



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DADOS GERAIS

- Número do processo: 2025/516
- Órgão ou entidade demandante: Secretaria de Inclusão da Pessoa com Deficiência e Paradesporto - SEIDEP
- Responsável: Mariza Ehalt Graciano – 921879 – Alfredo Theiss Junior - 229708

2. CONCEITUAÇÃO DO OBJETO

2.1. Objeto a ser contratado #OBJC

Contratação de empresa especializada e apta a prestar de serviço continuado de intermediação, tradução e interpretação em LIBRAS - Língua Portuguesa, utilizando-se de plataforma digital proprietária fornecida sob modelo SaaS (Software as a Service), com infraestrutura tecnológica, suporte técnico, servidores, atualizações e demais recursos necessários para a sua operação.

2.2. Natureza do objeto

Serviço especial

2.3. Fundamentação da contratação

O presente documento está baseado em Estudo Técnico Preliminar disponível no processo administrativo, indicado no item 1 deste TR.

2.4. Há legislação especial que deva ser considerada na contratação?

☐ Sim ☐ Não

2.5. Justificativa da contratação

Considerando:

- A Lei Federal nº **13.146/2015** – Lei Brasileira de Inclusão -, que assegura, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania;
- O Decreto Federal nº **5.296/2004**, em seu artigo 6º, § 1, item III, que dispõe sobre o atendimento diferenciado à pessoa com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS;
- O Decreto Federal nº **5.626/2005**, que trata, entre outros, do atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva pelo Poder Público, empresas concessionárias e permissionárias e órgãos da administração pública direta e indireta mediante contratação de intérpretes de LIBRAS ou central de intermediação da comunicação com recursos de videoconferência *on-line* e *webchat* (artigo 26, §2 e 3).

Torna-se destarte necessário a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Central de Tradução/Intermediação da Comunicação LIBRAS - Língua Portuguesa e vice-versa, por meio de Plataforma digital inteligente, considerando todos os detalhes e apontamentos trazidos neste Termo de Referência.

2.6. Requisitos prévios à execução do objeto

O modus operandi da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deve essencialmente viabilizar a triangulação da comunicação dos Servidores Públicos com Cidadãos Surdos que busquem atendimento dos serviços prestados pela Prefeitura de Blumenau. Deste modo, um profissional tradutor/intérprete de LIBRAS - língua portuguesa deverá comunicar-se por meio de videochamada em LIBRAS ou texto (webchat) com o Cidadão Surdo, conforme sua escolha prévia, e por chamada de voz com o Servidor Público.

O Serviço de Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS será prestado de forma remota, abrangendo, portanto, qualquer geografia de Blumenau.

Pesquisa de Satisfação – a contratada deverá implantar e disponibilizar aos usuários do serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, onde, minimamente, afira, de forma simples, a percepção do usuário quanto à:

- Qualidade do atendimento realizado pelo(s) intérprete(s) de LIBRAS;

- Qualidade técnica da plataforma – vídeo, ininterruptção, telas de interação.

A pesquisa de satisfação deve ter caráter essencialmente direcionador quanto às ações que preconizam a melhoria contínua do serviço prestado pela contratada, devendo disponibilizar seus resultados num painel de gestão para consulta pela Prefeitura de Blumenau.

A prestação de serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deve contemplar também a funcionalidade de agendamento de eventos virtuais, tais como reuniões, eventos da Prefeitura de Blumenau, dentre outros.

A contratada deverá prover à Prefeitura de Blumenau acesso a um painel de gestão do serviço, por meio do qual deve ser possível:

- Cadastrar o agendamento de eventos futuros, conforme seu planejamento, mediante as orientações e regras que deverão ser estabelecidas e informadas pela contratada;
- Selecionar, por parte da contratada, o(s) profissional(ais) tradutor(es)/intérprete(s) que atuará(ão) nos eventos, informando à Prefeitura de Blumenau, por meio de notificação eletrônica enviada automaticamente aos responsáveis, as confirmações devidas.
- Manter atualizado um Plano de Continuidade de Negócios (PCN), com os seguintes parâmetros: RTO (Recovery Time Objective): máximo de 2 horas; RPO (Recovery Point Objective): máximo de 30 minutos; Testes anuais de contingência com relatório apresentado à Administração.

Descrição Resumida dos Serviços

A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverá ser operada sobre plataforma tecnológica preferencialmente proprietária, que acompanhe as evoluções tecnológicas disponíveis de acessibilidade (software e hardware), permitindo que os profissionais tradutores/intérpretes de LIBRAS - Língua Portuguesa realizem a intermediação da comunicação dos cidadãos surdos com os servidores ouvintes da Prefeitura de Blumenau.

A Central deverá atender, em pelo menos 80% dos casos, em até 90 segundos qualquer acionamento que seja feito, seja este acionamento vindo de um munícipe surdo ou de um servidor da Prefeitura.

A solução deve ser suportada por infraestrutura humana, hardware e software providos pela contratada, em regime de 24 horas por 7 dias (24h x 7d), propiciando aos cidadãos surdos acessá-la sempre que necessário.

A infraestrutura humana deverá ser composta por profissionais habilitados e certificados conforme Lei 14.704/2023 – regulamentação da profissão de tradutor intérprete de LIBRAS –, visando que a intermediação da comunicação seja fluida e de qualidade entre os cidadãos surdos e os servidores ouvintes da Prefeitura de Blumenau.

