

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR INFORMAÇÕES GERAIS

Número do processo: 143075/2025

Secretaria demandante: Secretaria Municipal de Assistência Social -
Assessoria de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A crescente demanda por acessibilidade comunicacional nas unidades de atendimento da Prefeitura de Florianópolis evidencia a necessidade da implantação de uma Central Digital de Interpretação de LIBRAS-Português. A contratação deste serviço é fundamental para garantir o direito à comunicação das pessoas surdas, assegurando o cumprimento da legislação vigente.

Assim, o funcionamento de um serviço remoto, sob demanda, e disponível para a Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, além de promover a inclusão social, a Central permitirá que os servidores municipais ofereçam atendimento adequado, ágil e com qualidade, eliminando barreiras linguísticas que comprometem o acesso aos serviços públicos.

Destaca-se que, a pretensa contratação, além de permitir o atendimento da pessoa surda junto aos equipamentos¹ desta secretaria, poderá ainda suprir a lacuna comum a outras secretarias, viabilizando a integração multissetorial, por meio de uma plataforma de que viabilizará o acesso da pessoa surda por meio da SEMAS aos seus direitos junto a outras unidades da Prefeitura Municipal de Florianópolis que realizam atendimento ao público.

1.1. Necessidade

A Lei Federal nº 13.146/2015, também conhecida como Lei Brasileira de Inclusão, assegura condições de igualdade para o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, promovendo a sua inclusão social e o pleno exercício da cidadania. Essa legislação representa um marco no reconhecimento das necessidades e direitos dessas pessoas, estabelecendo diretrizes para garantir que possam participar plenamente da sociedade.

O Decreto Federal nº 5.296/2004 reforça esse compromisso ao determinar, em seu artigo 6º, § 1, item III, a prestação de atendimento diferenciado às pessoas com deficiência auditiva. Esse atendimento deve ser realizado por intérpretes ou profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), assegurando a acessibilidade e o direito à comunicação eficiente.

¹ Equipamento é a estrutura física onde a política de assistência social é realizada

Complementando essas medidas, o Decreto Federal nº 5.626/2005 estabelece que o atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva, realizado pelo Poder Público, empresas concessionárias e permissionárias, bem como órgãos da administração pública direta e indireta, deve incluir intérpretes de LIBRAS ou o uso de centrais de intermediação de comunicação com recursos de videoconferência online e webchat. Esses dispositivos, previstos no artigo 26, §§ 2º e 3º, visam facilitar o acesso dessas pessoas a serviços essenciais e garantir que suas demandas sejam atendidas de forma inclusiva.

Diante do cenário onde hoje a Prefeitura de Florianópolis não dispõe de intérpretes de LIBRAS para os atendimentos, e com o objetivo de cumprir as legislações que determinam o dever da Administração Pública de promover a inclusão das pessoas com deficiência, surge a necessidade de a Prefeitura de Florianópolis explorar ferramentas tecnológicas disponíveis. Essas tecnologias, como plataformas digitais online inteligentes, podem ampliar significativamente o atendimento aos cidadãos surdos.

Por meio da tradução simultânea durante o atendimento a qualquer serviço público, essas plataformas permitem que servidores públicos ouvintes se comuniquem com pessoas surdas mesmo sem o conhecimento da língua de sinais, garantindo um serviço inclusivo, acessível e eficiente.

1.2. Objetivos da contratação

A Central Digital de Interpretação de LIBRAS-Português tem como objetivo principal promover a acessibilidade comunicacional e garantir o direito à comunicação plena da pessoa surda, conforme previsto na legislação vigente, incluindo a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) e o Decreto nº 5.626/2005, que regulamenta a Lei nº 10.436/2002 (Lei da LIBRAS). Trata-se de um serviço de intermediação linguística, com atuação remota e em tempo real, por meio de videochamadas, que realiza a tradução e interpretação entre a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e a Língua Portuguesa, e vice-versa.

A Central tem como finalidade facilitar e garantir o atendimento adequado às pessoas surdas em todas as unidades administrativas e de serviços da Prefeitura Municipal de Florianópolis, assegurando a eliminação de barreiras de comunicação entre os cidadãos surdos e os servidores públicos. Além de atender a demanda espontânea, o serviço também poderá ser utilizado mediante agendamento prévio, visando otimizar o uso dos recursos disponíveis e garantir maior cobertura e qualidade no atendimento, atendendo entre outros, os objetivos os listados abaixo:

- i. A Implementação da central de libras poderá ser medida pela capacidade de disponibilizar a acessibilidade em 100% dos locais de atendimento ao público sob responsabilidade do município, estima-se que a

implantação poderá ocorrer em etapas individualizadas por cada secretaria, ou precipuamente em todos os equipamentos, estima-se que em ambas as situações o prazo seja de 15 dias corridos, podendo ser prorrogado se apresentado motivo justo, como: baixa adesão dos servidores na agenda de treinamento, necessidade de modernização de equipamentos das secretarias, entre outros.

- ii. A prestação dos serviços deverá ser realizada em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, permitindo ao usuário surdo acessá-la sempre que necessário.
- iii. Acesso amplo a comunidade surda, com atenção ao público em vulnerabilidade social, priorizando o acesso por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, com objetivo de permitir o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário.

1.3. Justificativa de interesse público

O interesse público reside na busca desta secretaria e da prefeitura de Florianópolis, em garantir os direitos e promover a igualdade de possibilidades de acesso aos serviços públicos para cidadãos surdos, que além de uma obrigação legal e social da Prefeitura de Florianópolis, é uma forma de assegurar o exercício pleno da cidadania.

Atualmente, o município enfrenta limitações significativas, sem uma solução contratada que possibilite o atendimento imediato, remoto e em horários flexíveis, o que compromete a qualidade do serviço prestado. Nesse contexto, a contratação de uma Central Digital de Interpretação em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para Português, e vice-versa, surge como uma solução prática, inclusiva e viável.

Por ser uma plataforma online, a Central dispensa adaptações físicas nas unidades públicas e não requer investimentos adicionais em infraestrutura. Do ponto de vista técnico e operacional, a solução garante agilidade, flexibilidade e atendimento em tempo real, sem necessidade de agendamento prévio. Além de promover a acessibilidade universal, a Central trará ganhos em eficiência administrativa e otimização de recursos públicos.

Portanto, a contratação desta solução é recomendada como medida essencial para o cumprimento das legislações de acessibilidade e para o fortalecimento das políticas de inclusão do município.

A pretensa inicialmente não está prevista no plano de contratação anual desta secretaria, porém, a disponibilização da Central Digital de Interpretação

LIBRAS-Português abarca as necessidades da diretoria de Proteção Social Especial de Média Complexidade, cabendo o destaque que no município de Florianópolis estas atividades são realizadas precipuamente a rede de proteção social cofinanciada.

No caso em tela, ter uma central especializada auxilia a inclusão e integração das pessoas que ainda não estão mapeadas na rede de proteção social, atingindo um dos objetivos da Assistência Social, como aponta a [LEI Nº 8.742, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1993](#), no Artigo 2º o objetivo da assistência social a em prover “habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária”

Na mesma toada, a [CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988](#) brasileira é enfática ao compartilhar a responsabilidade sobre a garantia de proteção as pessoas com deficiência:

Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

- I - zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;
- II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência

O estado de Santa Catarina consolidou na LEI Nº 17.292, DE 19 DE OUTUBRO DE 2017 os princípios e diretrizes a serem seguidos:

Art. 6º São princípios desta Lei:

- I – o desenvolvimento de ação conjunta do Estado e da sociedade civil, de modo a assegurar a plena inclusão da pessoa com deficiência no contexto socioeconômico e cultural;
- II – o estabelecimento de mecanismos e instrumentos legais e operacionais que assegurem às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem o seu bem-estar pessoal, social e econômico; e
- III – o respeito às pessoas com deficiência, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade, por reconhecimento dos direitos que lhes são assegurados, sem privilégios ou paternalismos.

[...]

Art. 7º São diretrizes desta Lei:

- I – estabelecer mecanismos que acelerem e favoreçam a inclusão social da pessoa com deficiência;
- II – adotar estratégias de articulação com órgãos e entidades públicos e privados, bem como com organismos nacionais e estrangeiros para a implantação dos direitos das pessoas com deficiência;
- III – incluir a pessoa com deficiência, respeitadas as suas peculiaridades, em todas as iniciativas governamentais

relacionadas à educação, à saúde, ao trabalho, à edificação pública, à seguridade social, à assistência social, ao transporte, à habitação, à cultura, ao esporte e ao lazer;

IV – viabilizar a participação da pessoa com deficiência em todas as fases de implementação de políticas relacionadas, por intermédio de suas entidades representativas e/ou outros fóruns;

V – ampliar as alternativas de inclusão econômica da pessoa com deficiência, proporcionando-lhe qualificação profissional para o mercado de trabalho; e

VI – garantir o efetivo atendimento das necessidades da pessoa com deficiência, sem o cunho assistencialista.

No caso em tela, o poder executivo de Florianópolis está autorizado pela Câmara Municipal a “CRIAR A CENTRAL DE INTÉRPRETES DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS-LÍBRAS E GUIAS-INTÉRPRETES”, na forma da [LEI Nº 9484/2014, de 20 de março de 2014.](#)

“Art. 1º Fica autorizado o Poder Executivo a **criar a Central de Intérpretes da Língua Brasileira de Sinais - Libras e Guias-Intérpretes à Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS)**, que prestará tratamento diferenciado às pessoas com deficiência auditiva e aos surdo-cegos no município de Florianópolis, com o fornecimento de informações exatas acerca dos serviços públicos municipais através de diversos meios de comunicação, inclusive através de atendimento de interpretação para deficientes auditivos e surdo-cegos.

§ 1º A Central poderá ter **tecnologia para transferência de imagem imediata para as recepções das repartições públicas municipais, a serem definidas pelo Executivo**, também devidamente equipadas com a necessária tecnologia, com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação com as pessoas com deficiência auditiva através da Libras por vídeo instantâneo entre os intérpretes da Central e estas pessoas.

§ 2º O atendimento presencial consiste em disponibilizar intérpretes de Libras e guias-intérpretes, sempre através de prévio agendamento, nos serviços das repartições públicas municipais, que serão definidas pelo Executivo, para auxiliar na comunicação dos deficientes auditivos e surdo-cegos, com o objetivo de que possam receber uma adequada prestação do serviço público municipal.

Art. 2º **A Central deverá ser composta por um número mínimo permanente de intérpretes e guias-intérpretes** suficiente para possibilitar a prestação do serviço de interpretação.

