

Plano de Trabalho

**ACESSIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE
SAÚDE E SEGURANÇA PÚBLICAS DO
GDF AOS SEUS CIDADÃOS SURDOS**

*Implantação de Central de
Intermediação da Comunicação
em LIBRAS*

**Governo do
Distrito Federal**



PLANO DE TRABALHO

1. APRESENTAÇÃO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO EXECUTIVA DO PROJETO E DADOS E INFORMAÇÕES DA OSC

1.1 PLANO DE TRABALHO DE TERMO DE FOMENTO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM LIBRAS PARA OS CIDADÃOS SURDOS DO DISTRITO FEDERAL

DADOS E INFORMAÇÕES DA OSC

Nome da OSC: Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais – AME

Endereço Completo da OSC: Rua Serra de Botucatu, 1197 – Vila Cardim – Tatuapé – São Paulo

CNPJ da OSC: 64.917.818/0001-56

RA:

UF:SP

CEP: 03317-001

Website, blog, outros: www.ame-sp.org.br

Nome do representante legal

Cargo: Presidente

RG:

Órgão expedidor:

CPF:

Telefone fixo

Telefone celular

E-mail do representante legal

ACOMPANHAMENTO DA PARCERIA

Responsável pelo acompanhamento da parceria:

Função na parceria: Responsável Operacional

RG

Órgão expedidor:

CPF:

Telefone fixo

Telefone celular

E-mail do responsa atividade pra Rosana, ela acabou de me passarsável

SOBRE A AME TRAJETÓRIA E ESTATUTO

Nome da parceria: CIL – Central de Interpretação de libras do Governo do Distrito Federal - Central de tradução e interpretação de libras por vídeo chamada.

Sobre a Ame

Com sede no município de São Paulo - SP, na rua Serra de Botucatu, 1.197 – Tatuapé - CEP: 03317-001, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 64.917.818/0001-56 e no CCM, sob o n.º 2.100.708-0, a AME é uma Organização da Sociedade Civil, sem fins lucrativos, que atua para favorecer a inclusão de pessoas com deficiência. Acumula, ao longo de sua história, sólida experiência no desenvolvimento de projetos e ações em parceria com empresas e órgãos da administração pública para ampliar as oportunidades de acesso e participação das pessoas com deficiência em ambientes corporativos e sociais.

Fundada em 1990, em uma época em que as pessoas com deficiência estavam segregadas da sociedade, em instituições especializadas. Viveu a transição para um novo modelo que valoriza e acolhe a diversidade. Ao longo dos anos acompanhou a mobilização das pessoas com deficiência pelo reconhecimento de direitos inerentes à cidadania e a equiparação de oportunidades de participação social. A expertise da AME esteve voltada ao apoio à sociedade no desenvolvimento de processos inclusivos especialmente nas áreas do trabalho, da comunicação, da clínica e da educação.

Hoje em dia investe no desenvolvimento de soluções inovadoras com base nos avanços da ciência, para contribuir para a remoção de barreiras que dificultam a plena participação social das pessoas com deficiência.

Em 2020 criou a AME Lab, que consiste em um Laboratório de Tecnologia Assistiva localizado no Inovabra, onde a inovação tornou-se um dos principais pilares na evolução da AME como empresa referência no provimento de soluções baseadas em tecnologia assistiva de ponta e que atendam as crescentes necessidades do mercado, conferindo às pessoas com deficiência maior inclusão, mais autonomia e independência no exercício de seus direitos como cidadãos.

Como destacado acima, estamos alinhados com as disposições do objeto social de nosso Estatuto(anexo) onde destacamos:

Artigo 5º do Estatuto

Art 5º A Ame atua na área de assistência social e busca a inclusão social das pessoas com deficiência que necessitam de serviços de apoio para uma vida independente em função de desvantagens decorrentes de condições cognitivas, sensoriais , físicas ou motoras.

Destacamos também no parágrafo 7º:

Parágrafo 7º - A AME desenvolverá serviços de intermediação da comunicação na Língua Brasileira de Sinais – Libras entre pessoas surdas e ouvintes e para atendimentos prestados por empresas. Os serviços de tradução em Libras por meio de tecnologias ou presencial visam eliminar barreiras comunicacionais e instrumentalizar a implantação de preceitos estabelecidos na legislação brasileira que viabilizam participação dos surdos na sociedade.

Acreditamos que a melhor forma de evidenciarmos nossa capacidade técnica para a execução desse projeto e sua operação como serviço, seja citarmos alguns órgãos públicos com os quais estabelecemos contrato de parceria para a prestação de serviço muito semelhante ao que o GDF busca. São eles:

Prefeitura do Município de São Paulo – SP

Serviço de Central de Intermediação em Libras (CIL), abrangendo todos os serviços públicos prestados no município de São Paulo. O serviço CIL é acessado de duas formas, quais sejam, remotamente pelos canais digitais disponibilizados, e presencialmente nos PAPs. Esse Serviço vem sendo prestado há mais de 5 anos, tendo sido recentemente renovado por mais 5 anos;

Prefeitura do Município de São José dos Campos – SP

Serviço de Central de Intermediação em Libras (CIL), que vem sendo prestado há quase dois anos, sendo que seu contrato contempla cláusula de renovação automática.

Prefeitura do Município de Toledo – PR

Serviço de Central de Intermediação em Libras (CIL), que vem sendo prestado há quase um ano, sendo que seu contrato prevê renovação automática a cada ano.

Banco do Brasil 18/04/2022

Serviço de Central de Intermediação em Libras, vem sendo prestado há mais de um ano em nível nacional, tanto para atendimentos remotos através dos canais digitais fornecidos pelo banco, como nos atendimentos presenciais em quaisquer de seus milhares de PAPs no Brasil. Seu contrato prevê renovação automática a cada ano, exceto quando houver manifestação contrária por qualquer das Partes.

TÍTULO DO PROJETO: Central de Interpretação do Libras – CIL/GDF

PÚBLICO ALVO - PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

PERÍODO DE EXECUÇÃO – 12 meses

INÍCIO: 17 de Novembro de 2023 TÉRMINO: 17 de Novembro de 2024

DESCRIÇÃO DO OBJETO :

Oferecer ao Governo do Distrito Federal – GDF, uma Solução Tecnológica para implantação de Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, que contemple Infraestrutura Operacional e Humana, certificada e habilitada para atender as solicitações de intermediação da comunicação dos cidadãos surdos do Distrito Federal – GDF -, com os funcionários que trabalham no atendimento à população nos serviços públicos essenciais do Governo , seja no formato de atendimentos presenciais, em seus Postos de Atendimento – PAP – GDF, ou no formato Remoto, que deverá ser tornado acessível através do website do GDF, abrangendo todos os canais de comunicação digital ali disponibilizados para a comunicação dos seus cidadãos, de forma que esses possam acessar a Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, e solicitar atendimento para a intermediação de sua comunicação com qualquer um dos serviços relacionados neste projeto .

JUSTIFICATIVA:

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

Nesse sentido, o projeto viabilizar-se-á com a implantação de uma Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, por meio da qual o GDF poderá assistir aos cidadãos surdos que buscarem atendimento para os serviços públicos das esferas supra mencionadas, o atendimento em língua de sinais a LIBRAS , seja de forma remota, através dos canais digitais específicos, ou de forma presencial, quando o cidadão surdo estiver num dos Postos de Atendimento Presencial – PAP, universalizando 100% da gama desses serviços oferecidos à população surda.