A contratada deverá possuir um time de monitoria de qualidade, visando garantir o acompanhamento e aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados à Prefeitura de Blumenau.

O serviço também deve poder ser acessado por QR code, permitindo aos servidores públicos e aos munícipes surdos acesso ao serviço em qualquer ponto de atendimento, conferindo a ambos a possibilidade de acesso através de smartphones, computadores e tablets.

Deve ser acessível por weblink responsivo, que será disponibilizado pela contratada à Prefeitura de Blumenau por meio de embed code, para que seja instalado em seu website, permitindo aos cidadãos surdos acessarem qualquer serviço telefônico prestado pela Prefeitura.

A plataforma deverá ter interfaces com leiaute whitelabel, permitindo a customização pela Prefeitura de Blumenau do seu padrão de cores e logotipo (identidade visual).

A contratada deverá prover a hospedagem da solução (software/hardware) em data center com redundância/disaster recovery, garantindo seu pleno e adequado funcionamento/disponibilidade.

Deverá prover painel de gestão de uso exclusivo da Prefeitura de Blumenau, que disponibilize funções administrativas e dados gerenciais e analíticos da utilização do serviço, tais como cadastramento e edição de acessos e serviços disponibilizados, consulta aos logs e históricos de atendimentos realizados, consulta de eventos agendados e seus status (realizado, planejado ou cancelado), além de monitoramento dos atendimentos realizados e seus indicadores de performance através de dashboard gerencial.

O painel de gestão também deverá disponibilizar relatórios analíticos e gerenciais envolvendo todos os dados referentes à utilização da plataforma, propiciando à Prefeitura de Blumenau consultá-los em tempo real ou definir o período em que deseja a visão dos dados. Além disso, o servidor da contratada deverá poder exportar esses relatórios em formato CSV.

A contratada deverá prover acesso para dispositivos móveis (tablets ou smartphones) aptos a embarcarem regra que detecte o consumo de dados referente ao acesso realizado pelo usuário (cidadão surdo ou servidor público), de forma a viabilizar que sua prestadora de serviços de telecomunicações não debite esse consumo de seu pacote de dados de Internet contratado.

A contratada deve possuir o serviço de geolocalização em seu app, para que assim, quando o usuário estiver dentro de Blumenau, seja detectado e, através do acordo técnico/operacional com as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), possa garantir a isenção da utilização do pacote de dados do usuário (seja o cidadão ou o servidor ouvinte).

Premissas

A contratada deverá atender as seguintes premissas:

- A infraestrutura humana e a gestão operacional da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverão ser realizadas obrigatoriamente em território nacional, respeitando a legislação vigente, no que tange todos os aspectos envolvidos na prestação desse tipo de serviço.

- Poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura de hardware e software, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempos de resposta.
- A contratada deverá disponibilizar todas as ferramentas, bem como manuais técnicos/operacionais/orientativos e demais documentações obrigatoriamente no idioma português do Brasil.
- A contratada deverá prover documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que facilite o entendimento do funcionamento da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS.
- A contratada deverá ter a propriedade intelectual da solução, bem como equipes próprias de desenvolvimento e sustentação do sistema, propiciando a possibilidade de customizá-lo de acordo com as necessidades da Prefeitura de Blumenau em curto espaço de tempo, desde que aprovado por ambas as partes.
- A contratada deve ter acordos com as principais operadoras móveis celulares atuantes no Brasil, de forma a propiciar que o acesso via dispositivo móvel pelos seus munícipes não seja debitado do seu pacote de dados de Internet contratado.
- A contratada deve manter um serviço de suporte em regime 24hX7d para atendimento e tratamento de chamados ou incidentes provenientes de seus munícipes surdos.

Arquitetura Macro da Solução

A solução deve ser desenhada para atender de forma segura e eficiente a intermediação da comunicação entre os serviços providos pela Prefeitura de Blumenau e o cidadão surdo. A plataforma deverá prover atendimento por videochamada ou texto (webchat) através de interface web responsiva, acessível por meio de qualquer dispositivo que possua conexão de Internet.

Em termos gerais, a arquitetura de atendimento provido pela Plataforma da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deve ser a seguinte:

Atendimento Presencial



Atendimento Remoto (Canais Digitais)



2.7. Análise dos riscos da contratação

1. Riscos Operacionais

Risco: Instabilidade na plataforma tecnológica (falhas em videochamadas, webchat, quedas de sistema)

Impacto: Alto – pode inviabilizar atendimentos em tempo real

Probabilidade: Baixa

Mitigação: A cada 12 meses, a manutenção do contrato estará condicionada a relatório técnico de desempenho elaborado pela fiscalização, baseado em cumprimento de SLA; Qualidade dos atendimentos; Satisfação do usuário final; Relatórios do Painel de Gestão. A não apresentação ou desempenho insatisfatório será critério para não renovação ou rescisão.

Risco: Falta de profissionais intérpretes de LIBRAS em horários críticos

Impacto: Alto – gera falhas no atendimento imediato

Probabilidade: Baixa

Mitigação: Garantir que a empresa tenha escala bem dimensionado com sobreaviso, plantão 24h, banco de profissionais reservas.

2. Riscos Legais e Contratuais

Risco: Não conformidade com a Lei nº 14.704/2023 (regulamentação da profissão de intérprete de LIBRAS)

Impacto: Alto – pode gerar sanções ou ações judiciais

Probabilidade: Baixa

Mitigação: Exigir da contratada documentação dos profissionais e monitorar conformidade com a legislação.