Art. 3º Para a concretização da Central definida por esta Lei, a SEMAS poderá estabelecer ações, convênios e parcerias com órgãos públicos e entidades de direito público ou privado, obedecida a legislação vigente.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo máximo de noventa dias, contados da data de sua publicação.

Parágrafo Único - O serviço instituído por esta Lei deverá estar em funcionamento no prazo de cento e oitenta dia após a edição do decreto regulamentar.

Art. 5º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Florianópolis, aos 20 de março de 2014.”
(Grifo nosso)

A lei municipal promulgada vai de encontro ao que a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência [Lei Federal nº 13.146/2015](#)), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania, e ainda:

- Ao [Decreto Federal nº 5.296/2004](#) que assegura a **prestação de atendimento diferenciado às pessoas com deficiência auditiva, devendo ser realizado por intérpretes ou profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)**, assegurando a acessibilidade e o direito à comunicação eficiente; **(grifo nosso)**.
- Ao [Decreto Federal nº 5.626/2005](#) estabelece que o atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva, realizado pelo Poder Público, empresas concessionárias e permissionárias, bem como órgãos da administração pública direta e indireta, **deve incluir intérpretes de LIBRAS ou o uso de centrais de intermediação de comunicação com recursos de videoconferência online e webchat**. Esses dispositivos, previstos no artigo 26, §§ 2º e 3º, visam facilitar o acesso dessas pessoas a serviços essenciais e garantir que suas demandas sejam atendidas de forma inclusiva. **(grifo nosso)**.
- Aos [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\)](#), tratado firmado entre o Brasil e a Organização das Nações Unidas (ONU) que, entre outros, aponta a necessária redução das desigualdades: “10.2 Até 2030, **empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos,**

independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra” (**grifo nosso**).

Ante o exposto, tem-se que realizar a implantação da “*central de intérpretes da língua brasileira de sinais-libras e guias-intérpretes*”, é medida que se impõe para garantia dos direitos as pessoas com deficiência.

1.4. Consequências e impacto da não contratação

Ao não tomar as medidas necessárias à contratação da Central Digital para atendimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para Português, e vice-versa”, vislumbra-se que a principal consequência reside na falta de acessibilidade aos munícipes com deficiência aos serviços prestados pelo município, bem como, impede o pleno exercício da cidadania, de sorte que o gestor que não observar os diplomas legais poderá sofrer sanções administrativas por descumprimento das normas de acessibilidade, incluindo multa e advertências, bem como, civilmente pelos eventuais danos morais ou materiais causados pela “exclusão” das pessoas com deficiência.

1.5. Abrangência e impacto

A Central abrangerá todo território do município de Florianópolis, e será destinada principalmente às pessoas surdas ou com deficiência auditiva que utilizam a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como principal meio de comunicação, bem como aos servidores municipais responsáveis pelo atendimento a esse público. Atualmente, conforme, aponta OE181/SEMAS/APPPD/2025, encaminhado pela assessoria de políticas públicas para a pessoa com deficiência, acerca do público alvo tem-se que:

[...] O Brasil conta com cerca de 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, das quais aproximadamente 2,3 milhões possuem deficiência severa e são consideradas surdas. Em Santa Catarina, considerando a média nacional de aproximadamente 3,2% da população com surdez, estima-se um total de 240 mil pessoas com deficiência auditiva. Já em Florianópolis, com uma população de cerca de 540 mil habitantes, calcula-se que aproximadamente 17 mil pessoas sejam surdas ou apresentem deficiência auditiva[...]

Essa expressiva demanda reforça a importância de os servidores públicos municipais estarem preparados para se comunicar de forma eficaz com cidadãos surdos, eliminando barreiras linguísticas e garantindo a acessibilidade tanto em atendimentos presenciais quanto em serviços prestados de forma remota.

A Central Digital de Interpretação de LIBRAS-Português funcionará como um serviço remoto e sob demanda, disponível para a Secretaria Municipal de Assistência Social bem como, poderá ser plataforma de integração

multissetorial aos órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Florianópolis que realizam atendimento ao público.

O acesso será feito por meio de uma plataforma digital (via aplicativo ou web), permitindo a conexão, em tempo real, entre o servidor público e um intérprete de LIBRAS. Sempre que uma pessoa surda buscar atendimento em qualquer unidade da Prefeitura e houver necessidade de mediação linguística, o servidor poderá acionar a Central. Por meio de uma videochamada, o intérprete fará a intermediação, realizando a tradução simultânea entre a LIBRAS e a Língua Portuguesa, garantindo que a comunicação aconteça de forma clara, eficiente e acessível.

O serviço atenderá tanto situações de atendimento espontâneo, quando o cidadão comparecer presencialmente a uma unidade, quanto atendimentos agendados previamente, conforme a natureza e complexidade da demanda. Além disso, a Central poderá ser utilizada para atendimentos realizados por telefone, videochamadas institucionais e outras formas de contato remoto, ampliando o alcance e a efetividade da comunicação entre os servidores municipais e as pessoas surdas.

O orçamento previsto pela Assessoria de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência especializada é de até R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais):

De: Assessoria de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência
Assunto: Re: Indicar estimativa disponível para contratação
Para: Licitações Semas Zimbra
licitacoes.semas@pmf.sc.gov.br
Re: Indicar estimativa disponível para contratação sex., 03 de out. de 2025 14:55

Prezado,
Considerando as últimas pesquisas realizadas para a implantação da Central Digital de Interpretação de Libras/Português, esta Assessoria informa que a estimativa anual de custo para a contratação do serviço é de aproximadamente R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). O valor corresponde a um pacote de 40 horas mensais, totalizando 480 horas anuais de atendimento. Ressalta-se que o montante apresentado trata-se de uma estimativa e poderá sofrer variações, para mais ou para menos, de acordo com as propostas apresentadas pelas empresas ou instituições habilitadas a prestar o serviço.

Estima-se, inicialmente, que o atendimento será disponibilizado nas recepções das repartições públicas municipais na forma do § 1º do Art 1º, da Lei municipal 9484/20214 de 20 de março de 2014:

“A Central poderá ter tecnologia para transferência de imagem imediata para as **recepções das repartições públicas municipais**, a serem definidas pelo Executivo, também devidamente equipadas com a necessária tecnologia, com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação com as pessoas com deficiência auditiva através da Libras por vídeo instantâneo entre os intérpretes da Central e estas pessoas.”
(grifo nosso).

A execução deste contrato depende da disponibilização (aquisição, atualização, ou manutenção) dos seguintes materiais ou serviços:

- Conexão de internet estável;
- Computador (estação de trabalho); Notebook; Tablet; ou telefone celular.
- Webcam com microfone
- Luz direcionável; ou lâmpada com suporte articulável; ou ainda, Ring Light com tripé.
- Caixa de som, e/ou fones de ouvido, ou ainda Headset (fone de ouvido com microfone acoplado)

2. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

O estudo da pretensa contratação está lastreado na solicitação realizada por meio do Documento de Formalização da Demanda (DFD)² nº OE181/SEMAS/APPPD/2025, de 01/09/2025, que instrui e está apensado ao Processo Interno nº 00143075/2025, seguindo os termos do art. 2º, IV, do Decreto Municipal nº 27.768³, de 06/02/2025.

A pretensa contratação NÃO está inserida no plano de contratações anuais (PCA) de 2025⁴ desta secretaria, todavia, esta alinhada os objetivos gerais do Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025, cujas metas e prioridades foram estabelecidas por meio das deliberações realizadas nas conferências municipais de assistência social realizadas em 2017, 2019 e 2021, onde foi destacada a seguinte necessidade:

“Possibilitar a acessibilidade em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) das pessoas surdas, da audiodescrição para os(as) cegos(as), e o auxílio às pessoas não alfabetizadas nos espaços de controle social e em todos os equipamentos/serviços do SUAS, eliminando as barreiras da comunicação via ferramentas específicas ou profissionais”

² O DFD é o documento que fundamenta o PCA, assegurando o alinhamento da necessidade de contratação ao planejamento anual da Administração

³ DECRETO N. 27.768, DE 06 DE FEVEREIRO DE 2025. Estabelece prazos e procedimentos para a elaboração do plano de contratações anual do município de Florianópolis e dá outras providências

⁴ O PCA 2025 do Município pode ser consultado para conferência no seguinte link:
https://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/28_03_2025_16.36.01.0a8a0e7a545983e2f3222a4134ad6b2e.pdf.

de apoio, conforme a Lei nº 13.146/2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. (2017), até 2025". (Grifo nosso) Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025, pp.276.

Da mesma maneira, e já abordado no item 1 deste ETP, o executivo já promulgou legislação⁵ permitindo que o executivo adote as medidas que julgar necessárias para materialização da central de libras.

Assim, entende-se que a pretensa aquisição é de interesse público e vai de encontro a necessidades apontadas pela sociedade e seus representantes, vez que poderão ser solucionadas por meio da pretensa aquisição, merecendo, sua inclusão no plano de contratações anuais deste município.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos abaixo derivam diretamente da necessidade da implantação da Central de Atendimento Remoto em Libras neste município, e para que atinja os objetivos almejados, a eventual contratada deverá manter uma equipe com funcionários qualificados e em número suficiente ao atendimento satisfatório das demandas estimadas.

3.1. Origem dos requisitos:

Conforme detalhado no elemento 1 deste estudo e foram definidos para alcançar os objetivos da contratação, considerando o diagnóstico da situação atual.

A não observância destes requisitos implica na restrição a autonomia desrespeito a dignidade da pessoa Humana, impactando negativamente na qualidade da prestação dos serviços públicos, este que devem ser disponibilizados universalmente a todos que deles necessitarem.

3.2. Requisitos Funcionais

A Central de Atendimento Remoto em Libras é uma ferramenta que possibilita as pessoas surdas usuárias dos serviços públicos e os servidores terem acesso imediato a um intérprete, sem necessidade de agendamento prévio, e com funcionamento durante 24 horas.

Os serviços de tradução, intermediação e interpretação serão prestados remotamente por meio da Central de Interpretação de Libras com acionamento imediato via plataforma digital, com atendentes habilitados e proficientes em Libras e em português do Brasil, de forma simultânea e consecutiva.

⁵ A Lei Nº 9484/2014, de 20 de março de 2014, promulgada pela câmara municipal de Florianópolis, autorizou a criação d a central de intérpretes da língua brasileira de sinais-libras e guias-intérpretes.

Mandatários:

A Central Digital de Interpretação de LIBRAS – Português deve operar por meio de uma plataforma acessível, com atendimento remoto via videoconferência, para conectar pessoas surdas a intérpretes em tempo real.

