



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

DADOS E INFORMAÇÕES DA OSC

NOME DA PARCERIA: **CIL ONLINE GDF**

NOME DA OSC: **ASSOCIACAO AMIGOS METROVIARIOS DOS EXCEPCIONAIS - AME**

ENDEREÇO COMPLETO: **Rua Serra de Botucatu 1197 •**

CNPJ: **64.917.818/0001-56**

RA: **Vila Gomes Cardim**

UF: **SP**

CEP: **03.317-001**

SITE, BLOG, OUTROS: <https://www.ame-sp.org.br/>

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL

CARGO: **PRESIDENTE**

RG:

Órgão expedidor:

CPF: *****.413.718-****

ACOMPANHAMENTO DA PARCERIA

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DA PARCERIA

FUNÇÃO NA PARCERIA:

CPF:

RG:

Órgão expedidor:

TELEFONE

EMAIL DO RESPONSÁVEL

EMENDA PARLAMENTAR/AÇÃO PPA

Nº 00053.01 / 2025 • OFÍCIO Nº 13811

AÇÃO: 9107 - PROMOCÃO DE ATIVIDADES RELACIONADAS A CIENCIA E TECNOLOGIA E INVOACÃO - SUB-AÇÃO: 440

VALOR TOTAL

R\$ 476.100,00 (QUATROCENTOS E SETENTA E SEIS MIL E CEM REAIS)

DESCRIÇÃO DO PROJETO

TITULO DO PROJETO: **CIL ONLINE GDF**

PERÍODO DE EXECUÇÃO

INÍCIO: 04-08-2025 TÉRMINO: 03-08-2026

OBJETO

Solução Tecnológica CIL Online (Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS), contemplando Infraestrutura Operacional e Humana, certificada e habilitada para atender as solicitações de intermediação da comunicação entre os cidadãos surdos e os servidores ouvintes do GDF.

A solução funciona tanto para os atendimentos no formato presencial, em seus Postos de Atendimento, quanto para atendimentos no formato Remoto, através do website do GDF, e busca ampliar o serviço para programas como Na Hora GDF, GDF Mais Perto do Cidadão, escolas, hospitais, Upas, além de outros programas da Sec. da Mulher, Sec do Esporte e Sec. de Segurança Pública.

APRESENTAÇÃO

A inclusão das pessoas surdas no acesso aos serviços públicos é um direito fundamental garantido pelo Decreto 5626/05, que estabelece a necessidade de atendimento prioritário na língua brasileira de sinais (LIBRAS). No entanto, a realidade atual ainda apresenta desafios significativos devido à baixa fluência em LIBRAS por parte dos profissionais que atuam em setores essenciais, como saúde, educação e demais serviços públicos. Apesar dos investimentos em capacitação, a comunicação eficaz entre servidores e cidadãos surdos continua



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

sendo um obstáculo, comprometendo o exercício pleno da cidadania dessa população.

Diante desse cenário, este projeto busca viabilizar a continuidade da CIL Online - Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS -, uma solução tecnológica e inovadora que conecta, de forma digital e instantânea, intérpretes de LIBRAS, servidores públicos e cidadãos surdos. Através de uma plataforma online, essa Central viabiliza o atendimento presencial nos Postos de Atendimento do GDF. Dessa forma, qualquer cidadão surdo poderá solicitar a intermediação da comunicação com servidores públicos, garantindo um acesso ágil, eficiente e inclusivo.

A execução desse projeto envolve a manutenção e a ampliação da infraestrutura tecnológica e operacional da CIL Online, bem como o fortalecimento da equipe de intérpretes qualificados. Além disso, haverá ações para a capacitação contínua dos servidores públicos e a divulgação da Central junto à comunidade surda, assegurando que todos tenham conhecimento e acesso ao serviço.

A população diretamente beneficiada por essa iniciativa compreende os cidadãos surdos do Distrito Federal, que poderão se comunicar com mais autonomia e igualdade nos serviços públicos. Paralelamente, os servidores públicos também serão beneficiados, uma vez que contarão com um suporte profissional para viabilizar atendimentos mais eficazes e acessíveis.

Essa parceria representa um avanço significativo na promoção da inclusão social e da acessibilidade linguística, fortalecendo o compromisso do GDF em garantir que os direitos da comunidade surda sejam plenamente respeitados e aplicados na prática.

JUSTIFICATIVA

O projeto **CIL Online** tem desempenhado um papel fundamental na promoção da acessibilidade e inclusão da comunidade surda no Distrito Federal, garantindo comunicação eficiente entre cidadãos surdos e servidores públicos por meio de videochamadas e webchat. Desde seu lançamento, o serviço tem sido amplamente adotado, com mais de **14.000 acessos** realizados entre dezembro de 2023 e dezembro de 2024, abrangendo órgãos essenciais como a **Secretaria de Saúde (18%)**, a **Defensoria Pública (4%)** e a **Secretaria de Segurança Pública (3%)**. A infraestrutura do projeto inclui **sinalização em 1.657 postos de atendimento presencial (PAPs)**, bem acima da meta inicial de 360 unidades, além da capacitação de **371 unidades** com treinamentos voltados aos servidores, atingindo **103% da meta estabelecida**.

Os impactos positivos do projeto são evidentes tanto na eficiência operacional quanto na satisfação dos usuários. Até o momento, **94% das chamadas são atendidas em até 90 segundos**, superando a meta de 80%, e a pesquisa de satisfação aponta **86% de avaliações classificadas como "ótimo" ou "bom"**. Além disso, a ampla adesão ao aplicativo reflete o sucesso da iniciativa, com mais de **14.610 downloads**, superando em **500% a meta inicial de 2.600**. Esses resultados demonstram a relevância do CIL Online na garantia da inclusão social e no fortalecimento da comunicação acessível, evidenciando a necessidade de sua continuidade e aprimoramento para ampliar ainda mais seu alcance e impacto.

