



ESTADO DE GOIÁS  
SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO  
ESTADO DE GOIÁS

## Edital

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 13/2026

#### PREÂMBULO

O Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde, inscrito no CNPJ sob o n. 50.565.317/0001-43, com sede na Av. Primeira Radial, nº 586 - Setor Pedro Ludovico - CEP 74.820.300 - Goiânia - GO, neste ato representado pelo seu Presidente, Bruno Magalhães D'Abadia, inscrito no CPF sob n.º XXX.134.721-XX, mediante utilização de recursos de tecnologia da informação - INTERNET, comunica aos interessados que realizará certame para contratação de plataforma *omnichannel* e de serviços para atendimento aos beneficiários do Ipasgo Saúde, mediante as condições e exigências constantes no presente Edital e no Termo de Referência.

Este Pregão Eletrônico será regido pelo presente Edital, pelo Regulamento de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde e pela Lei Federal nº 14.133/2021, bem como será norteado pelos princípios da impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, eficiência, probidade administrativa e economicidade.

O processamento e julgamento deste Pregão Eletrônico serão conduzidos pelo Pregoeiro, em Sessão Pública, conforme abaixo:

#### 1. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- **Início do acolhimento das propostas:** 03/03/2026 às 08h00min;
- **Início da Sessão Pública:** 10/03/2026 às 09h30min;
- **Formalização de Impugnação:** Até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para início da disputa, pelo e-mail: [licitacao@ipasgosaude.com.br](mailto:licitacao@ipasgosaude.com.br);
- **Formalização de Pedido de Esclarecimento:** Até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para início da sessão pública, pelo e-mail: [licitacao@ipasgosaude.com.br](mailto:licitacao@ipasgosaude.com.br);
- **Limite do Acolhimento das propostas:** mesmos horários e data de início da sessão pública;
- **Endereços Eletrônicos:** <https://www.ipasgosaude.com.br/licitacoes/compras-andamento> e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>;

- **Código da Licitação:** 1088726.

## **2. DO OBJETO**

2.1. Contratação de plataforma *omnichannel* e de serviços para atendimento aos beneficiários do Ipasgo Saúde.

2.1.1. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Edital e no Termo de Referência quanto às especificações do objeto.

2.1.2. O valor estimado da presente contratação está descrito no item 3 do Termo de Referência.

## **2.2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

2.2.1. As especificações do objeto estão descritas no Termo de Referência e seus anexos.

## **2.3. REFERÊNCIA DE TEMPO**

2.3.1. Todas as referências de tempo deste Edital, do Aviso de Licitação e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **2.4. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA**

2.4.1. A licitante deverá observar as datas e os horários-limites previstos para o início da sessão pública, conforme disposto no preâmbulo deste Edital.

## **3. DA PARTICIPAÇÃO**

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico pessoas jurídicas que explorem ramo de atividade compatível com o objeto licitado e que atendam às condições exigidas neste Edital e no Termo de Referência.

3.2. A participação neste Pregão Eletrônico implica na aceitação, plena e irrevogável, das normas constantes do presente Edital e Termo de Referência.

3.3. Não poderão participar do presente Pregão Eletrônico, empresas que estejam enquadradas nos seguintes casos:

3.3.1. Impedidas de licitar e de contratar com o Ipasgo Saúde;

3.3.2. Impedidas de licitar e contratar com os órgãos da Administração Direta e Indireta do mesmo ente federativo do Ipasgo Saúde ou com outro Serviço Social Autônomo;

3.3.3. Declaradas inidôneas, enquanto perdurar o motivo determinante da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

3.3.4. Que se encontrem sob falência decretada, concordata/recuperação judicial e extrajudicial, concurso de credores, dissolução ou liquidação.

3.3.4.1. Será permitido a participação de empresas em recuperação judicial, com plano de recuperação acolhido judicialmente, e empresas em recuperação extrajudicial, com plano de recuperação homologado judicialmente, desde que

comprovada a sua capacidade econômico-financeira para honrar com as obrigações do futuro contrato.

3.3.5. Dirigentes, gerentes e demais empregados do Ipasgo Saúde ou de responsáveis pela licitação, que tenha atuação direta ou indireta nas fases da licitação ou da aquisição em tela, bem como seus parentes consanguíneos ou por afinidade até o terceiro grau (ex.: cônjuge, companheiro, pais, avós, filhos, netos, irmãos, tios, sobrinhos, cunhados, sogro e genro).