A solução deve ser suportada por infraestrutura humana, software e hardware, providos pela CONTRATADA, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias (24h x 7d), permitindo ao usuário surdo acessá-la sempre que necessário.

A infraestrutura humana deverá ser composta por profissionais habilitados, certificados e com experiência comprovada na realização de serviços de tradução, intermediação e interpretação Libras/Português via plataforma digital, para a mediação da comunicação entre o usuário surdo e os serviços públicos essenciais, por meio de vídeo chamada e/ou comunicação escrita (webchat), em regime contínuo.

Os intérpretes devem dominar a Libras e o português, garantindo comunicação fluida e precisa em diferentes contextos (educacional, jurídico, médico, etc.), e ainda, possuir formação específica em tradução e interpretação, ou, experiência comprovada.

A proficiência em Libras poderá ser comprovada por certificado PROLIBRAS dos profissionais que prestarão os serviços durante o período de sua vigência ou certificado de conclusão de curso de graduação de Letras-Libras (bacharelado), reconhecido pelo Ministério da Educação.

Deverá possuir a infraestrutura tecnológica necessária para realização dos atendimentos possuindo conexão de internet estável, câmeras de alta qualidade e sistemas de videoconferência que permitam visualização clara dos sinais e expressões faciais.

A instalação dos aplicativos, ou links de acesso, no website da Prefeitura Municipal de Florianópolis a qual se vincula esta secretaria, em dispositivos móveis (smartphones e tablets), deve ser garantida pelas estruturas de software e hardware, permitindo que os usuários comuniquem com a Central por meio de qualquer dispositivo apto a acessar a Internet.

As chamadas à Central, realizadas pelos usuários por meio dos aplicativos embarcados em dispositivos móveis devem ser isentas de cobrança por pacotes de dados de Internet.

A plataforma de acesso deverá ter layout white label, permitindo a customização pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, com, no mínimo, logotipo e identidade visual da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS.

Deverá prover o Hosting da solução em Data Center com redundância, incluindo hardware e software necessários para o adequado funcionamento da plataforma.

A plataforma deverá prover painel administrativo parametrizável para cadastramento de usuários e monitoramento das operações em tempo real pela Prefeitura Municipal de Florianópolis a qual se vincula esta secretaria.

A gestão do atendimento da plataforma em Libras realizada em território do município, respeitando a legislação vigente, para fins de gerenciamento operacional e contratual mais rápido e eficiente, no entanto, poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço e de disponibilidade e tempo de resposta, que serão apresentadas mais adiante neste documento, bem como outros dispositivos, que também poderão ser apontados, no Termo de referência, no edital e seus anexos, ou ainda, no contrato.

Todas as ferramentas disponibilizadas devem contemplar a opção pelo idioma português brasileiro

A eventual contratada deverá prover documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que facilite o entendimento pelos usuários do sistema.

A eventual contratada deverá ter a propriedade intelectual da solução, bem como a equipe de desenvolvedores e a manutenção do sistema, a fim de ser possível customizá-lo de acordo com as necessidades da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS.

A solução deve ser desenhada para atender de forma segura e eficiente à intermediação da comunicação entre os serviços públicos providos pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, e, ao usuário surdo. A plataforma deverá receber chamadas via website, por meio de dispositivos que admitam conexão através da Internet.

Quando a Pessoa com Deficiência Auditiva e o técnico da SEMAS⁶ estiverem juntos no mesmo local do a solução deverá permitir a comunicação por meio de dispositivos (Computadores, tablets, celulares, entre outros) da seguinte forma:

Pessoa com deficiência auditiva e técnico da assistência Social – SEMAS

á

Vídeo chat, áudio

â

Interprete.

Quando a Pessoa com Deficiência Auditiva e o técnico da SEMAS⁷ **NÃO** estiverem juntos no mesmo local a solução deverá permitir a comunicação por

⁶ Incluem-se todos os equipamentos da rede de proteção social do Município de Florianópolis, bem como os atendimentos multissetoriais realizados junto a outros entes públicos.

meio de dispositivos (Computadores, tablets, celulares, entre outros) da seguinte forma:

Pessoa com Deficiência Auditiva

á

Vídeo chat

â

Interprete

á

Áudio

â

técnico da assistência Social- SEMAS

A solução deverá estar apta a receber acessos via web, possuindo compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOs, originados pelos usuários de qualquer computador com acesso à Internet, por meio de um browser padrão de mercado;

A solução deverá prover aplicativo para acesso aos sistemas Android e iOS, no mínimo;

A solução deverá prover link web responsivo para acesso aos sistemas Android e iOS;

A solução deverá permitir a geração de QR Codes que possibilitem o acesso à plataforma de atendimento em Libras, para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos usuários com o uso de dispositivos móveis, sem a necessidade de instalação de aplicativo próprio;

A solução deverá permitir o cadastramento de usuários, criando para cada um deles uma conta com controle de acesso e senha;

A solução deverá exigir que o usuário, para concluir o cadastramento, aceite os termos de uso da solução, cuja redação será definida em conjunto entre a eventual contratada e Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS;

A solução deverá possibilitar o cadastramento de perfis de acesso para diferentes funcionalidades administrativas;

A solução deverá possuir módulo de consultas gerenciais por nível de autorização, definido no controle de acesso;

A solução deverá permitir ligações VCO – Voice Carry Over (transmissão de som/voz);

⁷ Incluem-se todos os equipamentos da rede de proteção social do Município de Florianópolis, bem como os atendimentos multissetoriais realizados junto a outros entes públicos.

A solução deverá permitir ligações HCO – Hearing Carry Over (transmissão de som/áudio);

A solução deverá possibilitar a customização de cores e logotipo no acesso de atendimento web, conforme necessidade da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, originada via computador, celular ou tablets;

A solução deverá permitir a alteração da senha pelo próprio usuário;

A solução deverá permitir o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de acesso indevido;

A solução deverá permitir o acionamento do cidadão surdo mediante o envio de um push, ou outro mecanismo de mesmo efeito, ao aplicativo de seu dispositivo móvel (smartphone), que o fará vibrar. Caso o usuário surdo não atenda ao push, a solução deverá possibilitar a gravação e o envio de um vídeo em Libras ao seu aplicativo para posterior acesso ao recado;

A solução deverá permitir a criação de filas de atendimento prioritárias e emergenciais, possibilitando ao administrador incluir, alterar, excluir e gerenciar, em qualquer momento, sem a necessidade de alteração no sistema;

A solução deverá permitir o monitoramento em tempo real das filas de atendimento;

A solução deverá exibir ao usuário sua posição na fila de atendimento, atualizando automaticamente sempre que essa posição for alterada;

A solução deverá permitir ao atendente realizar transferência de atendimentos entre filas e atendentes;

A solução deverá possuir módulo de exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em Libras e texto, enquanto o usuário aguarda na fila de atendimento;

A solução deverá permitir alterar “logo” e descritivo de serviço criado;

A solução deverá permitir a troca de vídeos institucionais, fornecidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, a qualquer tempo, sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema;

A solução deverá permitir ao atendente realizar transferência de atendimentos entre filas e atendentes;

A solução deverá permitir ao atendente realizar pausas com motivos customizáveis;

A solução deverá permitir a possibilidade de gravação do atendimento;

A solução deverá permitir, dentro de um único atendimento, a comunicação simultânea de, no mínimo, 3 (três) pessoas;

A solução deverá permitir que o usuário receba mensagens de vídeo em sua caixa postal, assim que realizar o acesso ao sistema;

A solução deverá prever a escalabilidade da quantidade de Posições de Atendimento (PA's), de forma que se possa ajustar a capacidade de atendimento em função do comportamento da demanda;

A solução deverá estar apta a customizar o layout tanto no website quanto nos dispositivos móveis de seus usuários;

A solução deverá possuir software de tratamento de chamado para eventuais incidentes com a plataforma, seguindo as melhores práticas do ITIL e COBIT de acordo com outras prioridades acordadas;

A solução deverá fornecer relatórios informativos contendo estatísticas para avaliação da prestação dos serviços contratados, devendo estar disponíveis em tempo real;

A solução deverá possibilitar relatório com tempo mínimo, médio e máximo dos atendimentos;

A solução deverá possibilitar relatório com número de atendimentos em períodos variáveis;

A solução deverá possibilitar relatório de todas as chamadas realizadas para o atendimento virtual em determinado período, com a identificação do atendido, data, horário, duração do atendimento e destino ou natureza da chamada;

A solução deverá possibilitar a emissão de relatório com número e relação de chamadas atendidas e não atendidas;

A solução deverá possibilitar a emissão de relatório com tempo médio de espera para ser atendido;

A solução deverá possibilitar a emissão de relatórios e gráficos dos atendimentos;

A solução deverá possibilitar relatórios georreferenciados por tipo de atendimento;

A solução deverá possibilitar o armazenamento das gravações de todos os atendimentos realizados por um período de 24 (vinte e quatro) meses;

A solução deverá possuir banco de dados compatível com a plataforma disponível no mercado;

A solução deverá permitir exportação de dados para outras plataformas;

A solução deverá permitir a utilização do serviço em qualquer plataforma sem a necessidade de aquisição de componentes ou equipamentos;

A solução deverá permitir a criação, alteração e exclusão de serviços de atendimento de acordo com as necessidades da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS;

A solução deverá estar apta a emitir relatório de cobrança das ligações telefônicas eventualmente realizadas pelos intérpretes durante os atendimentos;

A solução deverá estar apta a diferenciar surdos e servidores no cadastro de usuários, podendo exibir produtos customizados pelo administrador para cada perfil de usuário.

Desejáveis: Caso eventual contratada adote o escalonamento de plantões para atendimentos noturnos, feriados e finais de semana, sejam

encaminhados os contatos telefônicos do funcionário responsável pelo controle e realização dos atendimentos, para que não haja prejuízo ao atendimento das emergências, especialmente as que possam ocorrer fora do horário comercial — fundamental para serviços como UPAs, SAMU, segurança pública e assistência social. Ocasões em que as pessoas surdas frequentemente são privadas do atendimento emergencial adequado por ausência de intérprete no momento da urgência.

3.3. Requisitos regulatórios e de conformidade

A solução deverá atender, naquilo que lhe couber, às normas vigentes. Todavia é importante apontar em caráter exemplificativo e não exaustivo, a legislação mínima que norteia este estudo técnico preliminar tendo em vista a pretensa aquisição, muito embora, já estejam contextualizadas no item 1 deste ETP.