Os serviços prestados pela Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME possui altíssima disponibilidade (99,8%) e são disponibilizados 24 horas por dia, sete dias por semana. Esse modelo é escalável, podendo atender com a mesma infraestrutura, concessionárias de energia e saneamento básico, bem como quaisquer outras empresas públicas e privadas que prestem serviços de interesse público ao GDF e sua população, permitindo economicidade ímpar ao contratante.

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

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

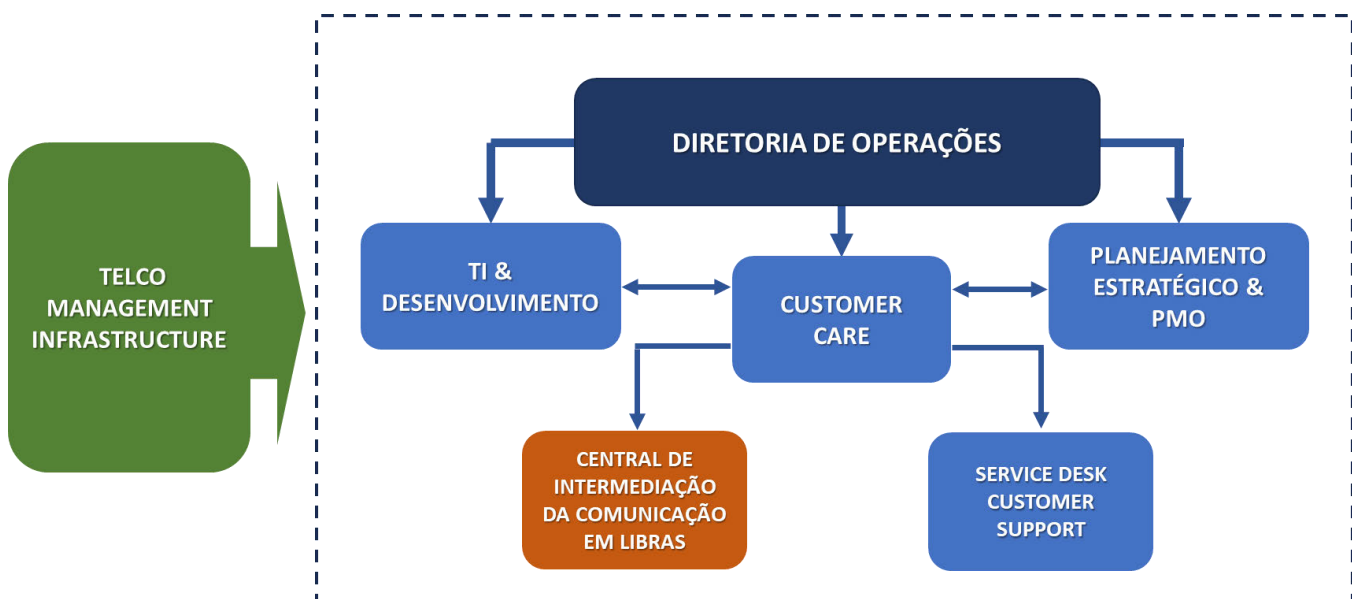
Para viabilizar a inclusão dos surdos na sociedade o Decreto 5626/05 lhes assegura o direito ao atendimento prioritário em sua língua nativa (LIBRAS) nas principais esferas sociais, cite-se a da educação, saúde e aquelas dos diversos setores do poder público. Muitas empresas e municípios investiram na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

1.2 DA MACRO ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM LIBRAS

A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME, está localizada fisicamente na cidade de São Paulo – SP, no bairro do Tatuapé, em infraestrutura própria *compliant* com os padrões ISO 27001 - *International Gold Standard for Information Security Management, Business Continuity Management and Redundancy for Disaster Recovery*, contemplando planos contingenciais para situações de Incêndios, Ataques cibernéticos, Vazamento de Informação, Mudança de Leis, Quedas de Energia, Desastres Naturais e Falha nos Planos, bem como estrutura de armazenamento e *backup* de dados localmente e contingenciada em CyDC Tier III – AWS.

A Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME é composta por profissionais tradutores/intérpretes de LIBRAS-português, certificados e qualificados em conformidade às determinações do Ministério da Educação e Cultura – MEC, além de possuírem comprovada experiência na atuação como tradutores e intérpretes da Língua Brasileira de Sinais para o português e vice-versa, habilidades que são testadas em rigoroso processo de seleção aplicado pela AME conforme suas regras de Recrutamento e Seleção.


Atualmente conta com cerca de 60 Posições de Atendimento (PA) e 124 profissionais tradutores/intérpretes, além de 6 supervisores, os quais fazem parte da macro estrutura organizacional da Diretoria de Operações da AME, como abaixo esboçado:



1.2.1 DOS DIFERENCIAIS DA SOLUÇÃO PROPOSTA PELA AME

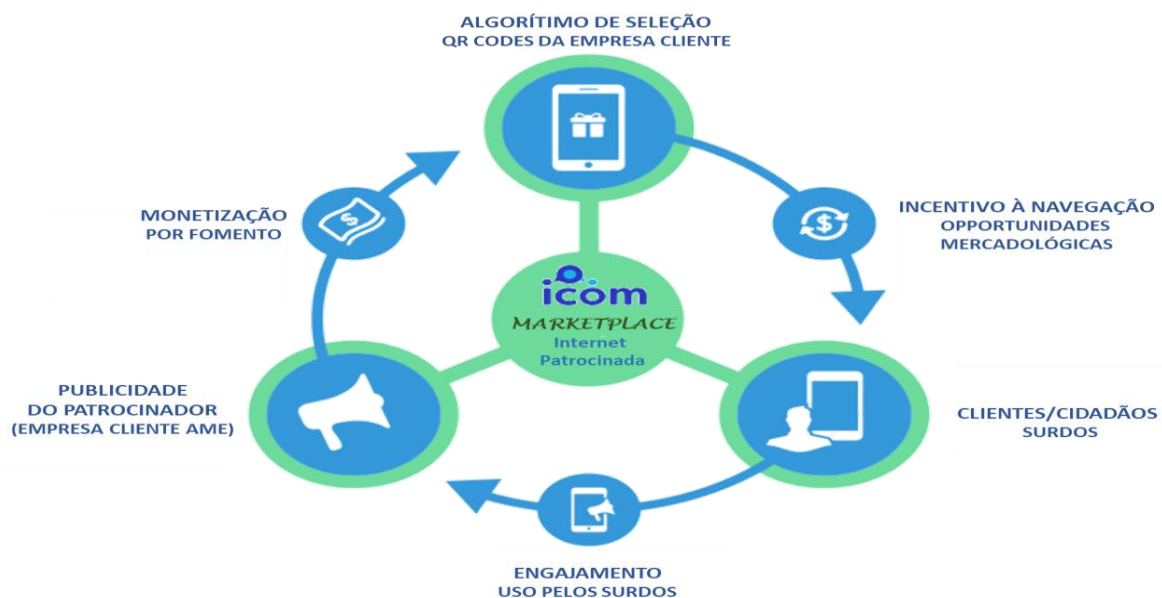
- a. **Estrutura de Governança Específica** – Por tratar-se de uma organização não governamental sem fins lucrativos, elegível ao fornecimento de serviços a órgãos públicos com dispensa de licitação, conforme determinado na Lei nº. 8.666/93.
- b. **Infraestrutura Humana de Atendimento Diferenciada** – o *pool* de atendimento da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS está localizado na cidade de São Paulo – SP, e é composto por profissionais tradutores/intérpretes de LIBRAS-português certificados e habilitados nos padrões determinados pelo arcabouço legal do Ministério da Educação e Cultura, com experiência comprovada na interpretação e tradução de LIBRAS-Português e vice-versa, contratados através de rigoroso processo de recrutamento e seleção instituído pela AME, em evolução contínua alinhada com o que esse mercado exige;
- c. **Service Desk de Ponta** – desenvolvido à luz das melhores práticas das bibliotecas ITIL, COBIT, KCS Practices, ISO/IEC 20000, EFQM *Committed to Excellence*, o *Service Desk* implementado pela AME consiste de uma robusta estrutura de pós-venda – *Customer Care*, permeada por processos funcionais bem definidos, dentre os quais destacamos a gestão de KPIs de qualidade e gestão de SLAs, contemplando o monitoramento instantâneo e contínuo de subindicadores chave, dentre os quais destacamos, todavia não se limitando a eles, o Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Taxa De Abandono (TA).
- d. **Múltiplas formas de Acesso à Plataforma (Serviço)** – por tratar-se de um *software* proprietário, a AME veio trabalhando ao longo dos últimos anos em melhorias contínuas da Plataforma ICOM, colocando esforços que majoritariamente fossem ao encontro das necessidades do público surdo , não somente de seus clientes empresas, mas também dos diferentes nichos mercadológicos. Dentre os avanços, hoje oferecemos aos nossos clientes três formas de acesso à Plataforma para que possam disponibilizar aos seus clientes surdos. São elas:
 - I. **Acesso via website** → acesso clássico, onde a AME disponibiliza *hyperlink* ao cliente