Risco: Quebra contratual por parte da fornecedora da solução

Impacto: Alto

Probabilidade: Média

Mitigação: Incluir cláusulas de penalidade, rescisão motivada, backup de dados e continuidade mínima do serviço.

3. Riscos de Segurança da Informação

Risco: Vazamento de dados sensíveis dos usuários (como registros de atendimentos ou geolocalização)

Impacto: Alto – pode violar LGPD e gerar danos à imagem da Prefeitura

Probabilidade: Baixa

Mitigação: A contratada deverá garantir a conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), incluindo o tratamento de dados sensíveis relacionados à deficiência dos usuários; Adotar criptografia de ponta a ponta (em repouso e em trânsito); Possuir certificação ISO/IEC 27001 ou equivalente; Obter consentimento expresso dos usuários para gravação de atendimentos, com possibilidade de recusa; Garantir que todos os servidores estejam localizados em data centers no Brasil ou em países com grau de proteção equivalente e reconhecido pela ANPD.

Risco: Acesso indevido ao Painel de Gestão

Impacto: Médio

Probabilidade: Média

Mitigação: Implementar perfis de acesso, histórico de ações no sistema e bloqueio por tentativas falhas.

4. Riscos de Acessibilidade e Inclusão

Risco: Falta de uso da solução pelos cidadãos surdos por desconhecimento ou falta de sinalização adequada

Impacto: Médio

Probabilidade: Alta

Mitigação: Campanha de comunicação acessível e sinalização clara nos pontos de atendimento.

2.7.1. Haverá necessidade de matriz de alocação de riscos no contrato? #NMAR

☐ Sim ☒ Não

2.8. A seleção será restrita a produtos pré-qualificados? #RPPQ

☐ Sim ☒ Não

2.9. O objeto é um produto com julgamento pelo ciclo de vida? #JPCI

☐ Sim ☒ Não

2.10. O objeto possui critérios de inovação e/ou desenvolvimento nacional sustentável?

☐ Sim ☐ Não

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Especificação e quantidades da solução:#EQSO

As funcionalidades do sistema deverão atender aos seguintes requisitos:

A solução do Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deverá garantir que seu acesso seja realizado através de link responsivo para que a Prefeitura de Blumenau possa disponibilizá-lo via QR code ou mesmo em seu website, tornando possível que cidadãos surdos e/ou servidores possam acessar o serviço a qualquer tempo através de navegadores compatíveis com os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS. Adicionalmente, a contratada deve prover acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS através de seu app nativo, compatível com os sistemas operacionais mobile iOS e Android, em suas últimas versões.

Para acesso ao app, o usuário deverá aceitar os termos de uso e política de privacidade da solução, cujos conteúdos e regras serão definidos pela contratada e por ela editáveis sempre que desejar ou necessitar realizar alguma alteração.

A solução deverá contemplar a possibilidade de recuperação da senha do usuário através de validação em duas etapas, por SMS e e-mail cadastrado.

A solução deverá prover a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em LIBRAS e texto (webchat), enquanto o cliente aguarda na fila de atendimento.

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

A solução deverá estar apta a exibir serviços disponibilizados pela Prefeitura de Blumenau, de acordo com sua geolocalização.

A solução deverá permitir ao cliente pausar a sua câmera e microfone durante o uso do atendimento em LIBRAS.

A solução deverá exibir ao usuário o tempo decorrido de atendimento.

A solução deverá permitir ao usuário a finalização do atendimento em LIBRAS, quando ele desejar.

A solução deverá permitir que o atendente realize ligações telefônicas necessárias para a triangulação de sua comunicação com o destinatário indicado, envolvendo a tradução/interpretação de áudio em português para vídeo em LIBRAS.

A solução deverá permitir que o profissional tradutor/intérprete realize a transferência do atendimento em curso a outro profissional tradutor/intérprete, caso o atendimento adentre seu horário de pausa ou haja algum caso fortuito.

A solução deverá permitir a gravação da videochamada dos atendimentos realizados.

O Painel de Gestão deverá possibilitar uma mínima customização em termos de identidade visual (paleta de cores), conforme especificidade da Prefeitura de Blumenau.

O Painel de Gestão deverá permitir a troca de vídeos institucionais no acesso de atendimento web a qualquer tempo sem a necessidade de novos desenvolvimentos no sistema.

O Painel de Gestão deve permitir à Prefeitura de Blumenau a criação, alteração e exclusão de diferentes serviços de atendimento em LIBRAS, conforme sua necessidade.

O Painel de Gestão deverá permitir à Prefeitura de Blumenau a alteração do logotipo e descritivo dos serviços de atendimento em LIBRAS, conforme sua necessidade.

O Painel de Gestão deverá permitir criar e alterar o script de atendimento para cada serviço de atendimento em LIBRAS criado.

O Painel de Gestão deverá permitir a priorização de serviços emergenciais, como, por exemplo, SAMU, Polícia ou Bombeiros.

O Painel de Gestão deverá prever a configuração e geração de QR code para diferentes serviços e/ou locais, para utilização direta dos munícipes através de dispositivos móveis inteligentes (smartphones e tablets).

O Painel de Gestão deverá prover a possibilidade de cadastramento de usuários da Prefeitura de Blumenau, com a definição para diferentes visões e permissões, conforme a estrutura organizacional da Prefeitura.