O acesso aos serviços públicos das esferas da Saúde e da Segurança Pública, disponibilizados pelo Governo do Distrito Federal - GDF - aos cidadãos surdos, consiste num projeto inovador, permeado pelo princípio da igualdade de oportunidades com os demais cidadãos, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação, alavancando a imersão de um modelo de atendimento que concentra e compartilha serviços especializados de tradução/interpretação de LIBRAS - português e vice-versa.

Nesse sentido, o projeto viabilizar-se-á com a manutenção da CIL Online - Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS -, por meio da qual o GDF assiste seus cidadãos surdos que buscam atendimento para os serviços públicos das esferas supramencionadas, o atendimento em língua de sinais a LIBRAS, quando o cidadão surdo está em um dos Postos de Atendimento Presencial - PAP..

Os serviços prestados pela Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME possuem altíssima disponibilidade (99,8%) e são disponibilizados 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Esse modelo é escalável, podendo atender, com a mesma infraestrutura, concessionárias de energia e saneamento básico, bem como quaisquer outras empresas públicas e privadas que prestem serviços de interesse público ao GDF e sua população, permitindo economicidade ímpar ao GDF.

Há de compreender-se que a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) é usada pela comunidade brasileira de surdos e já foi legalmente reconhecida pela Lei 10.436, de 24 de abril de 2002 como segunda língua oficial brasileira. Ainda assim, estamos longe de eliminar as barreiras comunicacionais enfrentadas pelas pessoas com deficiência auditiva.

Numa breve contextualização, em julho de 2009, na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, houve a ratificação do tema pela referida Convenção e o Brasil comprometeu-se a promover, proteger e garantir condições dignas de vida às pessoas com deficiência e incapacitadas em âmbitos muito concretos, que se traduzem, sobretudo, em igualdade de direitos econômicos, sociais e culturais. Destacam-se o artigo 9, que fala sobre acessibilidade ("Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação (...)") e o artigo 21 sobre Liberdade de Expressão e de Opinião e Acesso à Informação ("Fornecer, prontamente e sem custo adicional, às pessoas com deficiência, todas as informações destinadas ao público em geral, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência." "Aceitar e facilitar, em trâmites oficiais, o uso de línguas de sinais, (...), modos e formatos acessíveis de comunicação, à escolha das pessoas com deficiência." e "Reconhecer e promover o uso de línguas de sinais."



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

Para viabilizar a inclusão dos surdos na sociedade o Decreto 5626/05 lhes assegura o direito ao atendimento prioritário em sua língua nativa (LIBRAS) nas principais esferas sociais, cite-se a da educação, saúde e aquelas dos diversos setores do poder público. Muitas empresas e municípios investiram na capacitação de seus funcionários e servidores com o aprendizado da LIBRAS, mas muito poucos adquiriram fluência minimamente suficiente para estabelecer uma comunicação eficaz com as pessoas surdas.

Diante desse contexto, a manutenção da CIL Online - Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS representa um avanço fundamental na promoção da acessibilidade e inclusão dos cidadãos surdos nos serviços públicos essenciais do GDF. Ao garantir um modelo de atendimento especializado e de alta disponibilidade, o projeto não apenas elimina barreiras comunicacionais, mas também fortalece o compromisso do governo com a igualdade de oportunidades e o respeito aos direitos das pessoas com deficiência, conforme estabelecido na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, no Decreto 5626/05 e na Lei 10.436/02. Dessa forma, assegura-se que a população surda tenha acesso pleno e efetivo à informação, à comunicação e aos serviços públicos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva, equitativa e alinhada às diretrizes nacionais e internacionais de acessibilidade.

O acesso igualitário aos serviços públicos é um direito fundamental garantido pela legislação brasileira. No contexto do Distrito Federal, a inclusão de pessoas surdas na saúde e na segurança pública é um desafio histórico que exige soluções inovadoras. Com o projeto da CIL Online, alinhado com a Portaria 117/2023, buscamos implementar a Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS (CIL Online), um projeto que visa eliminar barreiras comunicacionais e garantir que os cidadãos surdos tenham acesso pleno aos serviços essenciais.

A demanda pelo projeto foi identificada por meio de levantamentos realizados junto à comunidade surda local. De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), há aproximadamente 100 mil pessoas com dificuldade de audição no Distrito Federal. A falta de profissionais fluentes em LIBRAS nos postos de atendimento presencial resulta em dificuldades significativas para esse público, comprometendo o acesso à saúde, segurança e outros serviços essenciais. Relatos da comunidade surda evidenciam situações de desassistência e demora no atendimento devido à barreira linguística, justificando a necessidade de uma solução eficaz e acessível.

O projeto CIL Online permitirá que cidadãos surdos recebam atendimento especializado em LIBRAS, 24 horas por dia, 7 dias por semana, em postos de atendimento presencial (PAP) de saúde e segurança. Com uma disponibilidade de 99,8%, a solução também poderá ser expandida para concessionárias de energia, saneamento e outros serviços de interesse público. Além disso, o modelo de intermediação adotado pelo GDF é escalável, proporcionando economicidade e eficiência na prestação dos serviços.

A iniciativa está em conformidade com diretrizes nacionais e internacionais, incluindo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2009), a Lei 10.436/2002, que reconhece a LIBRAS como segunda língua oficial do Brasil, e o Decreto 5626/2005, que garante atendimento prioritário em LIBRAS nos serviços públicos.

No âmbito da ciência, tecnologia e inovação, a CIL Online está alinhada com os objetivos da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), conforme as Portarias 550/2023 e 117/2023, e com o Marco Legal de Ciência, Tecnologia e Inovação (MLCTI). O projeto prevê a implementação de soluções tecnológicas avançadas para garantir a comunicação eficiente, baseada em dois pilares:

1. **Disponibilização de uma Plataforma Digital Integrada:** Permitirá a intermediação em tempo real por meio de videochamadas, garantindo acessibilidade aos serviços públicos.
2. **Capacitação em Tecnologia Assistiva:** Formação de profissionais públicos em soluções digitais de acessibilidade para atendimento inclusivo.

