



4224981



00135.227100/2023-51



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Contratos
Divisão de Licitação
Setor de Autarquias Sul, Edifício Multi Brasil, Quadra 5, Lote 09/10, Bloco A, 1º Andar, Asa Sul,
Brasília, DF. CEP 70.070-050. - <http://www.mdh.gov.br>

AVISO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, por meio da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração, torna público que realizará a **Audiência Pública nº 01/2024**, com fundamento na Lei nº 14.133/2021, em conformidade com o que consta do Processo nº 00135.227100/2023-51, com os seguintes objetivos e formas de participação.

1. DO OBJETO DA AUDIÊNCIA

1.1. Pregão Eletrônico para contratação empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, disponível vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacionais, tudo conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, de modo a atender às demandas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC).

1.2. As informações detalhadas para contratação destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, encontram-se no Estudo Técnico Preliminar.

1.3. As condições pormenorizadas do fornecimento estão definidas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e anexos (4221837) do Termo de Referência (4221838), todos publicados na presente audiência pública.

2. DOS OBJETIVOS

2.1. Com a realização da Audiência Pública pretende-se:

2.1.1. Obter informações técnicas necessárias e suficientes para orientar o processo de contratação, por meio de contribuições de fornecedores, prestadores de serviços e demais interessados;

2.1.2. Esclarecer eventuais dúvidas quanto aos critérios técnicos exigidos pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC);

2.1.3. Dar maior publicidade aos requisitos dos serviços desejados; e

2.1.4. Verificar a capacidade do mercado em fornecer os bens pretendidos, garantindo a competitividade no curso da instrução processual, sem que se prejudique o resultado pretendido

com a contratação.

3. DA RETIRADA DO EDITAL DE AVISO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA E ANEXOS

3.1. O Edital e seus Anexos estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/mdhc> OU solicitar por meio do email: licitacao@mdh.gov.br até dia **19/04/2024 às 17 horas**.

4. DA FORMA DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Qualquer pessoa física ou jurídica que possua interesse em apresentar contribuições que venham a subsidiar a Administração na formatação da futura licitação poderão apresentá-las na forma definida neste Edital de Audiência Pública e no modelo de **Formulário de Participação**, anexo deste Edital.

4.2. Entende-se por contribuição a apresentação do **Formulário de Participação** com a indicação do documento e subitem analisado, comentários ou contribuições acerca, bem como propor melhorias que possam suprir a necessidade de contratação do MDHC, quando for o caso, acompanhado de sugestões fundamentadas de modificação, supressão ou acréscimo aos requisitos pré-definidos no Termo de Referência e Especificações Técnicas, bem como as dúvidas e demais informações que subsidiem o atendimento dos objetivos descritos no Item 2 deste Edital.

4.3. As contribuições poderão ser dirigidas ao MDHC a partir das **08 horas do dia 10/04/2024 até às 17 horas do dia 19/04/2024**, por meio do endereço eletrônico licitacao@mdh.gov.br;

4.4. A audiência pública será realizada no dia **22 de abril de 2024 às 10 horas**, na **forma híbrida via teams** e presencial nas dependências do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, localizado na esplanada dos Ministérios, Bloco A, auditório do térreo, Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF.

4.4.1. Será enviado, para os participantes que preferirem online, o link de acesso no momento que for encaminhado o **Formulário de Participação** da audiência por meio do *e-mail* licitacao@mdh.gov.br.

4.4.2. Aos participantes que optem pela sessão presencial informa-se que será realizado em 3 (três) etapas, conforme elencado a seguir:

- **Fase de Credenciamento:** quando serão credenciados, por ordem de chegada, as Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas, por meio de seus representantes formalmente designados, interessados em participar da fase de debates;
- **Fase de Debates:** na qual será oportunizado, àqueles que estejam credenciados, período de até 10 minutos, por inscrito, para que se manifeste quanto ao objeto da Audiência Pública;
- **Fase de Formalização das Contribuições:** quando serão recolhidas as considerações dos Credenciados por escrito, para que sejam formalmente analisadas pelo MDHC, com as demais contribuições apresentadas por *e-mail* e correspondência.