- Constituição da república federativa do Brasil de 1988
- Lei orgânica do município de Florianópolis/SC.
- Constituição do estado de Santa Catarina de 1989
- Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências.
- Lei Federal nº 13.146/2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência),
- Decreto Federal nº 5.296/2004 que assegura a prestação de atendimento diferenciado às pessoas com deficiência auditiva, devendo ser realizado por intérpretes ou profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), assegurando a acessibilidade e o direito à comunicação eficiente; (grifo nosso).
- Decreto Federal nº 5.626/2005 estabelece que o atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva, deve incluir intérpretes de LIBRAS ou o uso de centrais de intermediação de comunicação com recursos de videoconferência online e webchat.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que, entre outros, aponta a necessária redução das desigualdades: “[...] promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, [...]” (grifo nosso).

- Lei nº 10.436/2002 Reconhece a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como meio legal de comunicação e expressão no Brasil.
- LEI Nº 12.319, DE 1º DE SETEMBRO DE 2010. Mensagem de veto. Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.
- Lei nº 17.292, de 19 de outubro de 2017 consolida a legislação que dispõe sobre os direitos das pessoas com deficiência em Santa Catarina.
- Lei nº 9484/2014, de 20 de março de 2014. “Autoriza o município de Florianópolis a criar a central de intérpretes da língua brasileira de sinais-libras e guias-intérpretes”

3.4. Requisitos operacionais e de suporte

Para a implantação da Central de Libras com serviços de interpretação remota (via videoconferência), é fundamental que a plataforma digital usada para interpretação remota seja acessível, e com interfaces amigáveis para pessoas surdas, além do cumprimento de outros requisitos operacionais.

3.4.1. Requisitos Operacionais

Entre os principais, destaca-se que os recursos humanos (intérpretes) receber capacitação contínua.

Para a operação da central é fundamental que a conexão seja por meio de uma plataforma de videoconferência com boa qualidade de vídeo e áudio para facilitar a comunicação em Libras. Importa também, que as duas pontas (emissor da informação e o receptor da informação) possuam tecnologia adequada para a comunicação, possuindo, por exemplo:

- Conexão à internet estável e de alta velocidade.
- Computadores, webcams e microfones de qualidade. (Computador - estação de trabalho);
- Notebook; tablet, ou telefone celular;
- Webcam com microfone;
- Luz direcionável; ou lâmpada com suporte articulável; ou ainda, ring Light com tripé;
- Caixa de som, e/ou fones de ouvido, ou ainda headset (fone de ouvido com microfone acoplado)

3.4.2. Requisitos de Suporte

3.4.2.1. Instalação e Treinamento: A contratada deverá prover se necessária a instalação configuração completa dos

equipamentos necessários ao atendimento, e oferecer um treinamento mínimo de 1(uma) hora para aos técnicos responsáveis pelos atendimentos na rede de proteção social e demais entes públicos, formando os necessários multiplicadores.

3.4.2.2. Garantia: Garantia técnica permanente durante toda a prestação dos serviços, sendo responsável pelas medidas necessárias a manutenção da plataforma. Deverá também, dar garantia a continuidade do serviço em casos de falhas técnicas, ausência de intérpretes ou outros imprevistos, como a substituição imediata de profissionais ou redundância de sistemas tecnológicos.

3.4.2.3. Acordo de Nível de Serviço (SLA)⁸: O Acordo de nível de Serviço sugerido inclui tempos de resposta, disponibilidade do serviço, índices de satisfação e penalidades por descumprimento, garantindo viabilidade operacional e conformidade com as exigências de qualidade. Abaixo a tabela resumida do acordo de nível de serviço – SLA:

Tabela 1 – Tabela sugerida do acordo de nível de serviço – SLA:

Indicador	
Nº 1: Disponibilidade e Tempo de Resposta	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento célere das demandas.
Meta a cumprir	90 (noventa) segundos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Mediante controle por relatório enviado pela contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Os relatórios serão analisados de forma a identificar o tempo de resposta às chamadas.
Início de Vigência	Início de vigência data de início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	De 1 (uma) a 10 (dez) ocorrências – 95% (noventa e cinco por cento) do valor mensal. De 10 (dez) a 20 (vinte) ocorrências – 90% (noventa por cento) do valor mensal. De 20 (vinte) a 30

⁸ SLA significa Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço)

(trinta) ocorrências – 85% (oitenta e cinco por cento) do valor mensal.

3.4.2.4. A contratada deverá atender ao Acordo de Nível de Serviço (SLA) referente aos atendimentos realizados pelos interpretes que irão compor a central de libras. Para ajuste no pagamento serão observados os seguintes critérios:

- I. Tempo de resposta: Tempo entre a realização da chamada e o seu atendimento.
- II. Disponibilidade: Disponibilidade do sistema (plataforma e demais itens correlatos)
- III. Satisfação do usuário atendido: Satisfação dos usuários, incluindo-se também, a satisfação dos técnicos que estarão presencialmente com o cidadão.
- IV. Resolução de incidentes: Os incidentes serão tratados conforme escalonamento sugerido na tabela (Tabela sugerida do acordo de nível de serviço – SLA)

Ultrapassado o limite máximo de ajuste no pagamento de 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal, será aplicada a penalidade específica que deverá ser prevista em contrato, sugerindo-se:

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Impedimento de licitar e contratar; e
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

3.5. Requisitos de sustentabilidade (Ambiental, Social e Governança)

Tratando-se critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) que a contratação eventualmente deve atender, sugere-se a priorização do uso de plataformas de videoconferência, evitando o deslocamento desnecessário e a emissão excessiva de dióxido de carbono (CO₂) para pequenas reuniões.

Sugere-se que, nos atendimentos que envolvam violência contra mulheres e saúde da mulher, sejam priorizados que os atendimentos sejam realizados por outras mulheres.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

A quantidade de horas apontada foi projetada pela Assessoria de Políticas Públicas que apontou a seguinte estimativa:

“Considerando as últimas pesquisas realizadas para a implantação da Central Digital de Interpretação de

Libras/Português, esta Assessoria informa que a estimativa anual [...] corresponde a um pacote de **40 horas mensais**, totalizando **480 horas anuais de atendimento**. Ressalta-se que o montante apresentado trata-se de uma estimativa e poderá sofrer variações, para mais ou para menos, de acordo com as propostas apresentadas pelas empresas ou instituições habilitadas a prestar o serviço.” (Assessoria de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência assessoria.deficiencia@pmf.sc.gov.br, sex., 03 de out. de 2025 14:55).

Dentro as justificativas indicadas ao quantitativo estimado, se destaca a que seguinte:

“Atualmente, o Brasil conta com cerca de 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, das quais aproximadamente 2,3 milhões possuem deficiência severa e são consideradas surdas. Em Santa Catarina, considerando a média nacional de aproximadamente 3,2% da população com surdez, estima-se um total de 240 mil pessoas com deficiência auditiva. Já em Florianópolis, com uma população de cerca de 540 mil habitantes, calcula-se que aproximadamente 17 mil pessoas sejam surdas ou apresentem deficiência auditiva significativa.”
Processo Interno PMF I 00143075/2025 pp. 7 a pp. 9.

Por se tratar de aquisição inédita nesta secretaria, não há estimativas anteriores que sirvam de base. Todavia, as quantidades indicadas vão de encontro aos quantitativos apontados em aquisições similares realizados por outros entes públicos, como por exemplo, o Senado Federal que estimou 30 horas/mês para o atendimento ao público em contratação realizada em março deste ano, e cujos dados serão apontados mais adiante no levantamento de mercado, nas estimativas de quantidade e valor.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

O levantamento de mercado levou em consideração a necessária implantação da central na forma da autorização do legislativo municipal, foram observadas as alternativas de sistemas online que possam ser utilizados nas situações que, mesmo que o usuário não possua equipamento eletrônico próprio, o município poderá atendê-lo com o uso de meio próprios, tais como computadores, tablets, ou celulares.

Nesse sentido é possível observar que existem alternativas comuns, para utilização de sistemas de tradução simultânea de LIBRAS – Português.

A primeira vertente utiliza ferramentas automatizadas, valendo-se de signos comuns a LIBRAS – Português, e onde a comunicação realizada por meio de animações:



Figura 1 – Vlibras

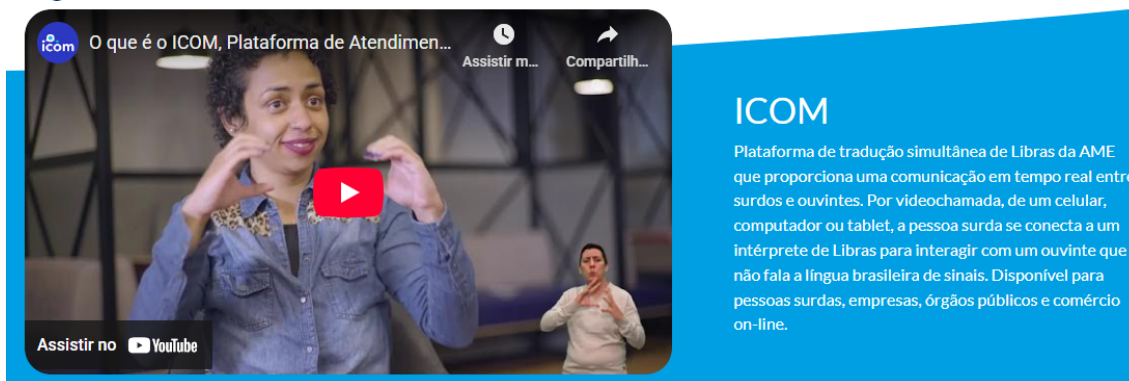
Fonte: <https://www12.senado.leg.br/hpsenado>, acessado em 09/10/2025 às 10h13min.



Figura 2 - Hand Talk

Fonte: <https://diversa.org.br/> acessado em 09/10/2025 às 10h13min.

A segunda vertente é o atendimento por vídeo chamada para tradução online e simultânea:



ICOM

Plataforma de tradução simultânea de Libras da AME que proporciona uma comunicação em tempo real entre surdos e ouvintes. Por videochamada, de um celular, computador ou tablet, a pessoa surda se conecta a um intérprete de Libras para interagir com um ouvinte que não fala a língua brasileira de sinais. Disponível para pessoas surdas, empresas, órgãos públicos e comércio on-line.

Figura 1 - Icom App

Fonte: <https://www.icom.app/>, acessado em 10/10/2025, às 10h59min.



A **disponibilidade de intérpretes de Libras em Florianópolis** pode variar conforme a **data e horário**, os **profissionais locais** e a **demand**a. Consulte os serviços para verificar atendimento 24h.