O Painel de Gestão deverá permitir a troca de senha pelo próprio usuário.

O Painel de Gestão terá o bloqueio de acesso para o caso de tentativas de inserção de senha que excedam o limite pré-definido.

O Painel de Gestão deverá registrar todos os acessos à Plataforma de Atendimento em LIBRAS realizados pelos seus usuários, além de permitir que esses registros sejam consultados com a identificação do acesso, data, horário, duração do atendimento e destino.

O Painel de Gestão deverá possibilitar a configuração e geração de relatórios detalhados e consolidados, abrangendo a relação de chamadas atendidas e não atendidas, podendo esses relatórios ser exportados no formato CSV.

O Painel de Gestão deverá permitir a consulta, edição, exclusão e exportação da relação de acessos cadastrados.

O Pannel de Gestão deverá fornecer indicadores de atendimento em tempo real, como: tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME), tempo médio de ocupação (TMO) e taxa de abandono (TA).

O Pannel de Gestão deverá fornecer indicador para o consumo de minutos utilizados em tempo real, para diferentes seleções de períodos de data.

O Pannel de Gestão deverá estar apto a separar o consumo de minutos utilizados em serviços distintos, como, por exemplo, atendimento médico e atendimento policial.

A solução deverá possuir banco de dados compatível com os padrões de segurança disponíveis no mercado.

A solução deverá estar apta a ser utilizada de forma integrada aos principais softwares de comunicação por vídeo disponíveis no mercado, como Teams, Google Meet, Zoom, Skype, Viber, Houseparty, ou software proprietário da Prefeitura de Blumenau, para os eventos virtuais previamente agendados.

A solução deverá possuir Service Desk, software de tratamento de chamados, incidentes, mudanças e problemas na plataforma, seguindo as melhores práticas das bibliotecas ITIL e COBIT, de acordo com SLA e prioridades acordadas.

Requisitos de Atendimento

O atendimento na modalidade online deverá ser realizado através de tecnologia de transmissão de vídeo, áudio, texto (webchat) e telefonia em tempo real entre o cliente e a Central de Intermediação em LIBRAS.

O atendimento online deverá possibilitar acesso à Prefeitura de Blumenau das seguintes formas:

- Através de acesso webview responsivo utilizando um navegador padrão de mercado, como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, por meio de computador desktop, notebook, smartphone ou tablet.
- Através da leitura de QR Code, por meio de smartphone ou tablet.

A solução deverá informar ao cliente sua posição na fila de atendimento, disponibilizando a ele quantos clientes encontram-se na sua frente, atualizado sempre que a fila se movimentar.

Durante o tempo de espera na fila de atendimento, a solução deverá permitir a exibição de vídeos institucionais contendo mensagens em LIBRAS, com áudio e legenda em português.

A solução deverá permitir a substituição/atualização destes vídeos institucionais sem qualquer impacto no software da plataforma. A Prefeitura de Blumenau será responsável pela criação e disponibilização dos vídeos à contratada para inserção na tela inicial de atendimento.

A solução deverá permitir a criação, alteração e exclusão dos scripts de atendimento utilizados pelos profissionais tradutores/intérpretes, conforme as necessidades da Prefeitura de Blumenau.

O sistema deverá permitir o caminho reverso de atendimento, ou seja, que um servidor ouvinte possa acessar a plataforma através de uma ligação telefônica e solicitar ao profissional tradutor/intérprete o acionamento de um cidadão surdo — que esteja cadastrado na plataforma com um número celular —, através de videochamada em LIBRAS, direcionada ao dispositivo móvel do cidadão surdo.

Acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS

O acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS deve estar disponível nas seguintes categorias:

Acesso através de website

- A contratada deverá disponibilizar à Prefeitura de Blumenau hyperlink por embed code para acesso à Plataforma, e seu canal de atendimento em voz seja acessibilizado ao munícipe surdo.
- A plataforma deverá ter o recurso de validação de usuários em duas etapas no momento de seu cadastro: envio de SMS ao número móvel celular informado e envio de e-mail ao endereço eletrônico informado.
- Após o cadastro e confirmação em duas etapas, o usuário receberá suas credenciais de acesso no e-mail, contendo login e senha.
- O usuário deverá informar seu login e senha e acessar a plataforma, podendo então selecionar o tipo de atendimento de sua preferência: videochamada ou texto (webchat).

Acesso através de smartphones e tablets

- A contratada disponibilizará acesso web mobile responsivo via browser para uso da Central de Intermediação a partir de navegadores funcionais nos sistemas iOS e Android.
- O usuário poderá realizar o seu cadastro, preenchendo todos os dados necessários.
- A plataforma deverá ter o recurso de validação de usuários em duas etapas: envio de SMS e de e-mail.
- Após o cadastro e confirmação, o usuário receberá no e-mail suas credenciais (login e senha).
- Com login e senha, poderá selecionar entre atendimento por videochamada ou por texto (webchat).
- O acesso web mobile responsivo deve possuir funcionalidade de instalação plug and play para facilitar o uso futuro.
- A plataforma deverá permitir acesso por QR code, com leitura pela câmera do dispositivo, sem necessidade de instalação de aplicativo.

Acesso através de telefone

- A contratada deverá disponibilizar um número telefônico para que os servidores ouvintes da Prefeitura possam contatar a Central e solicitar que o profissional tradutor/intérprete acione o munícipe surdo por videochamada, realizando a triangulação da comunicação.