Além das inovações tecnológicas, a CIL Online também prevê ações concretas para fomentar a economia circular no Distrito Federal. Entre as iniciativas planejadas estão:

1. **Uso Sustentável de Recursos:** Implementação de diretrizes para redução do desperdício de materiais e incentivo ao uso de soluções sustentáveis na infraestrutura do projeto.
2. **Implementação de um Sistema de Monitoramento e Avaliação:** Uso de tecnologias para mensurar o impacto do projeto e identificar melhorias na acessibilidade e inclusão.
3. **Desenvolvimento de materiais orientativos sobre Economia Circular:** Produção de materiais educativos em LIBRAS sobre economia circular, tecnologia assistiva e inovação para ampliar o conhecimento da comunidade surda.
4. **Criação de um Selo de Inclusão Digital e Acessibilidade:** Reconhecimento para empresas e órgãos públicos que implementarem práticas inovadoras de acessibilidade e empregabilidade de pessoas com deficiência.
5. **Criação de uma Rede de Mentoria e Empregabilidade:** Conexão de profissionais surdos com oportunidades no setor de tecnologia e serviços digitais, garantindo a inclusão no mercado de trabalho.

Para enfrentar desigualdades sociais, raciais, de gênero e de inclusão da pessoa com deficiência, a CIL Online adota diversas estratégias alinhadas ao artigo 4º da Portaria 117/2023, incluindo:

1. **Programas de Capacitação e Emprego:** Fomento à empregabilidade de pessoas surdas, mulheres e grupos racialmente minorizados em áreas ligadas à tecnologia e inovação.
2. **Acessibilidade Ampliada:** Expansão do serviço para populações vulneráveis, garantindo que comunidades periféricas também tenham acesso ao atendimento especializado.



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

3. **Sensibilização e Treinamento:** Promoção de campanhas de conscientização para servidores públicos e empresas sobre inclusão e atendimento humanizado a grupos vulneráveis.

A CIL Online representa um passo essencial na promoção da inclusão social e acessibilidade no Distrito Federal. Ao garantir atendimento especializado e de alta qualidade, o GDF reafirma seu compromisso com a igualdade de oportunidades, o respeito aos direitos das pessoas com deficiência e o avanço da inovação tecnológica para a melhoria da qualidade de vida de toda a população.

DESCRIÇÃO DO PROJETO

Objetivo Geral:

Garantir a acessibilidade e a inclusão digital dos cidadãos surdos nos serviços públicos do GDF por meio da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, assegurando um atendimento eficiente, sem barreiras comunicacionais, disponível de forma remota e acessível em qualquer ponto do Distrito Federal, promovendo igualdade de oportunidades e autonomia na interação com órgãos públicos.

Objetivos Específicos:

Implementar uma plataforma tecnológica acessível e responsiva para viabilizar a intermediação em tempo real entre cidadãos surdos e servidores públicos; oferecer um serviço disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, garantindo suporte contínuo; proporcionar atendimento por videochamada e webchat, permitindo comunicação clara e eficaz; integrar a solução a múltiplos dispositivos e pontos de atendimento por QR code; realizar pesquisas de satisfação para monitorar e aprimorar continuamente a qualidade do serviço; e estruturar um Painel de Gestão que ofereça ao GDF dados analíticos e gerenciais sobre o uso da plataforma, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento inclusivo.

1. Do serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS

1. O modus operandi da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deve essencialmente viabilizar a triangulação da comunicação dos Servidores Públicos com Cidadãos Surdos que busquem atendimento dos serviços prestados pelo GDF. Deste modo, um profissional tradutor/intérprete de LIBRAS-português deverá comunicar-se por meio de videochamada em LIBRAS ou texto (webchat) com o Cidadão Surdo e por áudio com o Servidor Público.
2. O Serviço de Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS será prestado de forma remota, abrangendo, portanto, qualquer geografia do GDF.
3. Pesquisa de Satisfação – a **AME** irá disponibilizar aos usuários do Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS uma Pesquisa de Satisfação ao final de cada atendimento, onde, minimamente, afira, de forma simples, a percepção do usuário quanto à:
 - Qualidade do Atendimento realizado pelo(s) Intérprete(s) de LIBRAS;
 - A Qualidade Técnica da Plataforma – vídeo, ininterrupção, telas de interação.
4. A Pesquisa de Satisfação deve ter caráter essencialmente direcionador quanto às ações que preconizam a melhoria contínua do Serviço prestado pela **AME**, devendo disponibilizar seus resultados num Painel de Gestão para consulta do GDF.

2. Descrição Resumida dos Serviços

1. A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS será operada sobre Plataforma Tecnológica proprietária, que acompanha as evoluções tecnológicas disponíveis de acessibilidade (*software* e *hardware*), permitindo que os profissionais tradutores/intérpretes de LIBRAS-português realizem a intermediação da comunicação dos cidadãos surdos



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

com os servidores ouvintes do GDF.