3.3.6. Conforme item 16 do Termo de Referência, será permitida a participação de consórcios somente se formados por empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico.

#### **4. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E ESCLARECIMENTOS**

4.1. A licitante poderá solicitar esclarecimentos pelo e-mail indicado no preâmbulo deste instrumento, a partir da data de publicação deste Edital até 03 (três) dias úteis antes da sessão pública, informando o número e o objeto da licitação.

4.2. As solicitações de esclarecimentos serão respondidas em até 02 (dois) dias úteis contados da data de recebimento do pedido, por e-mail e a resposta será publicada no campo "anexar documentos" no site do Licitações-e.

4.3. Os pedidos de esclarecimentos não constituirão, necessariamente, motivos para que se altere a data e o horário do Pregão Eletrônico.

4.4. As questões formuladas, bem como as respostas de interesse geral, serão divulgadas para todos os que retiraram o Edital, resguardando-se o sigilo quanto à identificação da empresa licitante.

4.5. As solicitações de esclarecimentos apresentadas após o prazo estipulado no subitem 4.1. não serão caracterizadas como tal.

4.6. A impugnação deste Edital poderá ser realizada por qualquer interessado, que deverá protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para o início da sessão pública, preferencialmente, pelo e-mail indicado no preâmbulo deste Edital.

4.7. Os pedidos de impugnação serão respondidos por e-mail em até 02 (dois) dias úteis contados da data de seu recebimento.

4.8. A apresentação de impugnação realizada após o prazo estipulado no subitem 4.6 não a caracterizará como tal, será tratada como mera informação.

4.9. As alterações deste Edital, que afetarem a formulação da proposta, serão comunicadas a todos os interessados que o retiraram, disponibilizadas no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e divulgadas, pela mesma forma que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido.

#### **5. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

5.1. O presente certame será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, pelo site do novo sistema Licitações-e, no link <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

5.2. Os trabalhos serão conduzidos por empregado do Ipasgo Saúde, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema eletrônico Licitações-e.

- 5.3. O Pregoeiro terá, em especial, as seguintes atribuições:
  - 5.3.1. Coordenar o processo licitatório;
  - 5.3.2. Receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao Edital;
  - 5.3.3. Conduzir a sessão pública na internet;
  - 5.3.4. Verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
  - 5.3.5. Dirigir a etapa de lances;
  - 5.3.6. Desclassificar propostas indicando os motivos;
  - 5.3.7. Verificar e julgar as condições de habilitação;
  - 5.3.8. Receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à Autoridade Competente quando mantiver sua decisão;
  - 5.3.9. Indicar o vencedor do certame;
  - 5.3.10. Adjudicar o objeto, quando não houver recurso;
  - 5.3.11. Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
  - 5.3.12. Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

## **6. DO CADASTRAMENTO NO SISTEMA LICITAÇÕES-E**

- 6.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil, sediadas no País.
- 6.2. Os interessados em se credenciar no sistema poderão obter maiores informações na Central de Atendimento do Banco do Brasil, telefones: 08007290001 e 4004-0001 (capitais e regiões metropolitanas), ou diretamente no site <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.
- 6.3. As pessoas jurídicas ou empresas individuais deverão credenciar representantes, para o recebimento da chave de identificação e senha pessoal, junto às Agências do Banco do Brasil, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular propostas e lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema.
- 6.4. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade do signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do Estatuto ou Contrato Social em vigor, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário.
- 6.5. No caso de cadastramento de sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa licitante, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 6.6. A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer certame, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do administrador do sistema.
- 6.7. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao órgão administrador do sistema ou ao Ipasgo Saúde a responsabilidade

por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.8. O cadastramento do interessado e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6.9. Nenhum representante legal poderá representar mais de uma empresa licitante nesta licitação.

6.10. O interessado deverá comunicar imediatamente ao órgão administrador do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviolabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

## **7. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA LICITAÇÕES-E**

7.1. O envio das propostas eletrônicas no sistema se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados a data e horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital para o início da sessão pública.

7.2. O acesso ao sistema eletrônico é feito pelo site <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, opção “Área do Cliente”.

7.3. É recomendável que as licitantes registrem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo administrador do sistema e apenas na data e horário previstos para o início, as propostas tornam-se publicamente conhecidas.