Formas de Atendimento

Atendimento Presencial (bimodal) – nesse caso, o usuário surdo e o servidor ouvinte da Prefeitura de Blumenau estão no mesmo local fisicamente, enquanto o intérprete está na Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS.

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



Atendimento Remoto (bimodal) – neste caso, o cidadão surdo, o servidor público ouvinte e o profissional tradutor/intérprete da contratada estão fisicamente em locais distintos.

- O usuário surdo e o profissional tradutor/intérprete deverão se comunicar por videochamada em LIBRAS ou texto (webchat).
- O usuário surdo informará ao profissional tradutor/intérprete o número do telefone do serviço público com o qual deseja comunicar-se.
- O profissional tradutor/intérprete deverá realizar a chamada telefônica para o número informado e se comunicar com o servidor ouvinte da contratante em áudio, além de traduzir para LIBRAS ao usuário surdo, perfazendo a intermediação da comunicação por triangulação.



Local A

Local C

Local B

Atendimento em Texto (webchat) – esse tipo de atendimento ocorre somente de forma remota, onde o usuário surdo e o servidor ouvinte estão em locais distintos, e o profissional tradutor/intérprete está na Central de Intermediação em LIBRAS. A única distinção aqui se dá pelo fato da comunicação do usuário surdo com o profissional tradutor/intérprete não se dar por videochamada, mas por texto (webchat). Já a comunicação do profissional tradutor/intérprete com o servidor ouvinte permanece ocorrendo por telefone (áudio).

- O usuário surdo informará ao profissional tradutor/intérprete o número do telefone do serviço público com o qual deseja que sua comunicação seja intermediada.



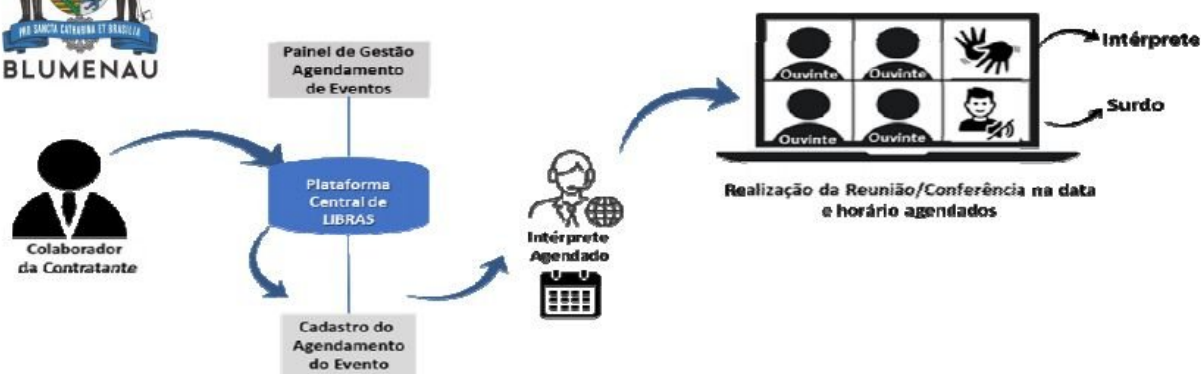
Local A

Local C

Local B

Atendimento em Eventos Virtuais Previamente Agendados – nesse modelo, a Prefeitura de Blumenau poderá agendar, através do Painel de Gestão, a participação de tradutor/intérprete em reuniões e eventos em geral. A comunicação dar-se-á através da plataforma de videoconferência utilizada pela Prefeitura, onde o tradutor/intérprete participará como um dos convidados, traduzindo a comunicação de forma triangulada, permitindo que o(s) munícipe(s) surdo(s) compreendam todo o contexto em debate.

- Como referência ilustrativa, deve-se considerar o macrofluxo abaixo:



Formas de Atendimento

A prestação dos serviços da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS será fundamentada em dois pilares principais:

- Acessibilidade em pontos de atendimento físicos (atendimento presencial);
- Acessibilidade em canais digitais (atendimento remoto).

Dimensionamento dos Serviços

A oferta dos serviços será dimensionada com base nos canais digitais da Prefeitura de Blumenau (como SAC, website, entre outros), além da volumetria de atendimento nos pontos físicos (hospitais, UPAs, UBSs e outros). Essa abordagem garante uma cobertura eficiente, levando em conta tanto o atendimento remoto quanto o presencial, e assegura que todos os canais necessários sejam devidamente atendidos.

Sinalização

Todos os pontos de atendimento presenciais serão devidamente sinalizados de forma clara e visível, garantindo que a população tenha fácil acesso à informação sobre a disponibilidade do serviço de Intermediação da Comunicação em LIBRAS. As sinalizações serão estrategicamente posicionadas em locais de grande circulação, como entradas e áreas de espera, para assegurar que qualquer pessoa, especialmente os cidadãos surdos, possa identificar rapidamente a oferta deste serviço de acessibilidade.

O objetivo é garantir que o público saiba onde e como acessar o atendimento em LIBRAS sem dificuldade, promovendo maior inclusão e autonomia no processo de comunicação. Além disso, as sinalizações seguirão um padrão visual uniforme e de fácil compreensão, considerando as melhores práticas de acessibilidade. A intenção é não apenas informar, mas também criar um ambiente que valorize a inclusão, oferecendo aos usuários surdos uma experiência de atendimento mais ágil e sem barreiras.

