



3731972



00135.220009/2022-23



**MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA
DIVISÃO DE LICITAÇÃO**

Esplanada dos Ministérios - Bloco A, Térreo,
Brasília, DF. CEP 70054906. - <http://www.mdh.gov.br>

EDITAL Nº 1/2023

PROCESSO Nº 00135.220009/2022-23

PREÂMBULO

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 01/2023**, com fundamento na Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5/2017, Anexo III, item 3.5, alínea "b", no art. 21 da Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021, e da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, em conformidade com o que consta do Processo nº 00135.220009/2022-23, com os seguintes objetivos e formas de participação.

1. DO OBJETO DA AUDIÊNCIA

1.1. A Audiência Pública visa diligenciar o mercado nacional acerca da contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, aplicativos de mensagem, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com execução de teleatendimento, na forma humana e eletrônica (atendente autônomo - bot), 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, assistido e automatizado, disponível vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional.

SIGLA	SERVIÇO	HORÁRIO
SIG	Sistema de Gestão e Operação	24h por dia, 7 dias/semana
SHT	Serviço de Atendimento Eletrônico	24h por dia, 7 dias/semana
SHG	Serviço de Atendimento Humano Generalista (Receptivo e Ativo)	24h por dia, 7 dias/semana
STHE	Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Receptivo e Ativo)	24h por dia, 7 dias/semana
SBF	Serviço de Back Office (Receptivo e ativo)	24h por dia, 7 dias/semana

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 pelos Ministério dos Direitos Humanos (MDHC) e da Cidadania e das Mulheres (MMULHERES);

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 poderão ser retirados gratuitamente, no sítio <https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/audiencia-publica-2023> ou solicitar pelo email : licitacao@mdh.gov.br até **28 de agosto de 2023 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 dos MDHC e MMULHERES, quando for o caso, acompanhado de sugestões fundamentadas de modificação, supressão ou acréscimo aos requisitos, bem como as dúvidas e demais informações que subsidiem o atendimento dos objetivos descritos no Item 2 deste Edital.

4.3. Os(as) interessados(as) em participar da Audiência Pública deverão encaminhar mensagem manifestando tal interesse para licitacao@mdh.gov.br até o dia anterior, **28/08/2023, segunda-feira às 14h**. Com base nas mensagens recebidas, o MDHC enviará, no **dia 28/08/2023 até às 18h**, para o e-mail fornecido, o link de acesso à sala virtual; na mesma mensagem, os(as) interessados(as) poderão se inscrever para manifestação oral durante a Audiência Pública, indicando o nome de quem se manifestará e a entidade/instituição de origem; a ordem de inscrição seguirá o horário de recebimento da mensagem por e-mail.

4.4. As contribuições poderão ser dirigidas ao MDHC, **das 8:00 horas do dia 16 de agosto de 2023 até as 18:00 horas do dia 25 de agosto de 2023**, pelos seguintes meios: E-mail: licitacao@mdh.gov.br;

4.5. Audiência no formato on-line

4.5.1. No dia **29 de agosto de 2023, a partir das 09:30:00 horas**, será realizada audiência pública on-line com transmissão ao vivo. O link de acesso será enviado aos inscritos para participação utilizando a ferramenta *Microsoft Teams*.

4.5.2. A transmissão será gravada.

4.5.3. A sessão compreenderá:

I - Fase de Debates, na qual será oportunizado, àqueles que estejam credenciados, período de até 10 minutos, para que se manifeste quanto ao objeto da Audiência Pública;

II - Será permitida a manifestação de apenas 1 (um) representante de cada empresa sendo que, após finalizadas as manifestações dos expositores cadastrados, o (a) presidente da Audiência Pública, a seu critério, poderá admitir, durante período por ele definido:

- a) o retorno de expositores para complementar sua manifestação; ou
- b) a manifestação de outros participantes, inclusive aqueles vinculados a entidades cujos representantes já tenham se manifestado anteriormente na audiência pública

III - Fase de Formalização das Contribuições, quando serão recolhidas as considerações dos Credenciados por escrito, para que sejam formalmente analisadas pelos MDHC e MMULHERES, com as demais contribuições apresentadas por e-mail e correspondência.

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

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

4.5.6. O MDHC e MMULHERES poderão reservar-se o direito de não discutir as contribuições recebidas durante a audiência.

4.5.7. O resultado da análise das contribuições será publicado no site do MDHC, após avaliação das áreas demandantes e antes da abertura do certame licitatório.

4.5.8. 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 4.4. deste Edital.

4.6. Comporão a mesa representante da área de licitação, contratos, Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH/MDHC) e representantes do Ministério das Mulheres.

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

4.6.2. Competirá ao(à) presidente da sessão :

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 - Se estender até horário de almoço, 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.

4.6.3. Será designado servidor para exercer a função de Secretário, o qual deverá:

I - Registrar a Ata da Audiência Pública; e

II - Credenciar os participantes inscritos na Audiência Pública.

4.6.4. 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 Termo da Proposta da Audiência .

5.2. O MDHC e MMULHERES entendem 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 suportados pela ferramenta *Microsoft Teams*.
- 6.3. A Audiência Pública objetiva o cumprimento da legislação disposta no preâmbulo deste Edital, não dando o direito aos seus participantes de qualquer tipo de indenização ou contratação do objeto pelo MDHC ou MMULHERES.
- 6.4. Concluídas as manifestações dos participantes credenciados, se dará por finalizada a Audiência Pública.

ELI MARIA MARQUES DE LARA

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração Substituta

ANEXOS AO EDITAL

1. Anexo I - Termo da Proposta da Audiência
2. Anexo II - Formulário de Participação

Anexo II- Formulário de Participação

Processo nº 00135.220009/2022-23

Participante:		
Empresa:		
País:	Telefone:	E-mail:
Documento analisado: () Termo da Proposta da Audiência		

Contribuições e esclarecimentos:

[citar o subitem e comentar]

(...

Observações: Especificar o documento analisado, o subitem a ser debatido e justificar sugestão de alteração ou permanência

Brasília, de agosto de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Eli Maria Marques de Lara, Subsecretário(a) de Planejamento, Orçamento e Administração, Substituto(a)**, em 14/08/2023, às 16:43, 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 **3731972** e o código CRC **74F971FC**.