Atendimento em horário comercial. Alguns **intérpretes de Libras em Florianópolis** atendem de segunda a sexta-feira, durante o dia, para serviços como consultas médicas, audiências, eventos empresariais e outros.

Serviço para eventos e compromissos agendados. Para congressos, palestras e cerimônias, é essencial contratar o intérprete com antecedência para garantir disponibilidade no horário desejado.

Atendimento emergencial sob demanda em Florianópolis. Alguns intérpretes podem aceitar serviços urgentes, como atendimentos hospitalares e jurídicos, mas isso depende da disponibilidade e pode haver custos adicionais.

Interpretação remota como alternativa. Quando não há intérpretes disponíveis presencialmente em Florianópolis, é possível contar com a interpretação em Libras de forma online, garantindo acessibilidade rápida e eficiente.

Se você precisa de um intérprete de Libras em Florianópolis, entre em contato com antecedência para garantir a disponibilidade e evitar imprevistos.

Agende seu atendimento com a SOS Libras em Florianópolis e garanta acessibilidade com profissionais qualificados!

Figura 2 - SOS Libras

Fonte: <https://sosinterpretesdelibras.com.br/b/1/interpretes-libras-florianopolis/8452>

Frente às possibilidades, recomenda-se a segunda vertente onde o atendimento é humanizado e realizado por meio de videochamada, esta recomendação vai de encontro ao interesse da comunidade surda, cuja

comunicação leva também a necessidade de aprimoramento contínuo acerca dos tipos de variações linguísticas: histórica, geográfica, social, e estilística.

Adoção do atendimento humano por vídeo conferência é medida de mitigação dos riscos comuns as falhas de tradução, fato que deu causa ao estudo realizado pela Doutora e Pós-doutora, Sílvia Andreis-Witkoski⁹, que resultou no artigo científico: Problematizando o uso do aplicativo de tradução Hand Talk no ensino da Libras no Ensino Superior, que trata do aplicativo Hand talk, considerado o mais utilizado no meio acadêmico, e que apresenta falhas relevantes e que ensejaram inclusive, a publicação de uma:

“Importante mencionar que o Hand Talk é capaz de fazer a tradução do PB digitado ou capturado por voz. Entretanto, o uso da segunda opção apresenta maior probabilidade de conduzir a erros de tradução, pois **o aplicativo não consegue, como destacado por Corrêa e Cruz (2019, p. 113), fazer “a distinção fonética entre vogais abertas e fechadas, como em ‘colher’ (talher) e ‘colher’ (verbo)”**. Assim, no caso da palavra isolada “colher”, independente da entonação silábica, o aplicativo traduz mostrando o sinal do talher.”
Revista de Educação, Ciência e Cultura (ISSN2236-6377) <http://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Educacao> Canoas, v. 25, n. 3, 2020 <http://dx.doi.org/10.18316/recc.v25i3.6614>, acessado em 10/10/2025 as 11h56min.

Foram avaliadas também as formas de condução do processo de aquisição realizados para aquisição de solução similar a pretendida, por meio de pesquisas nos sítios eletrônicos; portal nacional de contratações públicas; e banco de preços. Estas pesquisas também servirão de parâmetro para a composição da estimativa de preço que será apresentada mais adiante. Segue a síntese das aquisições similares:

Senado Federal: Realizou compra similar por meio do pregão eletrônico PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90135/2024 e celebrou o contrato 2025/0044, com a empresa ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS – AME, CNPJ 64.917.818/0001-56, e teve como objeto: contratação de empresa para a prestação de serviços de tradução, intermediação e interpretação remota entre Libras (Língua Brasileira de Sinais) e Português, por meio de Central de Interpretação de Libras em Plataforma Digital, durante 12 (doze) meses consecutivos de acordo com os termos e especificações deste edital e seus anexos. (<https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/8181>)

⁹ Doutora e Pós-doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professora da Libras na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

- **Fundo Municipal de Saúde - Gurupi - TO:** Realizou compra similar por meio da INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº IL/2025.119-GPI – SEMUS, e celebrou o CONTRATO DE ADMINISTRATIVO Nº 197/2025, com a ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS - AME, CNPJ 64.917.818/0001-56, e teve como objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de interpretação de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), por meio de plataforma digital, com suporte 24 horas por dia nas condições estabelecidas no termo de referência (<https://pncp.gov.br/app/contratos/11336672000199/2025/74>)
- **Mato Grosso - MT:** Realizou compra similar por meio do PREGÃO ELETRÔNICO nº. 003/2025/SETASC, e celebrou o CONTRATO nº. 005/2025, (SETASC-PRO-2025/03397), com a ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS – AME, CNPJ 64.917.818/0001-56, e teve como objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada e apta a prestar serviços de INTERMEDIACÃO, INTERPRETAÇÃO e TRADUÇÃO de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para Português, e vice-versa, por meio de Plataforma Digital Inteligente Central de Libras On-line. (<https://pncp.gov.br/app/contratos/57094030000121/2025/11>)
- **Orçamento Direto: Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais - AME:** Com o seguinte objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana)
- **Banco de preços:** Pesquisa realizada com o seguinte termo: “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras)”

A análise comparativa considerou: atendimento aos requisitos técnicos, desempenho operacional, conformidades normativas, interoperabilidade, prazos de entrega/execução, custos totais de propriedade (aquisição, operação, manutenção em 12 meses), riscos de dependência tecnológica e nível de competição no mercado.

A solução de contratação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário, demonstrou-se a vantajosa tecnicamente por apresentar a possibilidade de uso mesmo quando o usuário não possuir pacote de dados suficiente para realização de chamadas, e vantagem econômica

frente à contratação de servidores direcionados exclusivamente ao atendimento 24h e 7 dias por semana.

A alternativa, contratação de servidor público dedicado a função de tradução e interpretação durante 24 horas, 7 dias por semana foi rejeitada pelos seguintes motivos: O número de profissionais necessários a manutenção da escala 24x7 é superior aos custos de contratação quando comparados a contratação de empresa especializada.

Quanto à contratação de empresa especializada na prestação de serviço, esta solução apresenta menor risco operacional, pois, impõe a eventual contratada responsabilidade de manutenção de pessoal suficiente para manter o atendimento das métricas que forem estipuladas.

Entende-se que a implantação de central de tradução por meio de contratação de empresa especializada que tenha como responsabilidade a prestação de serviços incluindo a responsabilidade de contratação e treinamento contínuo dos atendentes, bem como o fornecimento de internet patrocinada, salvo melhor juízo, é à medida que melhor atende o interesse público, restando desenhado para a pretensa aquisição o seguinte objeto:

“Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana”.

Por fim, recomenda-se a adoção da **contratação de empresa especializada** com respaldo técnico e mercadológico demonstrado. As planilhas comparativas, evidências documentais e registros de consultas encontram-se anexas a este documento.

6. ESTIMATIVA DO VALOR

A finalidade deste elemento é fornecer uma estimativa preliminar a fim de verificar a viabilidade econômica e orientar o prosseguimento do estudo para a eventual contratação. A validação detalhada (análise de cesta de preços, amostras representativas, ajustes finos) será realizada no Termo de Referência, conforme as regras de pesquisa de preços aplicáveis estabelecidas na IN SEGES/ME 65/2021.

As unidades de medida são apontadas da seguinte forma:

- Valor unitário (hora): É referente à hora técnica estimada, sua estimativa é obtida da divisão do valor total da proposta (R\$) pelo número total de horas estimadas (480h).

- Estimativa mensal: Será considerada a estimativa mensal o valor obtido da multiplicação entre valor unitário e a estimativa de uso de 40 horas/mês.
- Estimativa de valor da contratação: Sua estimativa é obtida da multiplicação do valor unitário (hora) pelo número total de horas estimadas (480h).

Para verificar a viabilidade econômica, estimaram-se os preços unitários referenciais e o valor total estimado com base em análise em sítios eletrônicos (contratos similares), portal nacional de contratações públicas, orçamento direto com possíveis fornecedores, e o banco de preços. As fontes consultadas foram as seguintes:

Sítio Eletrônico

- Senado Federal: <https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/8181>, acessado em 07/10/2025 às 14:28.

Portal Nacional de Contratações Públicas

- Fundo Municipal de Saúde - Gurupi – TO: <https://pncp.gov.br/app/contratos/11336672000199/2025/74>, acessado em 29/10/2025 as 13:45.
- Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania de Mato Grosso <https://pncp.gov.br/app/contratos/57094030000121/2025/11>, acessado em 27/10/2025 as 16:06.

Orçamento Direto

- Plataforma ICOM, (Associação amigos metroviários dos Excepcionais – AME) recebido em 28/10/2025 as 16:28.

Importante: Foram tentados orçamentos diretos com outros possíveis fornecedores. Se manifestarem a empresa Help Vox que em 28/10 indicou não haver interesse em participar de um eventual certame; e a empresa Gestalk, que solicitou esclarecimento e qual o prazo de recebimento de propostas. Os demais não responderam a solicitação do orçamento. Segue a lista das empresas que foram solicitadas:

Possível fornecedor	Email	Data de envio
SignumWEB	"ingrid araujo" <ingrid.araujo@email.signumweb.com.br>	23/out
Personalise	joseph@pessoalize.com	23/out
Icom - AME	comercial <comercial@ame-sp.org.br>	27/out
HPX - Tecnologia e Comercio - Help Vox	administrativo@helpvoxconnect.com.br	27/out

Connect		
Gestalk	contato@gestalk.org	27/out
Signorum	contato@signorum.com.br	27/out
Educalibras	contato@educalibras.com.br	27/out
Comunica	info@comunica.com.br	27/out
Focus Traduções	contato@focustraducoes.com.br	27/out
Easy Translation Services	easyts.pr@easyts.com	27/out
Libraria - tradução simultânea por libras	atendimento@libraria.com.br	27/out
SOS Intérpretes de Libras	comercial@sosinterpretesdelibras.com.br	27/out
Libras Total	librastotal@gmail.com	29/out
N V Servicos Urbanizacao Nelson Vieira LTDA	urbanizacao@nvgmail.com	29/out
LS LIBRAS	vendas@lslibras.com.br	29/out

Banco de Preços

- CAMARA MUNICIPAL DE RONDONOPOLIS;
- INSTITUTO CULTURAL DE SÃO LOURENÇO / 4 -INSTITUTO CULTURAL SÃO LOURENÇO DO OESTE;
- MUNICIPIO DE SÃO LOURENÇO D'OESTE/ 1 - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE .

Acessado em 29/10/2025 as 10:00

Critério metodológico: Média das amostras válidas

Memória de cálculo: Consultar tabela demonstrativa abaixo e documentos de suporte técnico anexos.

Obs: Tratamento do sigilo: NÃO.

Item 01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana						
Unidade	Horas						
Quantidade mensal	40						
Quant. Total	480						
Prazo estimado da prestação do serviço (meses)	12						
PESQUISA	Mercado Pesquisado				VALOR UNITÁRIO (Hora)	Estimativa Mensal (40h- Mês)	Estimativa de Valor da Contratação (480h em 12 Meses)
	Tipo	Local da pesquisa	Fornecedores	CNPJ			
Pesquisa 1	Sítio Eletrônico	Senado Federal https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/8181	Associação amigos metroviários dos Excepcionais - AME	64.917.818/0001-56	R\$ 410,00	R\$ 16.400,00	R\$ 196.800,00
Pesquisa 2	Portal Nacional de Contratações Públicas	FUNDO MUNICIPAL DE SAUDE - Gurupi - TO https://pncp.gov.br/app/contratos/11336672000199/2025/74	Associação amigos metroviários dos Excepcionais - AME	64.917.818/0001-56	R\$ 470,00	R\$ 18.800,00	R\$ 225.600,00
		Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania de Mato Grosso https://pncp.gov.br/app/contratos/57094030000121/2025/11	Associação amigos metroviários dos Excepcionais - AME	64.917.818/0001-56	R\$ 410,35	R\$ 16.414,00	R\$ 196.968,00
Pesquisa 3	Orçamento Direto	Plataforma ICOM	Associação amigos metroviários dos Excepcionais - AME	64.917.818/0001-56	R\$ 658,00	R\$ 26.320,00	R\$ 315.840,00
Pesquisa 4	Banco de Preços	CAMARA MUNICIPAL DE RONDONOPOLIS /	Libras Total LTDA	60.352.104/0001-97	R\$ 400,00	R\$ 16.000,00	R\$ 192.000,00
		INSTITUTO CULTURAL DE SÃO LOURENÇO / 4 -INSTITUTO CULTURAL SÃO LOURENÇO DO OESTE	Tali Libras	25.036.366/0001-41	R\$ 395,00	R\$ 15.800,00	R\$ 189.600,00
		MUNICIPIO DE SÃO LOURENÇO D'OESTE / 1 - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE	N V Servicos Urbanizacao Nelson Vieira LTDA	27.281.305/0001-75	R\$ 558,00	R\$ 22.320,00	R\$ 267.840,00
VALOR ESTIMADO PARA A AQUISIÇÃO					R\$ 471,62	R\$ 18.864,86	R\$ 226.378,29

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A Central Digital de Interpretação de LIBRAS – Português funcionará como um serviço remoto e sob demanda, disponível para os órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Florianópolis que realizam atendimento ao público. O acesso será feito por meio de uma plataforma digital (via aplicativo ou web), permitindo a conexão, em tempo real, entre o servidor público e um intérprete de LIBRAS.

Sempre que uma pessoa surda buscar atendimento em qualquer unidade da Prefeitura e houver necessidade de mediação linguística, o servidor poderá acionar a Central. Por meio de uma videochamada, o intérprete fará a intermediação, realizando a tradução simultânea entre a LIBRAS e a Língua Portuguesa, garantindo que a comunicação aconteça de forma clara, eficiente e acessível.

O serviço atenderá tanto situações de atendimento espontâneo, quando o cidadão comparecer presencialmente a uma unidade, quanto atendimentos agendados previamente, conforme a natureza e complexidade da demanda. Além disso, a Central poderá ser utilizada para atendimentos realizados por telefone, videochamadas institucionais e outras formas de contato remoto, ampliando o alcance e a efetividade da comunicação entre os servidores municipais e as pessoas surdas.

O serviço deverá ser fornecido por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana.

O atendimento na modalidade virtual deverá ser realizado por meio de tecnologia de transmissão de vídeo, áudio, texto e telefonia, em tempo real entre o usuário e a Central.

A solução deverá contemplar as seguintes formas de atendimento na modalidade virtual:

Por meio do acesso aos navegadores disponíveis no mercado que atendem à tecnologia de vídeo chamada, por meio de computadores e notebooks via website, utilizando navegadores padrão de mercado; e

Por meio de aplicativo instalado em smartphones e tablets.

O acesso à Central deve estar disponível nas seguintes categorias:

I. Acesso através do website:

Deverá ser disponibilizada uma página da Central na Internet, que será acessível aos usuários através de links disponibilizados no portal da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS;

Ao acessar a página da Central pela primeira vez, o usuário deverá ser direcionado para uma página de cadastro, na qual informará seus dados pessoais e selecionará o tipo de atendimento de sua preferência (texto ou vídeo/áudio).

II. Acesso por meio de aplicativo:

Deverão ser disponibilizados aplicativos da Central para os principais sistemas operacionais (iOS e Android);

Após fazer o download e a instalação do aplicativo, o usuário deverá efetuar seu cadastro, informando seus dados pessoais;

Ao iniciar o aplicativo, o usuário deverá informar seu login e senha, e então escolher o tipo de atendimento desejado;

O acesso por meio de aplicativo deverá permitir a criação de caixa postal (vídeo ou texto) para os usuários cadastrados; e

Ao acessar o aplicativo, o usuário deverá ser avisado caso existam mensagens em sua caixa postal (texto ou vídeo), poderá ler ou assistir ao vídeo com a mensagem deixada pela central de interpretação.

A solução deverá contemplar as seguintes formas de atendimento na modalidade virtual:

Atendimento de 2 (dois) pontos: Nesta situação o usuário surdo e o atendente (ouvinte) estão no mesmo local, fisicamente, enquanto o intérprete está na Central de Interpretação Remota de Libras. Pessoa com deficiência auditiva junto ao técnico da Sec. Mun. de assistência Social - SEMAS.

Técnico da SEMAS e Pessoa com Deficiência Auditiva

o Vídeo chat, áudio

Interprete

O usuário surdo poderá visualizar o intérprete por vídeo ao mesmo tempo em que o intérprete se comunicará com o usuário ouvinte por meio de áudio pelo equipamento que está realizando a conexão.

O intérprete deverá expressar em português,

Por áudio, tudo que o usuário sinalizar, e deverá sinalizar em Libras para o usuário surdo, por meio de vídeo, o que for falado pelo usuário ouvinte.

Atendimento de 3 (três) pontos: Nesta situação o usuário surdo; o usuário ouvinte e o intérprete estão cada um em um local diferente.

O usuário surdo e o intérprete deverão se visualizar por vídeo;

O usuário surdo informará ao intérprete o número do telefone do serviço público ou privado para qual deseja ligar;

O intérprete deverá realizar a chamada telefônica para o número informado e se comunicar com o servidor ou atendente (ouvinte); e

O intérprete fará a intermediação da comunicação entre o usuário surdo e ouvinte.

Pessoa com Deficiência Auditiva

ôVídeo chat

Interprete

ôÁudio

Técnico da SEMAS

A solução deve possuir ferramenta de administração web com mecanismos de log, rastreamento e auditoria de todas as transações e funcionalidades disponíveis na Plataforma da Central;

A solução deverá possuir ferramenta de administração web através de interface gráfica de usuário (GUI), customizável com a identidade visual de sistemas da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, por meio da qual deverá ter acesso a todos os relatórios de atendimento e de tráfego telefônico, os quais devem fornecer os mesmos dados disponibilizados por uma plataforma de call center, tais como:

Dados de acesso, contemplando as informações de:

Usuário;

Data e hora do acesso;

Telefone de destino

Dados de Atendimento, contemplando:

Tempo Médio de Ocupação (TMO);

Tempo Médio de Atendimento (TMA);

Tempo Médio de Espera (TME); e

Número de destino e duração das chamadas da Central ao destino

Deverá disponibilizar on-line, a Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, todos os relatórios em tempo real.

Deverá prever na proposta de solução, vídeo em Libras e em português brasileiro, de caráter orientador, para a capacitação dos usuários, inclusive com deficiência auditiva, a ser disponibilizado nos websites da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, que é vinculada ao sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Florianópolis – PMF, bem como no aplicativo para os smartphones, devendo apresentar layout whitelabel, a ser customizado pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS.

Os vídeos devem possuir padrão de qualidade que siga as melhores práticas de mercado, devendo ser objeto de aprovação prévia da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, que os atualizará segundo sua necessidade.

Os dados dos usuários deverão ser utilizados apenas para prover a intermediação da comunicação e devem ser mantidos de forma segura, íntegra e sigilosa, nos termos da legislação aplicável à matéria.

Os dados dos usuários devem ser obtidos de forma legal, de acordo com a legislação brasileira e dos termos e condições de uso da solução da Central.

O funcionamento da Central ocorrerá em regime de 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias por semana.

Os serviços terão abrangência em todo território do município de Florianópolis, prioritariamente nos espaços arquitetônicos ocupados pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, e os integrantes da rede de proteção social do município, e estarão disponíveis para os servidores e visitantes, surdos ou não.