Dessa forma, as unidades de atendimento presencial estarão plenamente preparadas para oferecer um serviço de intermediação eficiente, garantindo que a comunicação seja efetiva e sem obstáculos, promovendo a plena integração dos cidadãos surdos nos diversos serviços públicos disponibilizados.

Objeto:					
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de INTERMEDIÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) por meio de plataforma digital, conforme descrito no Termo de Referência.					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Plataforma/Software ICOM	1	R\$ 15.075,00	R\$ 15.075,00	R\$ 180.900,00
2	Horas cobradas de acordo com a utilização (até 45 horas)	45 h	R\$ 135,00	R\$ 6.075,00	R\$ 72.900,00
VALOR DO PREÇO GLOBAL				R\$ 21.150,00	R\$ 253.800,00

3.2. Prazo para início da execução do objeto#PIEO

A implantação do projeto terá início imediatamente após a assinatura do contrato, com duração estimada de 30 dias. Durante esse período, serão realizadas todas as etapas necessárias para a configuração da plataforma, capacitação das equipes envolvidas e integração com os órgãos públicos municipais. Concluída essa fase, a execução do serviço terá início de forma plena, garantindo um atendimento acessível, eficiente e contínuo à população.

3.3. Prazo de entrega ou de execução do objeto#PEEO

Imediatamente após assinatura de contrato.

3.4. Local de entrega ou execução#LEEX

Todos os equipamentos públicos municipais.

3.5. O objeto possui exigências a serem feitas após a entrega/execução?

☐ Sim ☒ Não

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Como atingiremos os resultados pretendidos do contrato?

Para alcançar os resultados esperados com a contratação, a execução do projeto será estruturada em etapas bem definidas, iniciando-se imediatamente após a assinatura do contrato com a fase de implantação, que terá duração aproximada de 30 dias. Nesse período, serão realizadas a configuração completa da plataforma digital, a capacitação das equipes envolvidas e a articulação com os órgãos públicos municipais para garantir integração eficiente. Após essa etapa, o serviço será prestado de forma contínua, com suporte técnico, monitoramento de desempenho e relatórios periódicos, assegurando a qualidade, a acessibilidade e o cumprimento das metas contratuais. O foco estará na entrega de um atendimento ágil, inclusivo e disponível em tempo integral, superando as barreiras de comunicação enfrentadas pela comunidade surda no acesso aos serviços públicos.

4.2. Forma de execução do contrato

Fornecimento continuado

4.2.1. Se a forma for continuada, qual é o prazo limite de renovação do contrato

10 anos.

4.3. Prazo de vigência do contrato

12 meses.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Existem requisitos anteriores à execução a serem cumpridos pelo contratado?

☐ Sim ☒ Não

5.1.1. Será exigida garantia financeira do contrato?



☐ Sim ☒ Não#EGFC

5.1.1.1. Se sim, o percentual de garantia financeira do contrato é:#PGFC

Não se aplica.

5.1.2. Há outros requisitos anteriores à execução

☐ Sim ☒ Não

5.1.2.1. Se sim, quais requisitos anteriores à execução?#RACO

Não se aplica.

5.2. Metodologia de acompanhamento da execução do contrato e principais pontos de controle

Não há tal necessidade.

5.3. Obrigações específicas do contratado#OEDC

Indicar um profissional responsável para exercer a função de interlocutor com a Prefeitura de Blumenau, ao qual caberá a coordenação de todas as atividades propostas neste Termo, assim sendo os fiscais de contrato serão os servidores: MARIZA EHALT GRACIANO Matrícula: 921879 e DAIANA KENEN Matrícula 230508.

Responsabilizar-se por todos e quaisquer encargos, salários, benefícios, pró-labore, tributos, taxas e tarifas relacionados com empregados, prepostos e/ou a empresa na prestação do serviço, conforme a legislação social, previdenciária, trabalhista, tributária e cível, incluindo indenizações por acidentes, moléstias e outros eventos de natureza profissional e/ou ocupacional, não cabendo à Administração Pública qualquer vínculo direto ou subsidiário com os profissionais designados para a execução dos serviços.

Responder, por escrito, sempre que solicitado pela Prefeitura de Blumenau, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a todo e qualquer questionamento acerca do serviço.

Acompanhar, gerenciar, capacitar e orientar, periodicamente, seus profissionais.

Comprovar, previamente à execução dos serviços, que os intérpretes de Libras possuem formação específica, conforme previsto na Lei Federal nº 12.319/2010, mediante apresentação de diploma, certificado ou documentação equivalente emitida por instituição reconhecida pelos órgãos competentes;

Manter, durante toda a vigência contratual, a regularidade da qualificação técnica dos profissionais, responsabilizando-se integralmente pela veracidade das informações prestadas, bem como pela conduta ética e profissional dos intérpretes, sob pena de aplicação das sanções administrativas e contratuais cabíveis.

Informar as especificações tecnológicas e de banda de internet necessárias para a disponibilização do serviço.

Disponibilizar e encaminhar relatórios mensalmente, quando solicitados pela Prefeitura de Blumenau.

A contratada concederá à Prefeitura de Blumenau, durante a vigência contratual, licença de uso não exclusiva, irrevogável e gratuita da plataforma. Após o término do contrato, a contratada deverá garantir o acesso à Prefeitura por 12 (doze) meses para fins de exportação de dados, registros de atendimento, relatórios e logs, em formato aberto (.CSV ou equivalente).