2. A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS atenderá, em pelo menos 80% dos casos, em até 90 segundos qualquer acionamento que seja feito, seja este acionamento vindo de um cidadão surdo ou de um servidor do GDF.
3. A solução deve ser suportada por infraestrutura humana, *hardware* e *software* providos pela **AME**, em regime de 24 horas por 7 dias (24h x 7d), propiciando aos cidadãos surdos acessá-la sempre que necessário.
4. A infraestrutura humana será composta por profissionais habilitados e certificados conforme Lei 12.319/2010 - Regulamentação da profissão de tradutor intérprete de LIBRAS -, visando que a intermediação da comunicação seja fluida e de qualidade entre os cidadãos surdos e os servidores ouvintes do GDF.
5. A **AME** possui um time de monitoria de qualidade, visando garantir o acompanhamento e aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados ao GDF.
6. O Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS também deve poder ser acessado por QR code, permitindo aos servidores públicos e aos munícipes surdos acesso ao serviço em qualquer Ponto de Atendimento, conferindo a ambos a possibilidade de acesso através de *smartphones*, computadores e *tablets*.
7. A plataforma da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS tem interfaces com leiaute *whitelabel*, permitindo a customização pelo GDF do seu padrão de cores e logotipo do projeto (identidade visual).
8. A AME irá hospedar a solução (software/hardware) em Data Center com redundância/disaster recovery, garantindo seu pleno e adequado funcionamento/disponibilidade.
9. A **AME** irá prover Painel de Gestão de uso exclusivo do GDF, disponibilizando funções administrativas e dados gerenciais e analíticos da utilização do Serviço, tais como cadastramento e edição de acessos e serviços disponibilizados, consulta aos logs e históricos de atendimentos realizados, além de monitoramento dos atendimentos realizados e seus indicadores de performance através de *dashboard* gerencial.
10. O Painel de Gestão também irá disponibilizar relatórios analíticos e gerenciais envolvendo todos os dados referentes à utilização da plataforma, propiciando ao GDF consultá-los em tempo real ou definir o período em que deseja a visão dos dados. Além disso, será possível exportar esses relatórios em formato CS.
11. A **AME** proverá acesso para dispositivos móveis (*tablets ou smartphones*) aptos a embarcarem regra que detecte o consumo de dados referente ao acesso realizado pelo usuário (cidadão surdo ou servidor público), de forma a viabilizar que sua prestadora de serviços de telecomunicações não debite esse consumo de seu pacote de dados de Internet contratado.
12. A **AME** disponibilizará também o serviço de geolocalização em seu APP, para que assim, quando o usuário estiver dentro do Distrito Federal, seja detectado e, através do acordo técnico/operacional com as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), possa garantir de isenção da utilização do pacote de dados do usuário (seja o cidadão ou o servidor ouvinte).

3. Premissas



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

A **AME** atenderá as seguintes premissas:

1. A infraestrutura humana e a gestão operacional da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS serão realizadas obrigatoriamente em território nacional, respeitando a legislação vigente, no que tange todos os aspectos envolvidos na prestação desse tipo de serviço.
2. Poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura de *hardware* e *software*, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempos de resposta.
3. A **AME** disponibilizará todas as ferramentas, bem como manuais técnicos/operacionais/orientativos e demais documentações obrigatoriamente no idioma português do Brasil.
4. A **AME** proverá documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que facilite o entendimento do funcionamento da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS.
5. A **AME** deve manter um serviço de suporte em regime 24hX7d para atendimento e tratamento de chamados ou incidentes provenientes de seus municípios surdos.

4. Arquitetura Macro da Solução

1. A solução está desenhada para atender de forma segura e eficiente a intermediação da comunicação entre os serviços providos pelo GDF e o cidadão surdo. A plataforma proverá atendimento por videochamada ou *texto (webchat)* através de interface *web* responsiva, acessível por meio de qualquer dispositivo que possua conexão de Internet.

5. Requisitos Funcionais

As funcionalidades do Sistema atendem aos seguintes requisitos:

1. A solução do Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS garante que seu acesso seja realizado através de *link* responsivo para que o GDF possa disponibilizá-lo via QR code, tornando possível que cidadãos surdos e/ou servidores possam acessar o Serviço a qualquer tempo através de navegadores compatíveis com os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS. Adicionalmente, a **AME** disponibiliza acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS através de seu APP nativo, compatível com os sistemas operacionais mobile iOS e Android, em suas últimas versões.
2. Para acesso ao APP, o usuário deverá aceitar os termos de uso e política de privacidade da solução, cujos conteúdos e regras serão definidos pela **AME** e por ela editável sempre que desejar/necessitar realizar alguma alteração.
3. A solução contempla a possibilidade de recuperação da senha do usuário através de validação em duas etapas, por SMS e e-mail cadastrado.
4. A solução prove a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em LIBRAS e *texto (webchat)*, enquanto o cliente aguarda na fila de atendimento.
5. A solução exhibe ao cidadão sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada.



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

6. A solução está apta a exibir serviços disponibilizados pelo GDF, de acordo com sua geolocalização.
7. A solução permite ao cidadão pausar a sua câmera e microfone durante o uso do atendimento em LIBRAS.
8. A solução exibe ao cidadão o tempo decorrido de atendimento.
9. A solução permite ao cidadão a finalização do atendimento em LIBRAS, quando ele desejar.
10. A solução permite que o profissional tradutor/intérprete realize a transferência do atendimento em curso a outro profissional tradutor/intérprete, caso o atendimento em curso adentre seu horário de pausa ou tenha havido algum caso fortuito.
11. A solução permite, se necessário, a gravação da videochamada dos atendimentos realizados.
12. O Painel de Gestão possibilita uma mínima customização em termos de identidade visual (palheta de cores), conforme especificidade do GDF.
13. O Painel de Gestão permite a troca de vídeos institucionais no acesso de atendimento *web* a qualquer tempo sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema.
14. O Painel de Gestão permite a criação, alteração e exclusão de diferentes serviços de atendimento em LIBRAS, conforme necessidade do GDF.
15. O Painel de Gestão permite a alteração do logotipo e descritivo dos serviços de atendimento em LIBRAS, conforme necessidade do GDF.
16. O Painel de Gestão permite a criação e alteração do *script* de atendimento para cada serviço de atendimento em LIBRAS criado.
17. O Painel de Gestão permite a priorização de serviços emergenciais, como, por exemplo, SAMU, Polícia ou Bombeiros.
18. O Painel de Gestão permite a configuração e geração de *QR code* para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos cidadãos através de dispositivos móveis inteligentes (*smartphones* e *tablets*).
19. O Painel de Gestão possibilita o cadastramento de usuários do GDF, com a definição para diferentes visões e permissões, conforme necessidade.
20. O Painel de Gestão permite a troca de senha pelo próprio usuário.
21. O Painel de Gestão terá o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de inserção de sua senha que excedam o limite pré-definido.