para que seja instalado em seu *website*, de forma que ao cidadão surdo acessá-lo, ele seja direcionado à tela de atendimento por videochamada em LIBRAS da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, e ser atendido por um profissional tradutor/intérprete que ligará ao número telefônico de atendimento disponibilizado pela empresa, de acordo com cada assunto, e intermediará a comunicação entre o cidadão surdo e o atendente da empresa, triangulando a comunicação por meio de videochamada em LIBRAS entre tradutor/intérprete e cidadão surdo, e por áudio visual com o atendente da empresa;

- ii. **Acesso pelo APP ICOM** → estudos e pesquisas mostram que 95% dos acessos a internet e seus serviços, são realizados através de *smartphones* e *tablets*. Nesse sentido, a AME desenvolveu APP *mobile* próprio – ICOM, disponível para os sistemas operacionais *mobile* Android e iOS, podendo os cidadãos surdos do GDF fazer seu *download* gratuitamente pela *Google Play* ou *App Store* e utilizá-lo quando necessitarem atendimento, seja esse remoto, ou presencial em um dos PAPs do GDF.
- iii. **Acesso ao APP ICOM por QR Code**  → visando contemplar todas as formas de acesso que pudessem cobrir as diversas condições dos cidadãos surdos, a AME desenvolveu também o acesso ao APP ICOM através de QR Code, que é criado exclusivamente para cada cliente empresa, contemplando todas as regras de acesso definidas pelo cliente. Além das configurações dessas regras no QR Code que será desenvolvido e fornecido ao GDF, a AME também providenciará a impressão dos materiais, como *folders*, *banners* e adesivos com o QR Code para que sejam afixados nos PAPs do GDF para os serviços públicos contemplados na contratação, e os banners, distribuídos nos locais conforme definição do GDF.
- iv. **Customização do APP ICOM por Georeferenciamento** → funcionalidade de relevante valor às empresas clientes da AME, sua implantação deu-se em consequência de desenvolvermos algoritmos baseados nos insumos de triangulação provida pelas MSCs e BTSS das operadoras móveis celulares do Brasil, nos propiciando um controle georeferenciado de cada unidade móvel que esteja presente dentro do perímetro que delimita um município ou um estado/distrito,

onde nossa empresa cliente atua provendo seus serviços. Com esse controle, conseguimos customizar as interfaces gráficas do APP ICOM, fazendo com que, para aquelas unidades móveis que estejam dentro do perímetro do Distrito Federal, por exemplo, ao acessarem o APP ICOM baixado em seu *smartphone* ou *tablet*, o enxergará com as cores e identidade visual que o GDF definir.

e. Solução de Internet Patrocinada Exclusiva → uma das funcionalidades **ímpares do portfólio da AME**, nos permite oferecer ao GDF, a possibilidade de arcar com o consumo de dados de seus usuários/cidadãos surdos quando esses acessarem o APP ICOM através do QR Code que será criado, produzido e afixado pela equipe AME nos 360 PAPs definidos pelo GDF. Nesse *modus operandi*, também conhecido como *brand sponsored data*, um algoritmo infalível foi desenvolvido com parceiro tecnológico exclusivo e inserido no APP ICOM, permitindo a identificação dos usuários cadastrados, de modo que os dados consumidos durante o tempo de utilização da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, não sejam debitados de seu plano de dados contratados de sua operadora, mas incluídos no valor mensal do serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS contratado pelo GDF. No esquema abaixo, refletimos esse racional. O algoritmo prevê também, a eventual necessidade de utilização do smartphone do funcionário atuante no PAP, de forma que quando ele receber algum cidadão surdo que não esteja com seu smartphone, ou mesmo que não possua um, o funcionário possa acessar a Plataforma através do QR Code ali disponibilizado pela AME e, durante seu atendimento ao cidadão surdo, nada seja debitado de seu plano de internet contratado de sua operadora. O Macro funcionamento dessa cadeia está relacionado na figura abaixo:

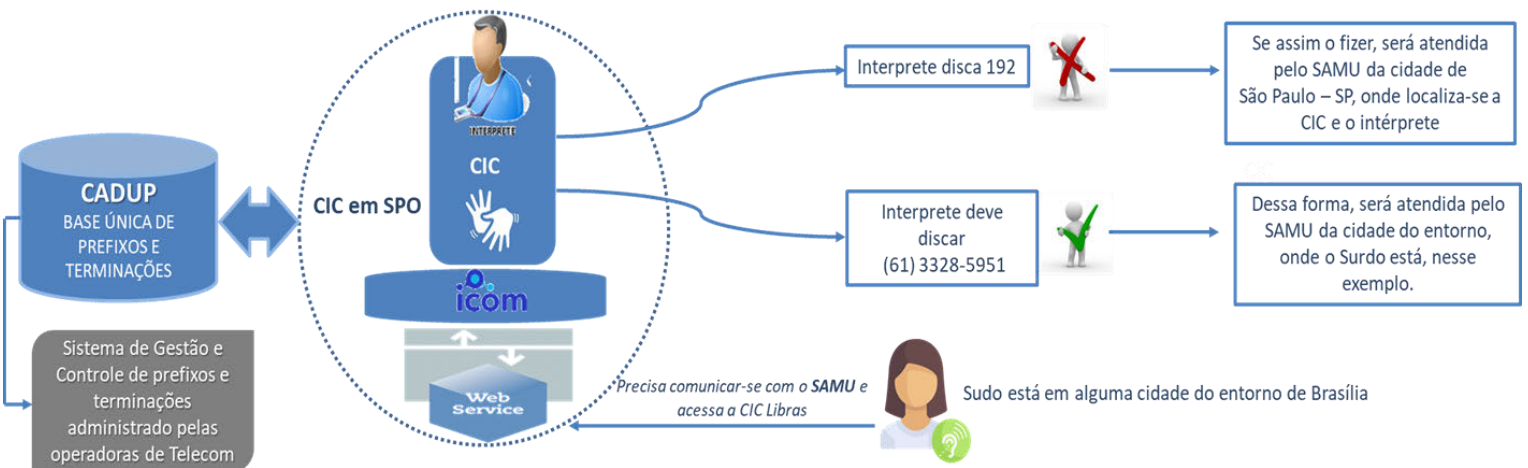


Por consequência do desenvolvimento de parceria tecnológica exclusiva com o líder de mercado na operacionalização do advento de internet patrocinada ou *brand sponsored data*, por meio da qual relaciona-se com todas as operadoras móveis celulares do país, a AME é hoje a única empresa do nicho mercadológico de acessibilidade e inclusão capaz de oferecer essa funcionalidade de significativa relevância, especialmente em tempos de ESG (*Environmental, Social & Governance*) em seu semi círculo social, aos seus clientes empresas que desejarem patrocinar o acesso à solução aos seus usuários/cidadãos surdos.

- f. **Intermediação para Serviços Públicos de Emergência** → outro **ineditismo** em termos de funcionalidades providas pela Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME, é poder oferecer aos usuários surdos atendimento quando esses solicitarem intermediação para os serviços públicos de emergência 190 (Polícia Militar), 192 (SAMU) e 193 (Bombeiros), independente da origem desses usuários.

Para melhor compreensão do macro funcionamento desse serviço, é importante observar o esquemático abaixo:

Serviço Exclusivo ICOM	Quais?	Código Tridígito	Objetivo
Serviços Especiais de Emergência	Polícia Militar	190	Permitir que as ligações telefônicas originadas pela CICL ao serviço de emergência solicitadas pelo Surdo sejam encaminhadas ao respectivo serviço de emergência da origem dele, através da discagem de um número de lista. Caso contrário, a ligação seria atendida sempre em São Paulo, onde a CIC se encontra.
	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)	192	
	Corpo de Bombeiros	193	



Única empresa do nicho mercadológico de acessibilidade e inclusão que, desde 2017 fornece o serviço da Central de Intermediação da Comunicação – CIC LIBRAS às principais operadoras da indústria nacional de telecom e seus usuários e assinantes, a **AME** estabeleceu sólidas relações de parceria com essa indústria ao longo desses 6 anos, não somente, mas essencialmente pela qualidade do serviço prestado a essa indústria.

Um dos frutos dessa parceria, foi o estabelecimento de um processo que pudesse sustentar efetivamente as situações de demandas dos usuários surdos para intermediações aos serviços públicos de emergência, todos acessíveis através de códigos trídígitos, de modo que o profissional intérprete pudesse identificar em sua tela de atendimento a localidade de onde o usuário surdo está acessando o Serviço e, como base nessa informação, a Plataforma ICOM buscasse na base CADUP qual a terminação correspondente ao serviço, por exemplo, 192 (SAMU) na localidade de origem do usuário. E ao realizar essa consulta na base CADUP, a Plataforma disponibiliza na tela do intérprete a terminação correspondente ao serviço público de emergência solicitado pelo usuário surdo.

Com o exemplo colocado no esquemático acima, objetivamos tornar mais compreensível essa dinâmica processual e operacional que utilizamos para o provimento efetivo e rápido da intermediação com esses serviços públicos de emergência. Considerando todo o contexto aqui exposto, **a AME é a única empresa do nicho mercadológico de acessibilidade e inclusão, capaz de operacionalizar a intermediação a esses serviços de emergência.** As consultas em tempo real à base exclusiva aqui citada, garante celeridade, eficiência e assertividade no provimento dessas intermediações.

g. Da Infraestrutura Diferenciada que Compõe o Serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS → A prestação do serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME, é sustentada em infraestrutura diferenciada como abaixo relacionamos:

I. Hardware e Software → mantidos em ambiente físico de conformidade *Tier III, compliant* com os padrões ISO 27001 - *International Gold Standard for Information Security Management, Business Continuity Management and Redundancy for Disaster Recovery*, são guarnecidos com planos contingenciais para situações de Incêndios, Ataques cibernéticos, Vazamento de Informação, Mudança de Leis, Quedas de Energia, Desastres

Naturais e Falha nos Planos, bem como estrutura de armazenamento e *backup* de dados fisicamente redundante e contingenciada na *núvem AWS Lambda*.

II. Recursos Humanos → bem imaterial que compõe seu maior patrimônio, a AME investe continuamente em seus profissionais tradutores/intérpretes, supervisores e gestores, abarcando diferentes processos que garantam atualização acadêmica e prática contínua, envolvendo a comunicação através da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Além desses processos de manutenção e aprimoramento, todos os seus profissionais são admitidos mediante comprovação de qualificação e experiência, além de rigoroso processo seletivo onde passam por distintas situações simuladas para verificação de suas habilidades comunicacionais e fluência.

III. Transparência 100% → mais um atributo que a distancia da concorrência, a AME investiu muito no desenvolvimento tecnológico em consequência de seu foco sempre ser direto nas necessidades dos diferentes tipos clientes e nichos mercadológicos, que ainda não optaram por avançar nesse segmento de inclusão, tão significativo à vida do surdo. Isso a alavancou a desenvolver e oferecer aos seus clientes empresas uma Plataforma de Gestão Administrativa do Serviço, por meio de *dashboard* customizável de acordo com as regras do contrato estabelecido, onde a empresa cliente pode obter dados gerenciais do serviço contratado a qualquer momento, envolvendo importantes indicadores como Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Atendimento, Quantidade de Intermediações realizadas, Taxa de Abandono, etc. Também é possível a extração e exportação de relatórios analíticos com todos os dados que compõem os indicadores detalhados.