4.4.3. Durante a **fase de debates** o MDHC por meio de seus representantes, poderá se manifestar verbalmente, caso julgue pertinente, visando enriquecer o tema em pauta.

4.4.4. Todas as contribuições e questionamentos deverão referir-se ao **objeto** da audiência pública, sendo desconsideradas as relativas a outros assuntos.

4.4.5. O MDHC poderá reservar-se o direito de não discutir as contribuições recebidas durante a audiência presencial.

4.4.6. O resultado da análise das contribuições será publicado no site do MDHC, após avaliação da área demandante/técnica e antes da abertura do certame licitatório.

4.4.7. Se ao final do prazo para o encerramento da audiência ainda houver algum interessado em se manifestar, o mesmo poderá enviar a sua contribuição por escrito, na forma dos subitens 4.3.1. e

4.3.2. deste Aviso.

4.5. Comporão a mesa representantes da Coordenação de Licitações e Contratos, a Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos, bem como a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

4.5.1. Poderão ser convocados outros servidores para acompanhar e contribuir com o procedimento.

4.5.2. Competirá à mesa:

- I - Dirimir as questões de ordem;
- II - Decidir conclusivamente sobre os procedimentos adotados na audiência;
- III - Conceder e cassar a palavra quando o expositor extrapolar o tempo estabelecido, bem como nos casos em que o tema abordado se afastar da matéria em pauta; e
- IV - Determinar a retirada de pessoas que perturbarem a audiência, coibir as condutas desrespeitosas ou com o fim de protelar ou desvirtuar o objetivo da Audiência.
- V - Os questionamentos e os debates deverão se referir aos temas pertinentes à audiência e devem transcorrer com urbanidade, cabendo moderação ao condutor da audiência pública;
- VI - Haverá intervalo de até duas horas de duração para almoço;
- VII - Todos os presentes à sessão serão identificados, Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas, por meio de seus representantes.

4.5.3. Será designado servidor para exercer a função de Secretário da Mesa, o qual deverá:

- I - Registrar a Ata da Audiência Pública; e
- II - Credenciar os participantes inscritos na Audiência Pública.

4.5.4. A equipe de Planejamento da Contratação dará suporte à Sessão de Audiência Pública, em especial quanto às questões técnicas relativas ao objeto.

5. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

5.1. Os requisitos técnicos são os disponibilizados no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

5.2. O MDHC entende que os quesitos técnicos divulgados são suficientes para que os interessados realizem a análise crítica do objeto.

6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. A sessão de Audiência Pública será registrada em ata.

6.2. A sessão terá acesso livre a qualquer pessoa, bem como meios de comunicação, respeitados os limites impostos pelas instalações físicas do local de realização.

6.3. A Audiência Pública objetiva o cumprimento da legislação disposta no preâmbulo deste Aviso, não dando o direito aos seus participantes de qualquer tipo de indenização ou contratação do objeto pelo MDHC.

6.4. Concluídas as manifestações dos participantes credenciados, a mesa dará por finalizada a Audiência Pública, fazendo a leitura da ata, que será assinada por todos os participantes, e providenciará degravação que poderá ser requisitada por meio do e-mail informado no item 4.4.1 deste aviso.

7. ANEXOS

7.1. Estudo Técnico Preliminar e anexos;

7.2. Termo de Referência;

SANDRA YOKO SATO
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

FORMULÁRIO DE PARTICIPAÇÃO

Participante:		
Empresa:		
País:	Telefone:	E-mail:
Documento analisado: () Termo de Referência () Estudo Técnico Preliminar		
Contribuições e Esclarecimentos: [citar o subitem do documento analisado e comentar]		
Observações: Especificar o documentos analisado, o subitem a ser debatido e justificar a sugestão de alteração ou permanência.		



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Yoko Sato, Subsecretário(a) de Planejamento, Orçamento e Administração**, em 08/04/2024, às 15:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no **§ 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020** .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4224981** e o código CRC **A66DB0A0**.