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

22. O Painel de Gestão registra todos os acessos à Plataforma de Atendimento em LIBRAS realizados pelos seus usuários, além de permitir que esses registros sejam consultados, com a identificação do acesso, contendo data, horário, duração do atendimento e destino.
23. O Painel de Gestão possibilita a configuração e geração de relatórios detalhados e consolidados por parte do servidor do GDF, abrangendo a relação de chamadas atendidas e não atendidas e todos os seus detalhes, podendo esses relatórios serem exportados pelo cliente no formato CSV.
24. O Painel de Gestão permite a consulta, edição, exclusão e exportação da relação de acessos cadastrados.
25. O Painel de Gestão fornece indicadores de atendimento em tempo real, tais como: TMA - tempo médio de atendimento, TME - tempo médio de espera, TMO - tempo médio de ocupação e TA - Taxa de Abandono.
26. O Painel de Gestão fornece indicador para o consumo de minutos utilizados em tempo real, para diferentes seleções de períodos de data.
27. O Painel de Gestão está apto a separar o consumo de minutos utilizados em serviços distintos, como por exemplo, atendimento médico e atendimento policial.
28. A solução possui banco de dados compatível com os padrões de segurança disponíveis no mercado.
29. A solução possui *Service Desk*, *software* de tratamento de chamados, incidentes, mudanças e problemas na plataforma, seguindo as melhores práticas das bibliotecas ITIL e COBIT de acordo com SLA e prioridades acordadas.

5. Dos Requisitos de Atendimento

1. O atendimento na modalidade *online* é realizado através de tecnologia de transmissão de vídeo, áudio, *texto (webchat)* e telefonia em tempo real entre o GDF e a Central de Intermediação em LIBRAS.
2. O atendimento *online* possibilita acesso ao GDF das seguintes formas:
 - Através de acesso *webview* responsivo utilizando um navegador padrão de mercado, como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, por meio de computador *desktop*, *notebook*, *smartphone* ou *tablet*.
 - Através da leitura de QR Code, por meio de *smartphone* ou *tablet*.
3. A solução informa ao cidadão sua posição na fila de atendimento, disponibilizando a ele quantos clientes encontram-se na sua frente, atualizado sempre que a fila se movimentar.
4. Durante o tempo de espera na fila de atendimento, a solução permite a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em LIBRAS, com áudio e legenda em português.



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

5. A solução permite a substituição/atualização destes vídeos institucionais sem qualquer impacto no *software* da Plataforma. O GDF será responsável pela criação e disponibilização dos vídeos à **AME** para inserção na tela inicial de atendimento (tela da fila de atendimento).

6. A solução permite a criação, alteração e exclusão dos *scripts* de atendimento utilizados pelos profissionais tradutores/intérpretes, referentes aos serviços cadastrados de acordo com as necessidades do GDF.

7. Das Formas de Atendimento

1. **Atendimento Presencial (bimodal)** - nesse caso, o usuário surdo e o servidor ouvinte do GDF estão no mesmo local fisicamente, enquanto o intérprete está na Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS.

- O cidadão surdo se comunicará com o profissional tradutor/intérprete por videochamada, ao mesmo tempo em que o intérprete se comunicará com o servidor público ouvinte através de áudio.
- O profissional tradutor/intérprete deverá traduzir para português e transmitir ao servidor ouvinte por áudio tudo que o usuário surdo sinalizar em LIBRAS, e deverá traduzir para LIBRAS e transmitir ao usuário surdo por vídeo tudo que for falado pelo servidor ouvinte, perfazendo a triangulação da comunicação entre ambos.

8. Sinalização

Todos os pontos de atendimento presenciais serão devidamente sinalizados de forma clara e visível, garantindo que a população tenha fácil acesso à informação sobre a disponibilidade do serviço de Intermediação da Comunicação em LIBRAS. As sinalizações serão estrategicamente posicionadas em locais de grande circulação, como entradas e áreas de espera, para assegurar que qualquer pessoa, especialmente os cidadãos surdos, possam identificar rapidamente a oferta deste serviço de acessibilidade. O objetivo é garantir que o público saiba onde e como acessar o atendimento em LIBRAS sem dificuldade, promovendo maior inclusão e autonomia no processo de comunicação.

Além disso, as sinalizações seguirão um padrão visual uniforme e de fácil compreensão, considerando as melhores práticas de acessibilidade. A intenção é de não apenas informar, mas também criar um ambiente que valorize a inclusão, oferecendo aos usuários surdos uma experiência de atendimento mais ágil e sem barreiras. Dessa forma, as unidades de atendimento presencial estarão plenamente preparadas para oferecer um serviço de intermediação eficiente, garantindo que a comunicação seja efetiva e sem obstáculos, promovendo a plena integração dos cidadãos surdos nos diversos serviços públicos disponibilizados.

ANÁLISE DO CENÁRIO

O projeto busca transformar a realidade atual, na qual a inclusão dos surdos ainda enfrenta desafios significativos devido à baixa fluência em LIBRAS por parte de profissionais que atuam em setores essenciais, como educação, saúde e demais serviços públicos. Embora muitas instituições tenham investido na capacitação básica, a comunicação eficaz com pessoas surdas continua sendo um obstáculo, comprometendo o acesso pleno aos seus direitos.

Dessa forma, o projeto será viabilizado por meio da continuidade da CIL Online - Central de Intermediação em Libras -, que utiliza de uma plataforma digital inovadora para conectar intérpretes de LIBRAS, servidores públicos e os cidadãos surdos que buscam os serviços ofertados pelo GDF. Com esse serviço online, as pessoas surdas continuarão tendo acesso imediato a um intérprete qualificado, permitindo uma comunicação eficaz e inclusiva aos atendimentos públicos estaduais. A solução manterá os serviços acessíveis, eliminando barreiras linguísticas e assegurando que os direitos garantidos pelo Decreto 5626/05 sejam plenamente respeitados e aplicados na prática.

A realidade descrita evidencia a necessidade urgente de soluções eficazes para garantir a plena inclusão da população surda no acesso aos serviços públicos essenciais. A barreira linguística ainda representa um grande desafio, comprometendo a comunicação e, conseqüentemente, o exercício pleno da cidadania por parte dessas pessoas.

Diante desse cenário, o projeto busca consolidar e expandir a CIL Online - Central de Intermediação em Libras -, garantindo que os



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

cidadãos surdos tenham um atendimento acessível e eficiente por meio de intérpretes qualificados conectados digitalmente a qualquer ponto de serviço do Governo do Distrito Federal (GDF). As ações a serem executadas incluem a ampliação da infraestrutura tecnológica da plataforma, a capacitação contínua de servidores públicos para o uso adequado do serviço e a divulgação da Central para que a comunidade surda tenha pleno conhecimento e acesso ao recurso.