A eventual contratada deverá apresentar os itens de segurança das ferramentas administrativas, elementos de infraestrutura e processos de desenvolvimento. E, portanto, deverá:

Classificar cada ativo que seja parte do sistema quanto à importância, ameaças, vulnerabilidades e riscos envolvidos;

Utilizar um módulo de CFTV digital para gravação com sistema de alarme agregado para o monitoramento de presença nas salas destinadas à prestação do serviço da Central Remota de Libras;

Manter toda e qualquer forma de documentação em um local seguro, bem como a relacionada ao esquema de licenciamento. Esta, e qualquer outra documentação do projeto, deverão ser disponibilizadas para a Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS mediante solicitação, conforme instrumento de medição de resultado (IMR) definido;

Utilizar contas não padrão com baixos privilégios para a Administração, elevando o privilégio somente quando for necessário. Toda alteração de privilégio deve ser registrada;

Trocar as senhas de acesso privilegiado aos sistemas antes e depois da execução de manutenções ou auditorias;

Inicializar os serviços por contas de usuários não padrão, locais e sem privilégios administrativos;

Verificar periodicamente os arquivos de inicialização quanto à sua integridade e à existência de comandos maliciosos;

Criar uma rotina de auditoria para verificação dos usuários cadastrados no servidor;

Configurar o tamanho máximo dos arquivos de dump adequadamente, de acordo com o espaço para armazenamento disponível;

Respeitar a política de licenciamento dos produtos envolvidos;

Assegurar que todos os usuários do sistema sejam devidamente cadastrados, com indicação de e-mail, dados cadastrais, entre outros;

Desabilitar todos os protocolos e serviços que não sejam estritamente necessários ao provimento do serviço contratado;

Prover notificação on-line dos alarmes de ocorrência de tentativa de invasão, bem como mecanismos para tratamento, seguindo as melhores práticas de segurança da informação;

Permitir filtragem da comunicação na fronteira dos segmentos dedicados de rede, em que apenas o tráfego necessário e autorizado será liberado;

Restringir a exibição da senha enquanto ela estiver sendo digitada por opção do usuário;

Possibilitar que a senha do usuário seja alterada no primeiro login, em caso definido como aplicável;

Possuir controle de histórico de senhas, evitando que as últimas senhas sejam reutilizadas. A quantidade das últimas senhas que não podem ser utilizadas deve ser parametrizável;

Permitir o bloqueio de usuário;

Armazenar as senhas de forma criptografada. Qualquer padrão diferente de 3DES, MD5 ou RSA deverá ser submetido à SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS - SEMAS;

Impedir que o log possa ser modificado por qualquer tipo de usuário. A geração do log não deve impactar na performance da aplicação;

Implementar trilhas de auditoria para controle de acesso ao sistema;

Utilizar sistemas de prevenção de intrusão (IPS) em pontos críticos do ambiente, no intuito de mitigar riscos de exploração de falhas, ataques de negação de serviço, violação da segurança perimetral, entre outros;

Gerar log de acesso, que deverá ser armazenado no período de, no mínimo, 5 (cinco) anos. Este log deve permitir trilha de auditoria, para o aplicativo, banco de dados e sistema operacional;

Ter processos de correção de vulnerabilidades e gerenciamento de patches de segurança;

Permitir que a Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis - SEMAS, desde que agendado e acordado previamente, realize testes de segurança no ambiente e/ou análises de risco e conformidade, incluindo - mas não se limitando - às dependências físicas da eventual contratada.

Todas as configurações de rede relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a eventual contratada, devem ser documentadas e disponibilizadas à Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS toda vez que ocorrer alteração nas configurações.

Os intérpretes deverão possuir formação em consonância com a Lei Federal nº 12.319, de 01 de setembro de 2010, que regulamenta a profissão de tradutor, intérprete e guia-intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras), ou a que venha a substituí-la.

Não será exigida dos intérpretes contratados pela licitante a comprovação de registro ou inscrição na entidade profissional competente, uma vez que o

objeto do presente contrato não contempla a execução de atividades cujo exercício é exclusivo de determinada profissão, por força legal.

A eventual contratada, bem como os profissionais por ela fornecidos, deverão se comprometer a manter sigilo escrito, verbal e/ou quaisquer outros, acerca dos dados, informações, materiais, técnicas e procedimentos utilizados na prestação dos serviços.

A quebra de sigilo pela CONTRATADA, bem como pelos profissionais por ela fornecidos, poderá ser objeto de avaliação da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, que poderá adotar as medidas legais cabíveis.

A eventual contratada deverá oferecer a possibilidade de acionamento imediato de profissionais intérpretes entre Libras e português via plataforma digital, para a tradução de documentos em texto ou áudio, bem como para a tradução, intermediação e interpretação durante a realização de eventos, reuniões ou outras atividades promovidas pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS com participação de pessoas surdas.

Para tais atividades, não haverá remuneração extra.

A Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, poderá agendar, através do Painel de Gestão da plataforma oferecida ou por outro meio, a participação de tradutor/intérprete em reuniões corporativas, entrevistas, dentre outras atividades, onde haverá participação de pessoas surdas.

O serviço ocorrerá através de plataforma de conferência em vídeo utilizada pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, em que o tradutor/intérprete participará como um dos convidados, traduzindo a comunicação de forma triangulada, de Libras para português e vice-versa, de forma que as pessoas surdas possam compreender todo o contexto em debate/abordagem tanto quanto os participantes ouvintes.

A eventual contratada deverá prestar o serviço de 1 (um) mês de operação assistida durante a fase final de implantação do serviço para viabilizar a utilização de forma efetiva e segura.

A eventual contratada deverá realizar a capacitação dos colaboradores da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS que irão acessar, operar e navegar na plataforma e no Painel de Gestão, com os perfis de usuário e administrador, com carga horária mínima de 1 (uma) hora.

As atividades de capacitação poderão ser realizadas de forma remota, desde que com a concordância da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, garantidos os requisitos de qualidade e aproveitamento.

A eventual contratada deverá prover atividades de sensibilização com os colaboradores da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de

Florianópolis – SEMAS responsáveis pelo atendimento ao público, com a carga horária mínima de 1 (uma) hora.

As atividades de sensibilização poderão ser realizadas de forma remota, desde que com a concordância da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, garantidos os requisitos de qualidade e atingimento do objetivo esperado.

A eventual contratada deverá disponibilizar tutoriais em vídeo sobre a utilização da Central Remota de Libras para os colaboradores da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS. Os tutoriais deverão ser submetidos à prévia aprovação da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS.

As atividades de capacitação, bem como os tutoriais em vídeo, deverão ser realizadas em português brasileiro com tradução em Libras

Os treinamentos deverão ser ministrados por profissional (ais) capacitado(s) e em local previamente acordado entre a eventual contratada e a Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS.

Eventuais serviços, quando previamente autorizados pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, a serem realizados aos sábados, domingos, feriados, e fora do horário de expediente, não implicarão nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como de horas extras ou adicionais noturnos.

As traduções, interpretações e intermediações feitas com menos de 1 (uma) hora de duração não poderão ser consideradas horas técnicas cheias, devendo ser contabilizadas de acordo com a quantidade de segundos ou minutos efetivamente correspondentes ao serviço prestado.

A eventual contratada deverá viabilizar mecanismo(s) que permita(m) o registro, por parte do usuário, de avaliação do serviço prestado.

As horas técnicas não utilizadas, caso existam, poderão ser utilizadas até o mês seguinte pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, dentro de um limite de 75% (setenta e cinco por cento), no atendimento de interpretação e tradução entre Libras e português de outras atividades, via plataforma digital.

A Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, não caberá qualquer ônus pela rejeição de serviços considerados inadequados pelo gestor.

O pagamento estará sujeito a glosas pelo descumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR). A saber:

Indicador	
Nº 1: Disponibilidade e Tempo de Resposta	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento célere das demandas.
Meta a cumprir	90 (noventa) segundos.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Mediante controle por relatório enviado pela contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Os relatórios serão analisados de forma a identificar o tempo de resposta às chamadas.
Início de Vigência	Início de Vigência Data de início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	De 1 (uma) a 10 (dez) ocorrências – 95% (noventa e cinco por cento) do valor mensal. De 10 (dez) a 20 (vinte) ocorrências – 90% (noventa por cento) do valor mensal. De 20 (vinte) a 30 (trinta) ocorrências – 85% (oitenta e cinco por cento) do valor mensal.

O pagamento da efetiva prestação de serviços terá valor fixo correspondente a 40 (quarenta) horas de atendimentos mensais, até o limite de 480 (quatrocentos e oitenta) horas no período de 12 meses.

Nos 30 (trinta) dias iniciais do contrato, dada a necessidade de divulgação dos serviços para ativação da demanda potencial, o pagamento será realizado, exclusivamente, sobre as horas efetivamente utilizadas.

Ficará a critério da Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Florianópolis – SEMAS, a decidir sobre a utilização das horas técnicas excedentes, caso existam, podendo inclusive utilizá-las no atendimento de intermediação, interpretação e tradução entre Libras e português, via plataforma digital, ainda que após o término de cada mês, de forma não acumulável.

O pagamento será realizado por horas cheias de prestação de serviço técnico, sendo que as traduções, intermediações e interpretações feitas em quantidade inferior a 1 (uma) hora de duração deverão ser contabilizadas conjuntamente até totalizarem a hora cheia de serviço técnico prestado.

As horas mensais efetivas de prestação do serviço de tradução, intermediação e interpretação entre Libras e português por meio de plataforma digital serão aferidas pela Plataforma/Painel de Gestão, do primeiro ao último dia do mês, independentemente de ser ou não dia útil.

O item que compõe o lote é caracterizado como SERVIÇO comum, desta forma, opina-se por um PROCESSO LICITATÓRIO na modalidade PREGÃO, onde o procedimento será realizado sob a forma ELETRÔNICA, com adoção

do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, o que deve resultar em um CONTRATO com a vigência de 12 (Doze) meses.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Foi analisada a divisibilidade do objeto Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana. Identificou-se que não é tecnicamente possível separar em Itens sem prejuízo ao resultado. O mercado apresenta pelos menos 4 possíveis prestadores de serviço similar, que se habilitaram para o certame recente realizado pelo SENADO FEDERAL indicando manutenção da competição com o não parcelamento.

Na avaliação econômica, foi considerada especialmente a economia processual, frente à necessária racionalização do uso dos recursos humanos escassos para o acompanhamento e fiscalização da pretensa aquisição.

Diante disso, opta-se pelo não parcelamento da pretensa contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana.

A decisão atende à vantajosidade e não compromete o resultado do conjunto.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Considerando a eventual “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana”, buscase o atendimento da comunidade surda no município, dando autonomia aos cidadãos deste município ao alcançar resultados mensuráveis em economicidade e na otimização de recursos (humanos, materiais e financeiros).

A linha de base para comparação será definida pelos resultados indicados em relatório mensal, que buscará avaliar o cumprimento do tempo de atendimento, e ainda, a impressão dos técnicos da SEMAS sobre a qualidade das informações e interações.

- **Economicidade:** A contratação permite a previsibilidade do custo máximo operacional, evitando gastos acima do previsto
- **Recursos Humanos:** Espera-se ganho de produtividade e tempo de resposta menor, frente à interlocução das orientações a comunidade surda.
- **Qualidade e Nível de Serviço:** Almeja-se atingir metas como: Atendimento da chamada (tempo de resposta) em 90 segundos.

A mensuração desses resultados ocorrerá por meio de relatórios, com periodicidade mensal, sob a responsabilidade do eventual contratado e avaliado pelo fiscal e/ ou gestor do contrato.