A contratada deverá manter estrutura de atendimento 24x7 com os seguintes prazos máximos para resolução:

Severidade Tempo de Resposta Tempo de Solução

Crítica	10 min	1 hora
Alta	15 min	1 hora
Média	15 min	1 hora
Baixa	1 horas	1h30min

6. Comunicar, por escrito, qualquer alteração societária da empresa.

6.1. Obrigações específicas do Município#OEDM

6.2. Existem requisitos posteriores à execução?

☐ Sim ☒ Não

6.3. Quais são os requisitos posteriores à execução?#RPCO

Entregar relatório técnico final contendo a consolidação dos atendimentos realizados, métricas de desempenho, eventuais ocorrências, avaliações de usuários e indicadores extraídos do Painel de Gestão;



BLUMENAU Disponibilizar, em até 15 (quinze) dias após o encerramento contratual, todos os registros de logs, vídeos, textos e dados estatísticos coletados durante a execução, em formato aberto e de fácil leitura, garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

Garantir, por prazo mínimo de 12 (doze) meses após o encerramento do contrato, o acesso da Administração Pública aos dados e ao sistema de forma restrita para fins de auditoria, fiscalização ou eventuais demandas administrativas ou judiciais;

Emitir declaração de que todos os encargos trabalhistas, previdenciários e tributários relacionados aos intérpretes de Libras e demais profissionais envolvidos foram devidamente quitados, isentando a Administração de qualquer responsabilidade solidária;

Recolher e desativar quaisquer credenciais, acessos ou permissões concedidas a servidores públicos, assegurando a integridade e a segurança da informação institucional.

6.4. Infrações e penalidades do Contrato#IEPC

As infrações praticadas pelo contratado serão sancionáveis de acordo com sua gravidade, respeitado o contraditório e a ampla defesa, seguindo o rito processual detalhado no link "[Processo Sancionatório](#)".

Nos casos em que o contratado cometer ato de descumprimento parcial do contrato, sem que gere dano ao Município, o fiscal do contrato aplicará sanção de advertência ao contratado.

A contratada responderá por eventuais danos materiais ou morais causados à Administração ou aos usuários em razão de falhas operacionais, vazamento de dados ou descumprimento da legislação vigente, sendo obrigada a indenizar integralmente os prejuízos causados.

Será aplicada multa moratória não inferior a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 40 (quarenta) dias.

Ultrapassado o prazo máximo de multa moratória, o Município poderá optar por comunicar ao contratado a rescisão contratual, com a substituição da multa moratória por multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida.

Nos casos de inexecução total do contrato, o Município aplicará multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do saldo contratual a executar.

A penalidade de multa poderá ser cumulada com as seguintes penalidades:

a) Impedimento de licitar ou contratar com o Município de Blumenau, nos seguintes casos:

INFRAÇÃO COMETIDA	PRAZO
Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Mínimo de um ano e no máximo de três anos
Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.	Mínimo de um ano e no máximo de dois anos
Dar causa à inexecução total do contrato.	Mínimo de dois anos e no máximo de três anos
Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.	Mínimo de dois anos e no máximo de três anos

a.1) Quando se justificar a imposição de penalidade mais grave, poderá ser aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, nos termos do parágrafo único do art. 208 do Decreto Municipal nº 15.050/2023.

b) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, nos seguintes casos:

INFRAÇÃO COMETIDA	PRAZO
Prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.	Mínimo de quatro anos e no máximo de seis anos
Praticar ato fraudulento na execução do contrato.	Mínimo de quatro anos e no máximo de seis anos
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.	Mínimo de quatro anos e no máximo de seis anos
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846/2013.	Mínimo de quatro anos e no máximo de seis anos

6.5. Qual será a regra da subcontratação?#QSRS

Será vedada a subcontratação

6.5.1. Se vedada a subcontratação, qual a justificativa?

A vedação à subcontratação justifica-se pela necessidade de garantir a qualidade, a segurança e o controle direto sobre a execução dos serviços contratados. A subcontratação pode

representar riscos como a perda de padronização no atendimento, dificuldade na fiscalização das atividades, comprometimento da confidencialidade das informações e possível descumprimento das exigências técnicas e legais previstas no contrato, o que pode afetar diretamente os resultados esperados pela Administração Pública.

6.5.2. Se permitida, quais os limites da subcontratação?#QLDS

Não é permitida.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Considerando que o pagamento pela prestação do Serviço da Central de Intermediação em LIBRAS dar-se-á de forma global no item 1 e para o item 2 vai depender da quantidade de horas utilizadas, cujo valor essencialmente abarca os custos mensais incorridos pela contratada na disponibilização da Central de Intermediação em LIBRAS, de sua infraestrutura e de sua gestão operacional, que deve funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, e com atendimento, em pelo menos 80% dos casos, em até 90 segundos, a aferição dos serviços prestados deverá ocorrer de dois modos:

– Relatório e comprovação, por parte da contratada, de toda a sua disponibilidade de atendimento, infraestrutura e funcionamento da Central de Intermediação em LIBRAS 24 horas por dia, 7 dias por semana.

– Medição do serviço por horas deverá ser validada através de logs detalhados, auditáveis, contendo:

- Hora de início e fim de cada atendimento;
- Identificação dos usuários envolvidos;
- Modo de atendimento (videochamada, webchat ou ligação).