A população diretamente beneficiada por essa parceria abrange os cidadãos surdos que necessitam de atendimento nos serviços públicos do GDF, garantindo-lhes autonomia e igualdade de acesso. Além disso, os servidores públicos também serão beneficiados, pois contarão com um suporte qualificado para prestar um serviço mais eficiente e inclusivo. Dessa forma, a parceria não apenas assegura o cumprimento dos direitos estabelecidos no Decreto 5626/05, mas também promove um avanço significativo na inclusão social da comunidade surda no Distrito Federal.

EIXOS DE ATUAÇÃO

O presente projeto tem como objetivo garantir a manutenção, ampliação e aprimoramento da CIL Online - Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, oferecendo ao Governo do Distrito Federal (GDF) uma solução tecnológica e operacional que assegure a comunicação acessível entre cidadãos surdos e servidores públicos nos atendimentos presenciais e remotos.

Para isso, o projeto será estruturado em três eixos de atuação principais, cada um com ações específicas para garantir a eficácia e a continuidade da Central:

1. Infraestrutura Tecnológica e Operacional

Manutenção e aprimoramento da plataforma digital da CIL Online, garantindo um sistema estável, seguro e de fácil acesso;

Expansão da cobertura para atender todos os Postos de Atendimento do GDF (PAP-GDF) e os canais digitais do Governo;

2. Recursos Humanos e Qualificação Profissional

Fortalecimento da equipe de intérpretes de LIBRAS, garantindo profissionais qualificados para atender às demandas de intermediação de comunicação;

Capacitação contínua dos servidores públicos sobre a importância da acessibilidade linguística e o uso da Central para facilitar o atendimento a cidadãos surdos;

Treinamento técnico para profissionais que gerenciam e operam a plataforma digital da CIL Online, assegurando o pleno funcionamento do serviço.

3. Divulgação e Conscientização

Campanhas de divulgação direcionadas à comunidade surda, informando sobre a existência e funcionamento da CIL Online;

Ações educativas junto aos servidores públicos para promover o uso eficiente da plataforma e reforçar a importância da inclusão comunicacional;

Parcerias institucionais para ampliar o alcance da Central e fortalecer a cultura da acessibilidade no GDF.

Com essas ações, o projeto garantirá um atendimento mais inclusivo e acessível, assegurando que os direitos dos cidadãos surdos do Distrito Federal sejam plenamente respeitados, conforme estabelecido pelo Decreto 5626/05.

ALINHAMENTO COM AS POLÍTICAS PÚBLICAS

O presente projeto tem como objetivo garantir a manutenção, ampliação e aprimoramento da CIL Online - Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, oferecendo ao Governo do Distrito Federal (GDF) uma solução tecnológica e operacional para assegurar a comunicação acessível entre cidadãos surdos e servidores públicos nos atendimentos presenciais e remotos.

Este projeto está alinhado com as diretrizes das políticas públicas de acessibilidade e inclusão social, especialmente no que diz respeito ao cumprimento do Decreto 5626/05, que regulamenta a Lei 10.436/02, garantindo o direito das pessoas surdas ao atendimento prioritário na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Além disso, a iniciativa atende aos princípios da Política Nacional da Pessoa com Deficiência, que busca eliminar barreiras na comunicação e promover o acesso equitativo aos serviços públicos essenciais.

Para a plena execução deste projeto, as ações serão estruturadas em três eixos de atuação principais, cada um diretamente relacionado às diretrizes e objetivos gerais das políticas públicas voltadas para a inclusão e acessibilidade:

1. Infraestrutura Tecnológica e Operacional (*Diretriz: Modernização dos serviços públicos e acessibilidade digital*)

Manutenção e aprimoramento da plataforma digital da CIL Online, garantindo um sistema estável, seguro e de fácil acesso para cidadãos surdos e servidores públicos;

Expansão da cobertura para atender todos os Postos de Atendimento do GDF e os canais digitais do Governo, promovendo acessibilidade universal aos serviços públicos;

2. Recursos Humanos e Qualificação Profissional (*Diretriz: Capacitação e sensibilização para a inclusão social*)

Fortalecimento da equipe de intérpretes de LIBRAS, garantindo profissionais qualificados para atender às demandas de intermediação da



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

comunicação;

Capacitação contínua dos servidores públicos sobre a importância da acessibilidade linguística e o uso da Central para facilitar o atendimento a cidadãos surdos, promovendo uma cultura mais inclusiva;

Treinamento técnico para profissionais que gerenciam e operam a plataforma digital da CIL Online, assegurando o pleno funcionamento do serviço e a adequação aos princípios da acessibilidade digital.

3. Divulgação e Conscientização (*Diretriz: Promoção da equidade e ampliação do acesso à informação*)

Campanhas de divulgação direcionadas à comunidade surda, informando sobre a existência e funcionamento da CIL Online e garantindo que todos tenham acesso ao serviço;

Ações educativas junto aos servidores públicos para promover o uso eficiente da plataforma e reforçar a importância da inclusão comunicacional nos atendimentos governamentais;

Parcerias institucionais para ampliar o alcance da Central e fortalecer a cultura da acessibilidade no GDF, alinhando-se às diretrizes nacionais de inclusão de pessoas com deficiência.

Com essas ações, o projeto garantirá que os serviços públicos do Distrito Federal sejam mais acessíveis, promovendo a inclusão social das pessoas surdas e assegurando o direito à comunicação sem barreiras. A iniciativa fortalece o compromisso do GDF com a construção de uma sociedade mais justa e equitativa, em conformidade com os princípios da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, ratificada pelo Brasil, e com as diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015).

Assim, a CIL Online se consolida como um instrumento essencial para garantir o direito à acessibilidade, participação cidadã e igualdade de oportunidades para as pessoas surdas no Distrito Federal, assegurando que as políticas públicas voltadas para essa população sejam efetivamente implementadas.