IV. Da versatilidade dos Tipos de Atendimentos

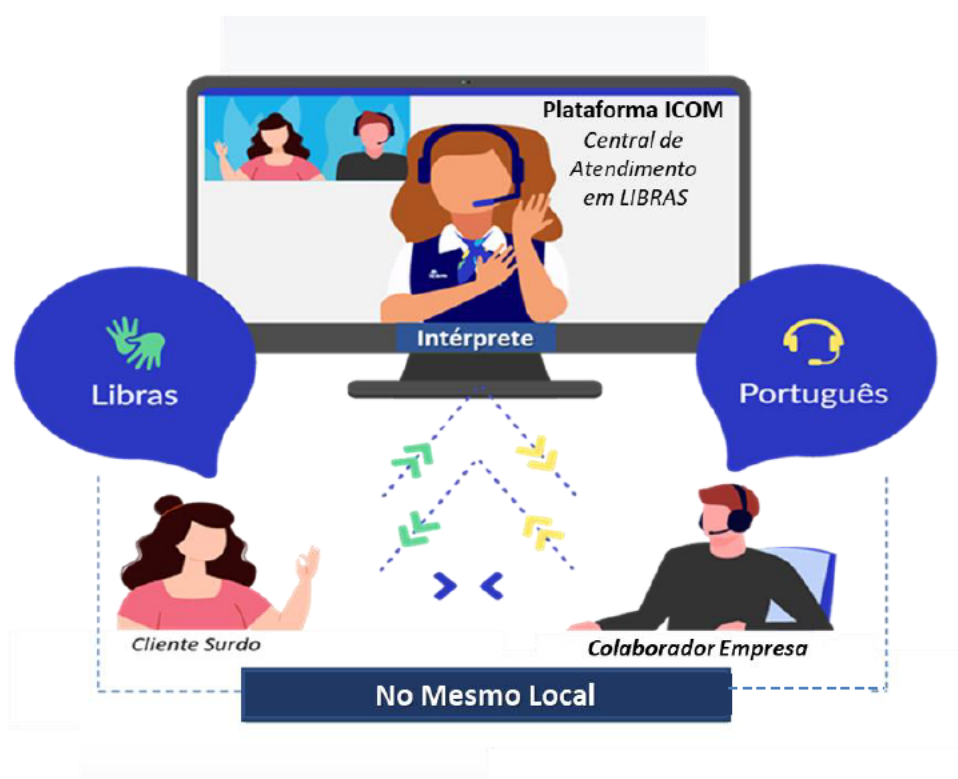
Como descrito nos itens anteriores, exploramos abaixo, os dois tipos de atendimentos, onde também buscamos ilustrar de forma macro e clara, como funcionam e como vão ao encontro das necessidades do GDF:

a. Atendimento Remoto → prover aos usuários/cidadãos surdos que acessam o serviço da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS via *website/QRCode/APP ICOM* e solicitam auxílio para se comunicarem com os serviços, nesse primeiro momento, nas

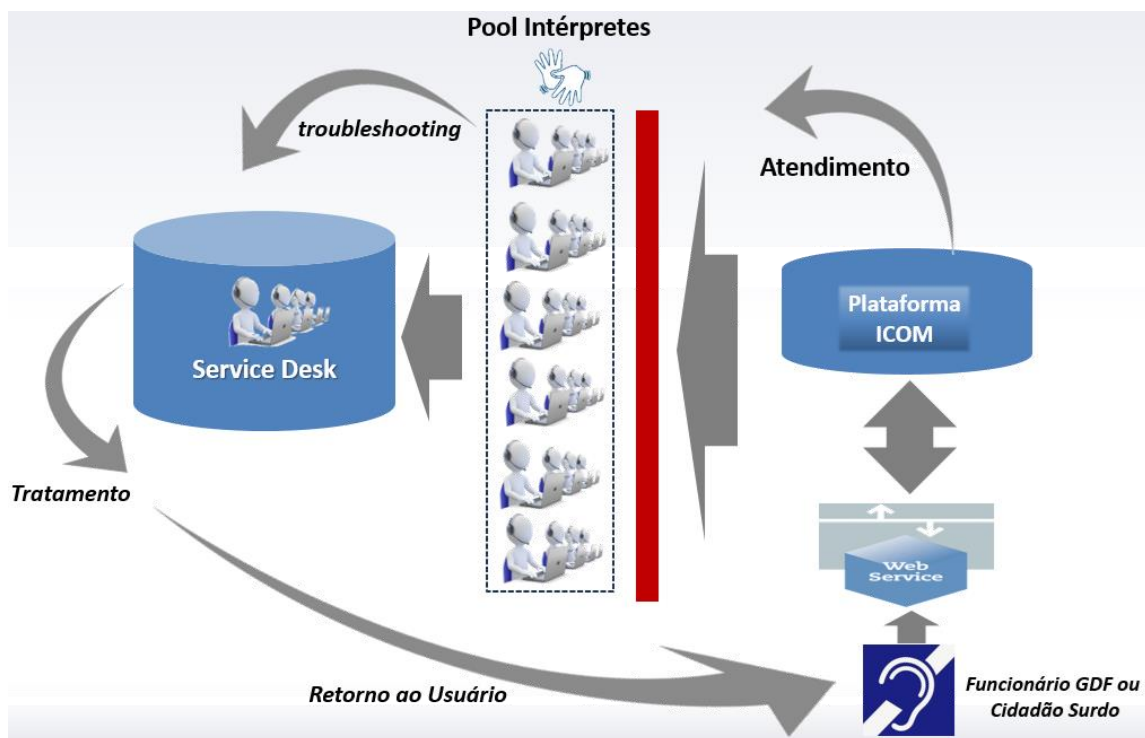
esferas de Saúde e Segurança Pública, através de seus canais digitais disponibilizados aos seus usuários/cidadãos não surdos. O esquemático abaixo, mostra essa macro interação:



b. **Atendimento Presencial** → prover aos usuários/cidadãos que procurem um dos PAPs do GDF que atendem serviços de saúde como (hospitais, UPAs, UBSs, Delegacias, dentre outros), bem como daqueles que procuram ser atendidos presencialmente. Neste caso, o colaborador/funcionário do PAP acessa a Plataforma ICOM do seu trabalho, através de um computador, *tablet* ou *smartphone*, e solicita ao profissional tradutor/intérprete a intermediação da sua comunicação com o cidadão surdo que ali se encontra.



Service Desk → como descrito anteriormente, a AME desenvolveu uma robusta estrutura de atendimento aos seus clientes com base nas melhores práticas das bibliotecas ITIL, COBIT, KCS Practices, ISO/IEC 20000, EFQM (*Committed to Excellence*), visando assegurar a uma qualidade ímpar de gestão operacional e *customer care*.



- c. **Disponibilidade:** a plataforma trabalha 24 horas por dia, 7 dias por semana, podendo ser customizado de acordo com a necessidade do cliente empresa.

2. DAS METAS E AÇÕES DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DA COMUNICAÇÃO EM LIBRAS PARA OS CIDADÃOS SURDOS DO DISTRITO FEDERAL

2.1 OBJETIVO/AÇÕES

2.1.1 Objetivos Gerais

A Execução do Projeto de Implantação de Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS, tem cunho estritamente voltado à acessibilização pelos cidadãos surdos aos Serviços Públicos de Saúde e Segurança Pública oferecidos pelo Governo do Distrito Federal (GDF), o que chamamos nesse primeiro momento de Projeto Piloto. Nesse Piloto, o objetivo é tornar a participação desses cidadãos, 100% equânime, quando comparada à participação dos cidadãos ouvintes na utilização desse serviços, propiciando ao GDF, dentre outras oportunidades, a de avaliar o grau de adesão

e aceitabilidade, de modo que em um curto espaço de tempo, essa fatia da sociedade do Distrito Federal e Entorno possa ter acesso a comunicação nos espaços públicos em libras. Para atingir esse objetivo, o projeto de implantação da Central de libras do GDF será desenvolvido por meio das ações abaixo que buscam preparar um ambiente tecnológico adequado para o funcionamento de uma central remota, bem como informar a população e os servidores públicos sobre sua disponibilidade.