7.4. Até o início da sessão pública, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta.

7.5. A não cadastramento da proposta eletrônica inicial no sistema, com o preço ofertado, acarretará a desclassificação da licitante.

7.6. O cadastramento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. A licitante declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

7.7. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao administrador do sistema ou ao Ipasgo Saúde responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

7.9. A validade da proposta final, a ser enviada pela Licitante detentora do menor lance, será de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da data do cadastramento desta no sistema, conforme item 19.1.7 do Termo de Referência.

7.10. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.11. Deverão ser observados os demais requisitos constantes no item 19.1 do Termo de Referência.

## **8. DA SESSÃO PÚBLICA**

8.1. A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital, a sessão pública na internet começará automaticamente.

8.2. Até a sessão pública, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente cadastrada.

8.3. Quando do cadastramento da proposta digital no sistema Licitações-e, é vedado inserir qualquer elemento (na proposta, anexos ou informações adicionais), que possa identificar a licitante, sob pena de desclassificação.

8.4. O Pregoeiro verificará as propostas cadastradas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

8.5. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.6. Iniciada a sessão pública, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema na sala virtual de disputa para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a LICITANTE será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.7. Os lances ofertados serão no valor global do objeto.

8.7.1. Deverá ser observado o intervalo mínimo de R\$ 500,00 (quinhentos reais) de diferença entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, com fundamento no valor expressivo da contratação.

8.8. A licitante poderá oferecer lance inferior ao valor do seu último lance, ainda que superior ao do primeiro colocado da disputa.

8.9. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo para fins de classificação aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema.

8.10. Na apresentação da proposta econômica escrita serão considerados os valores unitários dos itens.

8.11. Para o cálculo do valor, serão consideradas, somente 2 (duas) casas decimais.

8.12. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos seus respectivos últimos lances registrados no sistema, do menor lance registrado, bem como da ordem de classificação.

8.13. Será adotado o modo de disputa aberto para o envio de lances.

8.14. No modo de disputa aberto, a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

8.15. Caso haja lances enviados no período de duração da prorrogação automática de que trata o subitem anterior, haverá nova prorrogação de 2 (dois) minutos, e assim sucessivamente.

8.16. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores a sessão pública será encerrada automaticamente.

8.17. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

8.18. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

## **9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

9.1. Para o julgamento das propostas, será adotado o critério de menor valor global.

9.1.1. O valor total do contrato corresponderá ao menor valor global, resultante da proposta classificada em primeiro lugar, abrangendo todos os custos diretos e indiretos, encargos, tributos, insumos, materiais, equipamentos, mão de obra, e demais despesas necessárias à execução integral do objeto.

9.2. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a LICITANTE desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, observando primeiro a situação de empate detectada automaticamente pelo sistema e a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

9.3. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

9.4. A classificação dar-se-á em ordem crescente dos preços cotados, sendo considerada vencedora a licitante que cotar/negociar o menor valor global.

9.5. A licitante detentora do menor preço deverá apresentar a proposta econômica, no valor do menor lance cotado ou negociado, nos prazos e formas fixados.

9.6. No momento da apresentação da proposta escrita, os valores dos itens e/ou o valor de cada item não poderão ser majorados em relação ao último lance ofertado e registrado no sistema. Serão admitidos ajustes, para baixo, nos valores dos itens que necessitem se enquadrar ao valor máximo admitido, sem que haja compensação entre eles.

9.7. Constatado o atendimento a todas as exigências fixadas no Edital, o Pregoeiro declarará a licitante como vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do referido Pregão Eletrônico, caso não haja recurso.

## **10. DA NEGOCIAÇÃO**

10.1. O Pregoeiro deverá encaminhar, por meio do sistema, via chat, solicitação de negociação com a licitante que tenha apresentado a proposta classificada em primeiro lugar, ou com a licitante que passe a ocupar esta posição, para que sejam obtidas condições mais vantajosas, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

10.2. Quando todas as propostas estiverem acima do valor estimado da contratação, e não houver sucesso na negociação com a primeira colocada para reduzir ou igualar o seu preço ao valor estimado, o pregoeiro deverá negociar com as demais licitantes, considerando a ordem de classificação inicialmente

estabelecida.

10.3. Se após a negociação com as demais licitantes não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado da contratação, a licitação será declarada fracassada.