METODOLOGIA DAS AÇÕES

Estruturação das Ações do Projeto

A execução do projeto será organizada em três etapas: **Pré-Produção, Produção e Pós-Produção**, garantindo um fluxo estruturado e eficiente para a implementação e manutenção da CIL Online.

1. Infraestrutura Tecnológica e Operacional

(Diretriz: Modernização dos serviços públicos e acessibilidade digital)

Pré-Produção

- Diagnóstico das necessidades tecnológicas e levantamento de requisitos.
- Planejamento para a atualização da plataforma digital que sustenta o projeto CIL Online.
- Identificação de novos Postos de Atendimento do GDF e canais digitais para implantação do serviço.

Produção

- Implementação das atualizações na plataforma digital para garantir estabilidade e segurança.
- Expansão da cobertura para novos Postos de Atendimento do GDF e canais digitais.
- Disponibilização do link da plataforma CIL Online dentro dos apps e portais do GDF.

Pós-Produção

- Monitoramento contínuo e ajustes na plataforma conforme a demanda.
- Avaliação do impacto das novas integrações e melhorias implementadas.

2. Recursos Humanos e Qualificação Profissional

(Diretriz: Capacitação e sensibilização para a inclusão social)

Pré-Produção

- Levantamento de demanda para intérpretes de LIBRAS e operadores da plataforma.
- Definição de módulos e metodologias de capacitação para servidores.
- Planejamento logístico dos treinamentos.

Produção

- Fortalecimento da equipe de intérpretes de LIBRAS com recrutamento e qualificação contínua.



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

- Capacitação contínua dos servidores públicos sobre acessibilidade voltada ao público surdo.
- Treinamento técnico para operadores da plataforma CIL Online.

Pós-Produção

- Monitoramento e reciclagem periódica dos intérpretes e operadores.
- Avaliação de impacto da capacitação na qualidade do atendimento prestado.

3. Divulgação e Conscientização

(Diretriz: Promoção da equidade e ampliação do acesso à informação)

Pré-Produção

- Desenvolvimento de campanhas de divulgação direcionadas à comunidade surda.
- Planejamento de palestras, workshops e ações educativas junto aos servidores públicos.
- Produção de materiais informativos acessíveis.

Produção

- Implementação das campanhas de divulgação digital e presencial.
- Execução das ações educativas com palestras e workshops.

Pós-Produção

- Avaliação da efetividade das campanhas e ações educativas.
- Ajustes na estratégia de divulgação com base no retorno da comunidade surda e servidores.

A execução dessas ações garantirá que a CIL Online funcione de maneira eficiente e acessível, promovendo uma verdadeira transformação na inclusão das pessoas surdas nos serviços públicos do GDF. O projeto não apenas reforça o compromisso com a acessibilidade, mas também contribui para a construção de uma sociedade mais justa, equitativa e alinhada às diretrizes nacionais e internacionais de inclusão.

DETALHAMENTO DAS METAS E INDICADORES

META 1: Atender 80% das chamadas originadas dos postos de atendimento presenciais em até 90 segundos

Unidades/Públicos-alvo: - COMUNIDADES - AMBOS OS SEXOS - 18 A 29 ANOS - EM EXCLUSÃO SOCIAL E ISOLAMENTO
- TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Através de relatórios gerados pela plataforma disponibilizada à CIL Online.

DETALHAMENTO DAS AÇÕES META 1

Etapa	CRONOGRAMA MENSAL	Prazo
1.1	Produção Execução do objeto através da CIL Online e da Central de Intérpretes de Libras. A aferição, para saber se pelo menos 80% dos casos foram atendidos em até 90 segundos, será feita através da plataforma de gestão disponibilizada à CIL Online.	12 MESES

PLANEJAMENTO FINANCEIRO

META 1: Atender 80% das chamadas originadas dos postos de atendimento presenciais em até 90 segundos



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Item	Descrição	Qt. Item	Un.	Vir Unit.	Valor Total
1.1.1	<p>INTÉRPRETES DE LIBRAS</p> <p>Descrição técnica detalhada: Profissionais Tradutores/Intérpretes de LIBRAS</p> <p>Justificativa de uso: Os Tradutores/Intérpretes de LIBRAS disponíveis 24x7 garantem um atendimento ágil e contínuo à comunidade surda, assegurando comunicação eficiente e acessibilidade nos serviços públicos. Seu tempo de resposta rápido mantém a qualidade do serviço e o cumprimento dos SLAs acordados.</p> <p>Período de utilização: Produção</p> <p>Memória de cálculo detalhada: Serão disponibilizados 8 intérpretes (2 por turno), todos contratos em regime PJ. Esta quantidade é necessária para que atendamos, através da plataforma ICOM, o serviço 24h por dia, 7 dias por semana, e também para que possamos suprir atendimentos simultâneos em áreas diferentes (saúde e segurança pública, por exemplo) ou mesmo para haver a possibilidade de ter revezamento entre eles, caso a interpretação/tradução se estenda por tempo superior ao recomendado pela FEBRAPILS, e um possa cobrir a pausa do outro. Para tal serão necessários 08 (oito) profissionais intérpretes, com custo mensal de R\$ 4.445,00, por 12 (doze) meses. Memória de cálculo 8x12=96 profissionais/mês.</p>	96,00	MÊS (MENSAL)	4.497,00	R\$ 431.712,00
					R\$ 431.712,00

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL E AFINS



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

Item	Descrição	Qt. Item	Un.	Vir Unit.	Valor Total
1.1.2	<p>COORDENADORA DE MKT</p> <p>Descrição técnica detalhada: Coordenador de MKT - Profissional responsável por toda a criação e disponibilização dos materiais de comunicação.</p> <p>Justificativa de uso: Contratação de serviço especializado divulgação e comunicação do projeto, sendo responsável pelo trabalho de Social mídia, planejamento e execução de postagens em redes sociais, interação nas redes sociais e desenvolvimento de peças de divulgação, desempenhando um papel essencial na gestão da imagem do projeto, sendo responsável por criar, gerenciar e implementar estratégias de comunicação eficazes para garantir o atingimento do objeto. Regime jurídico: Prestação de serviços de empresa. Inclui tributos.</p> <p>Período de execução: Pré-produção e Produção</p> <p>Memória de cálculo detalhada: Será 01 (um) profissional para o os 3 primeiros meses de projeto.</p>	3,00	SERVIÇO	4.200,00	R\$ 12.600,00
					R\$ 12.600,00