Ações - INFRAESTRUTURA BÁSICA PARA IMPLANTAÇÃO, MONITORAMENTO OPERACIONAL E

GERENCIAL → As ações abaixo visam garantir todas as adequações e Gestão Operacional inicial e de sustentação nos 12 meses do projeto, envolvendo desde espaço físico, redimensionamento de energia elétrica, água e limpeza, minimamente necessários para o *deploy* do cliente GDF conforme suas especificidades, passando pelas adequações de tecnologia, com o objetivo de garantir que o monitoramento contínuo dos acessos e atendimentos aos cidadãos surdos do GDF estejam e permaneçam em perfeito funcionamento, assim como as adequações necessárias na Plataforma de *Service Desk* para que os atendimentos sejam executadas e monitorados de modo a assegurar fluidez e celeridade no atendimento a quaisquer tipos de incidentes, ajuda, problemas e requisições de mudanças, ininterruptamente. A forma que será adotada para aferir o cumprimento das ações aqui arroladas, está disposta no Anexo I - Planilha Cronograma de Execução – Abas Físico Financeiro e Crono-metas.

- a. Ações – REALIZAR EVENTO DE LANÇAMENTO** → levantar e estruturar todos os dados necessários para a definição do local, infraestrutura de comunicação, serviços de *catering* e todos os demais itens de logística, indo ao encontro das expectativas do GDF e garantindo absoluto sucesso no lançamento do Serviço.

Observação: o Evento de Lançamento será realizado em **05/12/2023**.

- b. Ações – INFRAESTRUTURA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS, INTEGRADOR DE UX, LICENÇAS E ADEQUAÇÃO DA PLATAFORMA DE SERVICE DESK, ADEQUAÇÃO DA PLATAFORMA PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO E ATUAÇÃO TÉCNICA PARA IMPLANTAÇÃO** → Processo que preconiza assegurar o perfeito funcionamento do

integrador de interfaces nos diferentes tipos de atendimentos ao cliente GDF, assegurando que as customizações definidas sejam integralmente cumpridas, testadas e homologadas pelo cliente GDF. Garantir a integração e adequação lógica de armazenagem dos *logs* de acesso e dados trafegados em decorrência do atendimento pelo GDF aos cidadãos surdos, envolvendo serviço de Empresa especialista em armazenagem segurança de dados transacionados via internet, segurança da informação e conformidade com a LGPD, assegurando contingenciamento em *cyber datacenter* AWS, além de garantir o armazenamento dos dados física e remotamente, sob as especificações do ISO 27.0007, preparados para *disasters recovery*. Garantir adequação e assegurar perfeito funcionamento da estrutura de *Service Desk* ao cliente GDF e por fim, assegurar o perfeito funcionamento do integrador de interfaces nos diferentes tipos de atendimentos ao cliente GDF. A forma que será adotada para aferir o cumprimento das ações aqui arroladas, está disposta no Anexo I - Planilha Cronograma de Execução – Abas Físico Financeiro e Crono-metas.

c. Ações – SINALIZAÇÃO (ADESIVAÇÃO DE PAPs COM QR CODE) E DESIGN (CRIAÇÃO DO MATERIAL DE COMUNICAÇÃO GERAL) → Processo que preconiza assegurar que as customizações definidas sejam integralmente cumpridas, testadas e homologadas pelo cliente GDF com relação a Sinalização (Adesivação com *QR Code*) em todos os seus 360 PAPs e *Design* de Material de Comunicação. A forma que será adotada para aferir o cumprimento das ações aqui arroladas, está disposta no Anexo I - Planilha Cronograma de Execução – Abas Físico Financeiro e Crono-metas.

d. Ações - TREINAMENTO (PREPARAÇÃO, GRAVAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO), E DIVULGAÇÃO → estruturar processo funcional que permeie todas as expectativas do cliente GDF e que assegure imaculadamente, todas as dinâmicas necessárias para a produção de material e conteúdo, tanto em mídia digital quanto em mídia impressa, que serão utilizados no processo de divulgação do serviço nos diferentes canais digitais e postos de atendimento presenciais do GDF, abarcando principalmente os serviços públicos de saúde e segurança.

Nada obstante, esse processo assegurará também que a produção de material adequado para treinamento dos funcionários do GDF envolvidos no atendimento aos cidadãos

surdos, ocorra nos 360 PAPs (ou remotamente caso seja uma opção do contratante de modo a incluir o maior número de servidores) , sejam confeccionados com excelência e a aplicação a esse público seja realizada da forma mais proveitosa possível, de acordo com o que o GDF decidir.

2.2 DETALHAMENTO DAS METAS e CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A execução do Projeto de Implantação de Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS para o GDF será realizada mediante o cumprimento das 6 macro metas relacionadas aos objetivos/ações acima , cujo cronograma de execução está disposto no Anexo I deste documento, especificamente na aba “Crono Meta” e também detalhado abaixo .

METAS, PARÂMETROS DE AFERIÇÃO E INDICADORES DE RESULTADO

META 1 - Realizar Evento de Lançamento

A meta 1 compreende um Evento de Lançamento.

Os indicadores de resultados são :

Comprovação da contratação da empresa de realização do evento – apresentação de NF e registro fotográfico do evento.

Observação: o Evento de Lançamento será realizado em 05/12/2023.

META 2 - Desenvolver e disponibilizar material de comunicação visual e realizar a sua instalação mensal nos PAPs em até 4 meses:

A meta 2 compreende a criação, impressão e instalação dos QRs codes nos pontos de atendimento presenciais (PAPs). A leitura do QR Code pelo aplicativo ICOM assegura o atendimento/cumprimento dessa meta.

Realização – 04 meses, com a seguinte distribuição:

Mês 1 – 80 PAPs

Mês 2 – 90 PAPs

Mês 3 - 100 PAPs

Mês 4 – 90 PAPs

Total – 360 PAPs

Os indicadores de resultado são:

Registro fotográfico das implantações nos 360 PAPs identificados individualmente, bem como

relatórios detalhados dos atendimentos realizados por acesso aos QR Codes.

META 3 - Atender 80% das chamadas originadas dos PAPs em até 90 segundos

A meta 3 assegura o direito do cidadão surdo de ser atendido em seu idioma e de forma rápida (em até 90 segundos) sempre que precisar.

Para tal, é necessário a adequação de infraestrutura física e tecnológica. Nesse sentido, serão contratados profissionais e haverá adequação de sistema e infraestrutura, como a seguir:

01 profissional dedicado à Gestão Operacional de Atendimento, atuante por 60 horas mensais;
04 profissionais tradutores/intérpretes de LIBRAS atuantes 24h x7 dias;

Aquisição de infraestrutura de armazenamento de dados e integração de sistemas;
Adequação do software de pesquisa de satisfação.

Realização em 12 meses

Os indicadores quantitativos são:

Assegurar que 80% das chamadas sejam atendidas em até 90 segundos .

