis (Android e iOS); e
- *Infraestrutura do CNJ*: O detalhamento do ambiente de hardware e software será disponibilizado às empresas selecionadas para a fase de testes das soluções inovadoras.

Esses desafios tecnológicos garantem que a solução desenvolvida seja escalável, segura e interoperável, promovendo um atendimento eficiente e acessível para os usuários do Portal de Serviços do CNJ.

## **7. RESULTADOS ESPERADOS**

A implementação da solução tecnológica para o Atendimento no Portal de Serviços do CNJ busca aprimorar a experiência dos usuários por meio de inovação, eficiência e acessibilidade. A seguir, destacam-se os principais benefícios esperados com a implantação da solução:

- *Gestão tecnológica*: Modernização do atendimento por meio de soluções orientadas a dados que façam uso de IA e outras tecnologias emergentes;
- *Atendimento multicanal*: Modelo que viabilize suporte em diferentes plataformas e formatos, de acordo com a necessidade de cada usuário;
- *Atendimento multinível*: Estrutura que combina automação com IA para respostas imediatas e suporte humano para demandas complexas, acessível por agendamento ou fila de espera virtual, no âmbito do CNJ ou diretamente nas unidades judiciárias responsáveis pelo caso;
- *Segurança e privacidade*: Proteção dos dados pessoais dos usuários, garantindo sigilo e fornecendo diretrizes claras sobre boas práticas de segurança;
- *Melhoria contínua*: Implementação de pesquisas de satisfação e mecanismos de feedback baseados em dados para aperfeiçoamento dos serviços;



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

- *Economicidade*: Redução de custos operacionais, tornando a solução resultante do CPSI mais vantajosa do que a eventual terceirização dos serviços de atendimento; e
- *Experiência aprimorada para o usuário*: Atendimento acessível e inclusivo, com linguagem simples, suporte para pessoas com deficiência e possibilidade de atendimento em outros idiomas;
- *Suporte técnico*: Disponibilização de orientações claras e auxílio na utilização dos serviços do portal.

Com esses resultados, a solução busca redefinir o atendimento no Portal de Serviços do CNJ, promovendo maior eficiência administrativa, otimização de recursos e uma experiência mais ágil, acessível e personalizada para os usuários.

### **8. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

A iniciativa de contratação de soluções inovadoras por meio da licitação especial CPSI está diretamente alinhada às diretrizes do Planejamento Estratégico do CNJ 2021/2026, conforme estabelecido na [Portaria CNJ nº 104/2020](#). Essa abordagem visa fortalecer a modernização do Poder Judiciário e promover maior eficiência na gestão pública, atendendo a objetivos estratégicos fundamentais, tais como:

Art. 3º São objetivos estratégicos para o período 2021-2026:

[...] 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;



Poder Judiciário

## *Conselho Nacional de Justiça*

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.

### **Histórico de versões do documento**

Com o objetivo de garantir a transparência e o adequado acompanhamento das modificações realizadas, apresenta-se a seguir o histórico de versões deste Documento de Oficialização da Demanda (DOD). As atualizações refletem ajustes realizados pela equipe responsável, levando em consideração os pedidos de esclarecimento apresentados pelos interessados.

Versão	Data	Item	Página	Descrição da alteração
1.1	23/04/2025	QUADRO-RESUMO DA LICITAÇÃO ESPECIAL	2	Correção do “período das inscrições”, para constar o mesmo indicado no Edital, qual seja: - Início: 15 de abril de 2025 (terça-feira), às 8h; - Fim: 19 de maio de 2025 (segunda-feira), às 23h59.