Para eventuais renovações contratuais, serão considerados o atendimento consistente das metas estabelecidas. O descumprimento poderá ensejar não renovação, glosas, e as penalidades a serem previstas no Termo de Referência e no contrato.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Antes da assinatura do contrato, a Administração adotará as seguintes providências internas para garantir a sua execução adequada:

- (i) **Infraestrutura:** Realização das adequações de infraestrutura necessárias, como instalações elétricas e de rede de dados/internet, preparo de espaço físico para o atendimento.
- (ii) **Sistemas e Acessos:** Preparação de sistemas e perfis de acesso, incluindo cadastros, integrações, e perfis de usuário se for o caso.
- (iii) **Equipe e Capacitação:** Definição formal dos papéis de gestor, fiscais, suplentes e equipe de apoio, com a oferta de capacitação específica aos servidores que solicitarem para o desempenho de suas funções.
- (iv) **Procedimentos Operacionais:** Criação de procedimentos operacionais e de controle, como fluxos de recebimento e LGPD.
- (v) **Logística:** Cronograma de implantação e elaboração do plano de comunicação e divulgação dos serviços.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Foram mapeados os itens relacionados ao objeto “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana”.

- **Itens Interdependentes:**
Classificam-se como interdependentes:

- Conexão à internet estável e de alta velocidade;
- Computador (estação de trabalho): Com Webcam com microfone integrado, Caixa de som e/ou fones de ouvido, ou ainda fone de ouvido com microfone acoplado (headset); ou
- Notebook com os acessórios mencionados anteriormente;
- Tablet ou telefone celular, com fone de ouvido e microfone acoplado;

A dependência ocorre devido a necessidade de o servidor público ter a sua disposição a conexão de internet de qualidade e equipamentos tecnológicos adequados para o atendimento dos usuários que forem aos equipamentos (locais de atendimento) em busca de atendimento, sem os quais o objeto principal não alcança o resultado esperado.

- **Itens Correlatos:**

Classificam-se como correlatos: Luz direcionável; ou lâmpada com suporte articulável; ou ainda, ring Light com tripé;

- Para as estações de trabalho já existentes: Caixa de som, e/ou fones de ouvido, ou ainda fone de ouvido com microfone acoplado (headset)

Eles são considerados melhorias adicionais e sua contratação separada não prejudica a funcionalidade do objeto principal.

Estratégia de Aquisição:

- **Interdependentes:** A maioria dos itens elencados está disponível nas atas 195/semas/2024 vigente até 28/04/2026 e 197/semas/2024 vigente até 08/05/2026, e o fornecimento de dados estão disponíveis no contrato 956/smg/2023, que trata dos serviços de comunicação de dados, solução de firewall e provimento de Internet para atender às unidades administrativas da Rede Metropolitana Governamental de Florianópolis, e ainda o contrato 838/semas/2021 que trata do serviço móvel pessoal – SMP (móvel-móvel, móvel-fixo e dados), nas modalidades: local e longa distância nacional (LDN) com área de registro em Florianópolis/SC .
- **Correlatos:** Poderão ser licitados separadamente ou serem adquiridos por meio de adesão a atas de outros entes públicos.

Riscos e Mitigações: Os principais riscos identificados, como são inerentes a qualidade e distribuição da internet nos locais de atendimento serão mitigados por meio das seguintes ações: monitoramento da qualidade pelos fiscais dos contratos de internet e dados.

Vinculação ao PCA: Esta contratação está vinculada aos seguintes itens do Plano de Contratações Anual (PCA) desta secretaria sob número: 077/2026.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

Para o objeto, “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário, o serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana”, foram identificados os seguintes impactos ambientais:

Para mitigá-los, serão exigidas as seguintes medidas e requisitos:

- Consumo de energia: Instalação adequada na rede elétrica, minimizando o uso de extensões ou adaptadores.
- Descarte de material eletrônico: Fomentar o uso racional de recursos, e Priorizar soluções que incluam insumos recarregáveis, materiais reciclados ou certificações válidas.

Responsáveis: A responsabilidade pela execução e comprovação das medidas será da Assessoria de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência

Monitoramento: O monitoramento será realizado com os relatórios de nível de atendimento dos serviços.

Aspectos Sociais e de Governança (ESG): Serão considerados aspectos como a acessibilidade do serviço prestado.

13.POSICIONAMENTO CONCLUSIVO.

Considerando a necessidade a implantação da Central Digital de Interpretação de Libras/Português, e o levantamento de mercado, conclui-se que a solução Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio de plataforma digital, incluindo as licenças necessárias ao pleno funcionamento, com internet patrocinada, permitindo o uso do serviço mesmo na ausência de plano de dados ativo pelo usuário. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana é adequada para atender ao interesse público.

A análise técnica e econômica confrontou os seguintes elementos, com base nas evidências em apontadas neste estudo e na planilha de cálculo cujos dados constam neste documento.

Requisitos: frente aos requisitos necessários apontados neste estudo, entre os quais, salvo melhor juízo, são imprescindíveis:

- Acesso imediato a um intérprete, sem necessidade de agendamento prévio, e com funcionamento durante 24 horas
- Acionamento imediato via plataforma digital, com atendentes habilitados e proficientes em Libras e em português do Brasil,
- As chamadas à Central, realizadas pelos usuários por meio dos aplicativos embarcados em dispositivos móveis devem ser isentas de cobrança por pacotes de dados de Internet.

- A instalação dos aplicativos, ou links de acesso, no website da Prefeitura Municipal de Florianópolis a qual se vincula esta secretaria, em dispositivos móveis (smartphones e tablets), deve ser garantida pelas estruturas de software e hardware, permitindo que os usuários comuniquem com a Central por meio de qualquer dispositivo apto a acessar a Internet.
- Quando a Pessoa com Deficiência Auditiva e o técnico da SEMAS¹⁰ estiverem juntos no mesmo local do atendimento a solução deverá permitir a comunicação por meio de dispositivos (Computadores, tablets, celulares, entre outros) da seguinte forma:

Pessoa com deficiência auditiva e técnico da SEMAS.

á

Vídeo chat, áudio

â

Interprete.

Quando a Pessoa com Deficiência Auditiva e o técnico da SEMAS¹¹ **NÃO** estiverem juntos no mesmo local a solução deverá permitir a comunicação por meio de dispositivos (Computadores, tablets, celulares, entre outros) da seguinte forma:

Pessoa com Deficiência Auditiva

á

Vídeo chat

â

Interprete

á

Áudio

â

Técnico da SEMAS

A solução deverá estar apta a receber acessos via web, possuindo compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOs,

¹⁰ Incluem-se todos os equipamentos da rede de proteção social do Município de Florianópolis, bem como os atendimentos multissetoriais realizados junto a outros entes públicos.

¹¹ Incluem-se todos os equipamentos da rede de proteção social do Município de Florianópolis, bem como os atendimentos multissetoriais realizados junto a outros entes públicos.

originados pelos usuários de qualquer computador com acesso à Internet, por meio de um browser padrão de mercado;

A solução deverá prover aplicativo para acesso aos sistemas Android e iOS, no mínimo;

A solução deverá prover link web responsivo para acesso aos sistemas Android e iOS;

A solução deverá permitir a geração de QR Codes que possibilitem o acesso à plataforma de atendimento em Libras, para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos usuários com o uso de dispositivos móveis, sem a necessidade de instalação de aplicativo próprio; (item 3)

- **Quantidades e Método:** 40 horas mensais, totalizando 480 horas anuais de atendimento. (item 4)
- **Estimativa de Valor:** R\$ 226.378,29 (Duzentos e vinte e seis mil, trezentos e setenta e oito reais e vinte e nove centavos) (item 6)
Estratégia de Parcelamento: opta-se pelo não parcelamento (item 8)
- **Resultados Pretendidos:** Busca-se o atendimento da comunidade surda no município, dando autonomia aos cidadãos deste município ao alcançar resultados mensuráveis em economicidade e na otimização de recursos (humanos, materiais e financeiros) (item 9)

Providências Prévias:

- **Infraestrutura:** Realização das adequações de infraestrutura necessárias, como instalações elétricas e de rede de dados/internet, preparo de espaço físico para o atendimento.
- **Sistemas e Acessos:** Preparação de sistemas e perfis de acesso, incluindo cadastros, integrações, e perfis de usuário se for o caso.
- **Equipe e Capacitação:** Definição formal dos papéis de gestor, fiscais, suplentes e equipe de apoio, com a oferta de capacitação específica aos servidores que solicitarem para o desempenho de suas funções.
- **Procedimentos Operacionais:** Criação de procedimentos operacionais e de controle, como fluxos de recebimento e LGPD.
- **Logística:** Cronograma de implantação e elaboração do plano de comunicação e divulgação dos serviços. (Item 10)
- **Correlações/Interdependências:** Interdependentes: A maioria dos itens elencados está disponível nas atas 195/semas/2024 vigente até 28/04/2026 e 197/semas/2024 vigente até 08/05/2026, e o fornecimento de dados estão disponíveis no contrato 956/smg/2023, que trata dos serviços de comunicação de dados, solução de firewall e provimento de Internet para atender às unidades administrativas da Rede Metropolitana Governamental de Florianópolis, e ainda o contrato 838/semas/2021 que

trata do serviço móvel pessoal – SMP (móvel-móvel, móvel-fixo e dados), nas modalidades: local e longa distância nacional (LDN) com área de registro em Florianópolis/SC .

- **Correlatos:** Poderão ser **licitados separadamente ou serem adquiridos por meio de adesão a atas de outros entes públicos.** item 11.
- **Impactos/ESG:** Consumo de energia: Instalação adequada na rede elétrica, minimizando o uso de extensões ou adaptadores.
- **Descarte de material eletrônico:** Fomentar o uso Racional de Recursos: Priorizar soluções que incluam insumos recarregáveis, materiais reciclados ou certificações válidas. (item 12)

Condições e Encaminhamento:

- **Condições para Prosseguir:** Preenche requisitos necessários para realização de processo licitatório
- **Riscos Remanescentes:** Consideram-se os riscos comuns aos certames desta natureza, os quais já foram adotadas medidas cabíveis durante a elaboração do levantamento de mercado e pesquisa de preços.

Diante do exposto, o encaminhamento recomendado é a elaboração do Termo de Referência **e das peças editalícias no prazo de 90 dias**, incorporando as condições e mitigadores descritos.

Caso as condições pré-estabelecidas não sejam atendidas, recomenda-se, a reavaliação com a devida justificativa técnico-econômica.

Florianópolis, 24/11/2025.

Equipe técnica

Andréa Pires – Matrícula 15469-5

Geovani da Cruz – Matrícula 76083

Rodrigo Cunha – Matrícula 80515

Rafael Sartini Coimbra

Assessor de Políticas Públicas para Pessoa com Deficiência

Tiago Meurer da Silva

Subsecretário de Operações Assistenciais

Luciane dos Passos

Secretária Municipal de Assistência Social