Aferição – entrega de relatórios analíticos mensais contendo informações detalhadas sobre os atendimentos ressaltando o Tempo de Espera e Tempo de Atendimento

META 4 – Realização de treinamentos para todos 360 PAPs abrangidos

A meta 04 compreende o desenvolvimento, estruturação de material e aplicação do treinamento aos servidores públicos que utilizarão a Central de Interpretação de LIBRAS para atender os cidadãos surdos. A meta compreende a realização mensal dos treinamentos, conforme distribuição abaixo, e a contratação de empresa/profissional para desenvolvimento do treinamento:

Mês 1 – 60 PAPs

Mês 2 – 60 PAPs

Mês 3 - 60 PAPs

Mês 4 – 60 PAPs

Mês 5 – 60 PAPs

Mês 6 – 60 PAPs

Realização – 06 meses

Os indicadores de Resultado são :

Realização dos treinamentos evidenciada por lista de presença e disponibilização do treinamento gravado.

Meta 5 – Número de inscrições no aplicativo ICOM no GDF

A meta 05 compreende a divulgação do serviço na comunidade surda do GDF estimando que 10%

da população estimado pelo IBEG de 22356 pessoas que não conseguem ouvir de modo algum e que tenham grande dificuldade, baixem a plataforma para se comunicar.

Realização – 12 meses

Os indicadores de Resultado são:

2600 inscrições no aplicativo

Meta 6 – Satisfação do Usuário com os serviços da Central de Interpretação de LIBRAS

A meta 06 compreende a realização de pesquisa de satisfação do uso do aplicativo, serão considerados para aferição o número de usuários que responderem a pesquisa.

Realização – 12 meses

Os indicadores de Resultado são:

80% dos atendimentos classificados nos quadrantes 4 e 5 (Bom ou Ótimo)

2.2 RACIONAL DOS PERCENTUAIS INFORMADOS NA PLANILHA FINANCEIRA

Considerando que o serviço da Central de Interpretação de LIBRAS a ser prestado ao GDF para atendimento aos seus cidadãos surdos não pode ser mensurado previamente quanto a quantidade de atendimentos que existirão, a AME, objetivando pré determinar um percentual de consumo dos seus custos indiretos, como aluguel, água, energia elétrica, dentre outros, da forma mais justa e objetiva possíveis, utilizou de um racional isonômico e ponderado, tomando como base de referência, outros clientes que possui e que estimou poder o comportamento dos cidadãos surdos do GDF ser similar em volume e perfil de consumo, para poder, por analogia, adotar os mesmos percentuais para poder estimar o percentual relativo ao consumo exclusivo do GDF, conforme mostrado na Planilha Financeira.

Nada obstante ao aqui afirmado, a AME (OSC) ressalta que o restante da percentagem é arcada por si, em rateio dentre seus demais clientes.

2.4 DETALHAMENTO DOS PONTOS DE ATENDIMENTO

O acesso à Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS será disponibilizado virtual e remotamente nos canais de atendimento digitais que o GDF determinar, e também em todos os Postos de Atendimento Presencial (PAPs) dos serviços de Saúde e de Segurança, disponibilizados pelo GDF à

sua população, agora incluindo também sua população surda.

Nesse sentido, os PAPs e suas respectivas quantidades que serão atendidos, são os seguintes:

TIPO DE PAP	QUANTIDADE
*Hospitais	16
*UBS	174
*UPA	12
*AMBULÂNCIAS	38
**CREA (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)	12
**CRAS – (Centro de Referência de Assistência Social)	29
*NA HORA	8
*DELEGACIAS	38
*DELEGACIAS ESPECIAIS	12
**CARRETA MÓVEL Da Defensoria Pública do GDF	01
**POSTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL da Defensoria Pública do GDF	20

* Dados obtidos pelo Portal da Transparência do GDF-Julho de 2023

** Dados informados pela Secretaria da Pessoa Com Deficiência do GDF

Além da quantidade dos Postos de Atendimento Presencial (PAP) acima, a Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS da AME é estruturada para atender de forma prioritária os serviços públicos de emergência que venham a ser solicitados remotamente pelos cidadãos surdos do do GDF, envolvendo os serviços 190 (Polícia Militar), 192 (SAMU) e 193 (Corpo de Bombeiros);

No sentido do atendimento aos serviços de emergência relacionados no item acima, cujos acessos venham a ser solicitados pelo cidadão do GDF, por *default* a AME garante um SLA conforme abaixo disposto, referente ao atendimento das chamadas em até 90 segundos:

Serviço Público de Emergência (Com acesso remoto)	Finalidade	SLA Meta Atender % de chamadas em menos de 90 segundos
190	Polícia Militar	80%
192	SAMU	80%
193	Corpo de Bombeiros	80%

Gestão → Para todos os tipos de acesso à Plataforma da Central de Intermediação da Comunicação em LIBRAS provida ao GDF, sejam essas de forma remota, quando o cidadão surdo acessa a Plataforma através do website do GDF por simples clique no *hyperlink* que ali será disponibilizado pela AME, como também quando esse cidadão adentrar um dos Postos de Atendimento Presencial do GDF e ali ler o QR Code com a câmera do seu smartphone, ou mesmo quando um funcionário do GDF ao receber um cidadão surdo em determinado PAP. Todos os acessos são registrados na plataforma ICOM, contemplando todas as informações do atendimento, como hora de início e término, tipo de serviço solicitado, tempo de atendimento, tempo de espera, dentre muitos outros detalhes, que serão disponibilizados ao GDF através de um Portal de Gestão do Serviço, acessível mediante usuário e senha, credenciais essas que serão disponibilizadas aos funcionários do GDF que forem indicados para acessar esse Portal.

A utilização desse Portal, suas características e informações que poderão ser extraídos em formato de relatórios para consulta e/ou para exportação no formato CSV, será objeto de treinamento específico ao pessoal indicado pelo GDF.

3. DAS CONTRAPARTIDAS DA AME E RECURSOS COMPLEMENTARES

Considerando a complexidade do Projeto de Implantação da Central de Libras do GDF, considerando também que a proposição da Central foi uma iniciativa da AME, pautada em experiências reais em projetos semelhantes, onde melhoramos a interação das pessoas com deficiência auditiva em diversas esferas sociais as colocando nas mesmas condições que os cidadãos ouvintes, nos comprometemos com a entrega de resultados, especialmente nas metas 5 e 6, e neste sentido desejamos contribuir para viabilizar o projeto com as seguintes contrapartidas:

Meta	Ações	Despesa Total 12 meses	Valor do Convênio	Valor da Contrapartida	Valor da Imunidade
1	Realizar Evento de Lançamento	R\$ 7.000,00		R\$ 7.000,00	
3	Infraestrutura de Armazenamento de Dados	R\$ 62.400,00		R\$ 62.400,00	
3	Profissionais Tradutores/Intérpretes de LIBRAS	R\$ 295.708,08	R\$ 172.755,84	R\$ 122.952,24	R\$ 53.493,24
		R\$ 365.108,08	R\$ 172.755,84	R\$ 192.352,24	R\$ 53.493,24

4. DO CUMPRIMENTO DO DECRETO 43.054/2022 – COVID 19

A AME declara para os devidos fins que adota com rigor todas as medidas administrativas e sanitárias determinadas no supra referido decreto.

Todos os seus colaboradores que atuam em sua sede física seguem regras rígidas para prevenção do COVID 19, tais como apresentação de comprovantes de imunização, utilização de álcool 70% disponibilizados em locais estratégicos, utilização de EPIs disponibilizados, cumprimento do protocolo de higienização dos setores em conformidade com os protocolos de segurança determinados pelas autoridades sanitárias.