Administração se reserva ao direito de auditar, por amostragem mensal, 10% dos registros apresentados para fins de pagamento.

Todo acesso ao Painel de Gestão deverá ser autenticado via duplo fator de autenticação (MFA) e registrado em logs com:

- IP do usuário;
- Horário e data de acesso;
- Tipo de operação realizada.

Esses registros deverão ser disponibilizados à Prefeitura mediante solicitação ou auditoria programada.

O prazo de pagamento será de 30 dias, contados a partir da data de entrega de cada nota fiscal.

Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a contagem do prazo será interrompida e reiniciada a partir da data em que essas providências forem cumpridas.

Caso haja atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a contratada terá direito à compensação financeira.

Para fins de cálculo da compensação financeira, ao valor principal devido serão acrescidos multa de 2% ao mês e juros de 0,1% por dia de atraso.

O pagamento da compensação dependerá de requerimento formalizado pela contratada.

Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como do relatório de prestação do serviço, quando for o caso, e do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – do mês de competência, descontados os eventuais débitos da contratada, inclusive os decorrentes de multas.

Serão aceitas, como prova de regularidade, certidões negativas, positivas com efeito de negativas e certidões positivas que informem em seu conteúdo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

7.1. Critério de reajuste e repactuação:

7.1.1. Índice de reajuste ou repactuação dos insumos

O índice de reajuste será o INPC do período.

7.2. Haverá Instrumento de Medição de Resultado?

☒ Sim ☐ Não #HIMR

7.2.1. Como funcionará o IMR?

A medição dos resultados será realizada por meio do Painel de Gestão, ferramenta online que ficará à disposição da Prefeitura de Blumenau para consulta a qualquer momento. Esse painel permitirá o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores do serviço, como o

tempo médio de resposta, o volume de atendimentos realizados e o cumprimento do SLA estipulado, que exige que pelo menos 80% dos atendimentos sejam iniciados em até 90 segundos, garantindo transparência, controle e eficiência na execução contratual.

7.3. Haverá Remuneração Variável?

☒ Sim ☐ Não

7.3.1. Como funcionará a remuneração variável?

De acordo com a utilização do serviço no item 2, que será medida pela plataforma contratada.

7.4. Justificativa para a utilização da Remuneração Variável?

Para a Prefeitura, o modelo de pagamento baseado no serviço efetivamente prestado oferece maior eficiência e controle orçamentário, pois permite que os recursos públicos sejam aplicados conforme a real utilização do serviço. Isso garante proporcionalidade entre o investimento e o benefício entregue, evita desperdícios, facilita a fiscalização e torna o contrato mais justo e aderente à demanda da população, promovendo uma gestão pública mais transparente e responsável.

Em contrapartida, é essencial prever um valor pela disponibilidade do serviço, pois garantir o funcionamento da Central de Intermediação em LIBRAS 24 horas por dia, 7 dias por semana, exige estrutura técnica e humana constante, independentemente do volume de atendimentos realizados. Essa disponibilidade permanente assegura que o atendimento esteja acessível sempre que necessário, inclusive em situações emergenciais ou fora do horário comercial, o que é fundamental para garantir a plena inclusão da comunidade surda no acesso aos serviços públicos.

7.5. Haverá a adoção do regime de conta vinculada?

☐ Sim ☒ Não#ARCV

7.6. Critério e prazo para recebimento provisório#PPRP

Não se aplica para o serviço que se está contratando.

7.7. Critério e prazo para recebimento definitivo#PPRD

8. É UMA CONTRATAÇÃO DIRETA?#EUCD

☐ Sim ☒ Não

8.1. É um caso de inexigibilidade de licitação?

☒ Sim ☐ Não

8.1.1. Qual embasamento legal da inexigibilidade?

Inciso I parágrafo 1º do artigo 74 da Lei 14.133/2021.

9. EXISTE A NECESSIDADE DE ELABORAR UM EDITAL DE SELEÇÃO?

☐ Sim ☒ Não

10. É UMA CONTRATAÇÃO SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS?

☐ Sistema de Registro de Preços ☒ Contratação tradicional#CSRP

10.1. É uma contratação sem previsão no Plano de Contratações Anual?

☐ Sim ☒ Não

11. É UMA OBRA OU SERVIÇO DE ENGENHARIA?

☐ Sim ☒ Não

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. Valor máximo total da contratação:

R\$ 253.800,00

12.2. Data da conclusão da formação de preço:

4 de julho de 2025.

12.3. O preço de referência será sigiloso no processo?

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. Previsão orçamentária para a contratação

Existe previsão orçamentária

13.2. Rubrica orçamentária para a contratação

Dotação: 1176

Programa de Trabalho: 33.01.04.122.0070.2585 – Manutenção Das Atividades Administrativas - SEIDEP

Elemento de Despesa: 3.3.90.00.00.00.00.00 – Aplicações Diretas – Outras Despesas Correntes de Custeio

Fonte de Recurso: 2500 – Recursos não Vinculados de Impostos

Rubrica item: 3.3.90.39.05.00.00.00 – Serviços Tecnicos Profissinais

14. APROVAÇÃO

Blumenau - SC, 4 de julho de 2025.

Mariza Ehalt Graciano

Diretora da DPPAI

Alfredo Theiss Junior

Auxiliar de Controle Interno

Bruna Daniel

Secretaria SEIDEP