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: APOIO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

Item	Descrição	Qt. Item	Un.	Vlr Unit.	Valor Total
1.1.3	<p>GERENTE OPERACIONAL</p> <p>Descrição técnica detalhada: Gerente Operacional - Profissional responsável por toda a operação do serviço objeto deste convênio.</p> <p>Justificativa de uso: Para garantir a eficiência e a qualidade do serviço prestado, é fundamental contar com um gerente operacional dedicado à supervisão contínua da equipe de intérpretes. Este profissional desempenha um papel estratégico no dimensionamento da equipe, assegurando que o tempo de resposta do atendimento inicial se mantenha dentro da meta estabelecida de até 90 segundos, independentemente do horário, além de manter a qualidade dos serviços prestados. Ele vai desempenhar as funções de: ✓ Monitorar a performance dos intérpretes e ajustar escalas conforme a demanda; ✓ Implementar melhorias nos processos, garantindo eficiência operacional.</p> <p>Período de execução: Pré-produção e Produção</p> <p>Memória de cálculo detalhada: Considerando que precisaremos deste profissional, contratado em modelo PJ, 2h por semana (8h/mês, 96h/ano), e que a hora dele custa R\$ 41,00, o investimento anual necessário para sua atuação soma R\$ 3.936,00 (96h x R\$ 41,00/h). Este custo justifica-se pela importância de uma gestão eficaz, garantindo que o serviço atenda aos padrões de qualidade e acessibilidade exigidos, promovendo um impacto positivo tanto para os servidores públicos quanto para a comunidade surda.</p>	96,00	SERVIÇO	41,00	R\$ 3.936,00
					R\$ 3.936,00

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: MATERIAL DE CONSUMO/MATERIAL PARA DIVULGAÇÃO



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

Item	Descrição	Qt. Item	Un.	Vlr Unit.	Valor Total
1.1.4	<p>ADESIVOS Serão produzidos e impressos Adesivos, no FORMATO 10,0 X 10,0 CM 4 X 0 CORES EM ADESIVO VINIL FOSCO 130G. MEIO CORTE ESPECIAL</p> <p>A quantidade necessária para o projeto é de 9.000 adesivos, com o intuito de disponibilizar em todos os pontos de atendimento necessários.</p> <p>Este item é fundamental para divulgação e identificação dos serviço para os servidores do GDF e sua comunidade surda.</p>	9.000,00	UNIDADE	0,42	R\$ 3.780,00
					R\$ 3.780,00

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: MATERIAL DE CONSUMO/MATERIAL PARA DIVULGAÇÃO

Item	Descrição	Qt. Item	Un.	Vlr Unit.	Valor Total
1.1.5	<p>CARTAZES Serão produzidos e impressos Cartazes Medio FORMATO 10 X 15 CM, 4 X 0 CORES EM ADESIVO VINIL BRANCO OU FITA DUPLA FACE NAS PONTAS REFILE</p> <p>A quantidade necessária para o projeto é de 3.000 cartazes, com o intuito de disponibilizar em todos os pontos de atendimento necessários.</p> <p>Este item é fundamental para divulgação e identificação dos serviço para os servidores do GDF e sua comunidade surda.</p>	3.000,00	UNIDADE	3,12	R\$ 9.360,00
					R\$ 9.360,00

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: APOIO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

Item	Descrição	Qt. Item	Un.	Vlr Unit.	Valor Total
1.1.6	<p>COORDENADOR GERAL</p> <p>Descrição técnica detalhada: Coordenador Geral - Profissional responsável por gerenciar e supervisionar todas as atividades relacionadas à implementação e execução do projeto</p> <p>Justificativa de uso: Este profissional desempenha um papel central no planejamento, organização e acompanhamento das ações do projeto, garantindo que todos os objetivos e metas sejam atingidos com qualidade e eficiência. Regime Jurídico: Prestação de serviços, profissional autônomo, inclui tributos.</p> <p>Período de execução: Pré Produção, Produção e Pós Produção</p> <p>Memória de cálculo detalhada: 1 profissional durante 6 meses.</p>	6,00	SERVIÇO	2.450,00	R\$ 14.700,00
					R\$ 14.700,00

TOTAL GERAL: R\$ 476.088,00

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Atender 80% das chamadas originadas dos postos de atendimento presenciais em até 90 segundos

Ação	Local	Horário	Período	
			Início	Término
Produção				
Disponibilização de plataforma com Central de Intérpretes de Libras	Postos de atendimento ao público do GDF	-	04-08-2025	03-08-2026

META 2: Ter a classificação de satisfação do usuário entre ótimo e bom para pelo menos 80% dos usuários

Unidades/Públicos-alvo: - ADULTO - AMBOS OS SEXOS - 18 A 29 ANOS - EM EXCLUSÃO SOCIAL E ISOLAMENTO
- TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Através de relatórios gerados pela plataforma disponibilizada à CIL Online.

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

FONTE	PROGRAMA DE TRABALHO	
-	19.573.6207.9107.0440	
TIPO	NATUREZA DE DESPESAS	VALOR
	C: 335041	R\$ 476.088,00



TERMO DE FOMENTO TF-12-SECTI/2025 • PLANO DE TRABALHO Nº 627

PARCELA	MÊS/ANO	VALOR DA PARCELA
1	09-2025	R\$ 285.652,80
2	10-2025	R\$ 95.217,60
3	11-2025	R\$ 95.217,60
TOTAL PARCELAS:		R\$ 476.088,00



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ DE ARAÚJO NETO**, CPF: *****.413.718-****, Cargo: **PRESIDENTE** em **30-07-2025, às 15:34**, conforme art. 6º do Decreto N° 45.755, de 30 de abril de 2024, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 33-B, de 30 de abril de 2024 .