5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO															
Meta	Ações	Indicador Físico		Duração											
		Unidade	Qtd	Mês1	Mês2	Mês3	Mês4	Mês5	Mês6	Mês7	Mês8	Mês9	Mês10	Mês11	Mês12
1	Realizar Evento de Lançamento	Evento	1	x											
2	Implantação dos serviços na CIL nos PAPS	PAP	339	59	90	100	90								
3	Atender 80% das chamadas originadas dos postos de atendimento presenciais em até 90 segundos	chamadas atendidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
4	Treinar colaboradores para acesso a plataforma	Treinamentos / PAPS	339	39	60	60	60	60	60						
5	Inscrições no aplicativo - 10% da população de surdos do GDF (base IBGE)	Inscrições no APP	10%	216	432	648	864	1080	1296	1512	1728	1944	2160	2376	
6	Satisfação do Usuário - classificação entre ótimo e bom de 80% dos usuários que responderem a pesquisa .	RESPOSTA		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Observação: o Evento de Lançamento será realizado em **05/12/2023**.



**Rosana Dias Valdambri
Diretora de Operações**

Planilha Orçamentária								
Meta	Ações	Especificação das Despesas	Indicador físico		Estimativa de custos (R\$)		Periodicidade	Custo Anual
			Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total / Mensal		
SERVIÇOS								
1	Realizar Evento de Lançamento	Organização, logística e realização	Evento	1	R\$ 7.000,00	R\$ 7.000,00	one time	R\$ 7.000,00
2	Sinalização (Adesivação QR Code) design (criação do material comunicação geral)	Sinalização (Adesivação QR Code) em 339 PAPs	impressões	1300	R\$ 5,50	R\$ 7.150,00	one time	R\$ 7.150,00
		Design de Material de Comunicação (criação do leiaute, dos cartazes, adesivos QR Code, convites para o evento de Lançamento, leiaute digital para comunicação via redes sociais).	1	1	NA	R\$ 28.000,00	one time	R\$ 28.000,00
3 e 6	Gestão operacional, adequação de infra, adequação de equipe, otimização de software, pesquisa de satisfação e tradução	Gestão Operacional - Profissional Tradutor/Intérprete especialista em Libras e atendimento por video chamada, responsável por todos os processos de gestão da Central : dimensionamento da equipe, orientação da equipe de intérpretes, cumprimento dos indicadores de serviços e de qualidade acordados, gestão das implantações, gestão dos relatórios, etc	horas	60	R\$ 120,00	R\$ 7.200,00	Recorrente	R\$ 109.300,60
		Aluguel	mês	4,07%	R\$ 31.011,86	R\$ 1.262,18	Recorrente	
		Energia Elétrica	mês	4,07%	R\$ 3.722,83	R\$ 151,48	Recorrente	
		Água	mês	4,07%	R\$ 1.397,15	R\$ 56,85	Recorrente	
		Limpeza	mês	4,07%	R\$ 10.443,17	R\$ 424,51	Recorrente	
		Segurança	mês	4,07%	R\$ 328,34	R\$ 13,35	Recorrente	
		Infraestrutura de Armazenamento de Dados	Bytes	NA	R\$ 5.200,00	R\$ 5.200,00	Recorrente	
		Integrador de UX (Twilio)	NA	NA	R\$ 2.855,61	R\$ 2.855,61	Recorrente	R\$ 34.267,32
		Adequação da Plataforma- Nosso time de desenvolvimento realiza todos os ajustes necessários para implantação de nossos sistemas e adequação de usabilidade e design para aplicação da marca do contratante e outras demandas de padrões de aplicação visual, assim como a codificação dos QR Codes necessários para que o cidadão/servidor consiga rapidamente utilizar o aplicativos nos postos de atendimento . Quando um projeto novo é implementado, além do mencionado acima, a uma série de ajustes a serem feitos neste sistema como parametrização para geolocalização, cadastros dos pontos de atendimento, geração de QRcodes, etc, cadastro de Paps, usuários, parametrizações de relatórios	Horas	120	R\$ 201,00	R\$ 9.108,38	one time	R\$ 9.108,38
		Monitoramento - Empresa especialista em infraestrutura para funcionamento 24 x 7 da central. É o responsável pelos sistemas de telefonia, internet, segurança da informação e dados, armazenagem de informações etc.	horas	40	R\$ 100,00	R\$ 4.000,00	Recorrente	R\$ 48.000,00
Atuação Técnica para Implantação - Profissional de tecnologia responsável por toda parametrização, integração da plataforma com site do governo, diferente da adequação da plataforma falamos aqui da implantação de infraestrutura. A central funciona com um processo de transito de dados em nuvem utilizando CRM próprio, conectados aos nossos sistemas de telefonia e video chamada de forma integrada não só a central, mas também ao o aplicativo mobile que interage com os diferentes sistemas via APIs ,que possibilitam inclusive o uso de internet patrocinada durante .	Horas	174	R\$ 120,00	R\$ 20.880,00	one time	R\$ 20.880,00		
Licenças para uso da Plataforma Service Desk (lira)	Licença	3	R\$ 153,58	R\$ 460,74	one time	R\$ 5.528,88		
Profissionais Tradutores/Intérpretes de LIBRAS disponíveis 24x7 - Estes profissionais são os intérpretes que realizam literalmente a tradução durante os atendimentos, e são geridos pelo gestor operacional.	Profissional	4	R\$ 6.160,59	R\$ 24.642,34	Recorrente	R\$ 295.708,08		
4	Treinamento (preparação, gravação, disponibilização)	Treinamento (preparação, gravação, disponibilização)	horas	60	R\$ 250,15	R\$ 15.009,00	one time	R\$ 15.009,00
Total						R\$ 91.264,46		R\$ 642.352,26

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO (R\$)

Meta	Ações	MESES e CUMULATIVO DE DIAS												Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		1 a 30	31 a 61	62 a 92	93 a 123	124 a 154	155 a 185	186 a 216	217 a 247	248 a 278	279 a 309	309 a 339	340 a 365	
2	Sinalização (Adesivação QR Code) design (criação do material comunicação geral)	R\$ 35.150,00												R\$ 35.150,00
3 e 6	Gestão operacional, adequação de infra, adequação de equipe, otimização de software, pesquisa de satisfação e tradução	R\$ 217.679,14				R\$ 91.080,94				R\$ 91.080,94				R\$ 399.841,02
4	Treinamento (preparação, gravação, disponibilização)	R\$ 15 009,00												R\$ 15 009,00
		R\$ 267.838,14	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 91.080,94	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 91.080,94	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 450.000,00
META FINANCEIRA														R\$ 450.000,00
CONTRAPARTIDA														R\$ 192.352,24
1	Realizar Evento de Lançamento	R\$ 7.000,00												R\$ 7.000,00
3	Infraestrutura de Armazenamento de Dados	R\$ 20 800,00				R\$ 20.800,00				R\$ 20.800,00				R\$ 62.400,00
3	Profissionais Tradutores/Intérpretes de LIBRAS	R\$ 73.771,34				R\$ 24.590,45				R\$ 24.590,45				R\$ 122.952,24
TOTAL GERAL (Subtotal 1 + Subtotal 2)														R\$ 642.352,24