10.4. As licitantes deverão enviar a proposta e a planilha de custos, se for o caso, adequadas ao último lance ofertado após a negociação, e, se necessário, os documentos complementares, sob pena de desclassificação.

10.5. O Pregoeiro estipulará no sistema o prazo de envio da proposta e dos documentos de habilitação, considerando o mínimo de 04 (quatro) horas.

## **11. DA VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DAS PROPOSTAS**

11.1. Após o encerramento da disputa, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação, observados os prazos para fornecimento, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade, tributos e encargos, custos diretos e indiretos e as demais condições definidas neste Edital.

11.2. No momento da apresentação da proposta escrita, os valores dos itens não poderão ser majorados em relação ao último lance ofertado e registrado no sistema.

11.3. Serão desclassificadas as propostas que, após eventuais ajustes, apresentarem valor total superior ao valor estimado da contratação.

11.4. O Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

11.5. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando primeiro a situação de empate detectada automaticamente pelo sistema e a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

## **12. DA HABILITAÇÃO**

12.1. A licitante detentora do menor lance, deverá encaminhar os documentos de habilitação exigidos no Edital e Termo de Referência, bem como a proposta comercial ajustada, caso houver para o e-mail: [licitacao@ipasgosaude.com.br](mailto:licitacao@ipasgosaude.com.br) no prazo descrito no item 10.5 deste Edital, a contar da solicitação do Pregoeiro.

12.2. Os documentos de habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal e trabalhista serão verificados, para comprovar a regularidade de situação do autor da proposta. Será verificado, também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital e no Termo de Referência.

12.3. Caso a participação no certame seja da matriz, com possibilidade de que a execução do objeto licitado seja por filial, ou vice-versa, a prova da regularidade fiscal e trabalhista deverá ser de ambas.

12.4. O não atendimento dos documentos de Habilitação poderá ensejar na desclassificação / inabilitação da empresa.

12.5. A LICITANTE deverá ter ciência que eventuais resultados do "Due

Diligence" da mesma, a ser promovido por este SSA, pode ensejar na desclassificação da empresa no certame.

12.6. Toda a documentação de qualificação aqui solicitada deverá ser precedida de tabela com indicação do documento enviado, o item em atendimento e número de folhas. Os documentos deverão seguir a ordem / sequência que são exigidos no item presente, devidamente numerados (sequencialmente).

12.7. As empresas, caso reunidas em consórcio, deverão apresentar, para a habilitação, obrigatoriamente:

- a) Termo de compromisso de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados; e
- b) Somatório dos quantitativos de cada consorciado, para efeito de habilitação técnica e somatório dos valores de cada consorciado, para efeito de habilitação econômico-financeira.

## 12.8. **DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO:**

### 12.8.1. **DA REGULARIDADE JURÍDICA**

12.8.1.1. Documento pessoal do representante legal da licitante;

12.8.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na junta comercial competente, no caso de sociedades empresárias;

12.8.1.3. Documentos de eleição e posse dos seus administradores, no caso de sociedades anônimas;

12.8.1.4. Inscrição do ato constitutivo no registro civil das pessoas jurídicas, acompanhada de prova da diretoria em exercício, no caso de sociedades civis;

12.8.1.5. Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim exigir, no caso de sociedades estrangeiras em funcionamento no país.

### 12.8.2. **DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

12.8.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

12.8.2.2. Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

12.8.2.3. Certificado de Regularidade para com o FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal;

12.8.2.4. Certidão Negativa de Débito para com o INSS ou prova equivalente que comprove regularidade de situação para com a Seguridade Social e Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (CND);

12.8.2.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante (CND);

12.8.2.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante (CND);

12.8.2.7. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

### 12.8.3. **DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

12.8.3.1. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da Sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física;

12.8.3.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei;

12.8.3.3. A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral - LG, Solvência Geral - SG e Liquidez Corrente - LC resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior do que 01 (um), em todos os indicadores aqui mencionados:

$$LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})$$

$$SG = \text{Ativo Total} / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$

$$LC = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$$

12.8.3.4. Os indicadores informados acima deverão ser calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade - CRC em declaração formal, e;

12.8.3.5. A empresa licitante que apresentar qualquer um dos índices relativos à boa situação financeira igual ou inferior a 1,00 (um) deverá possuir Patrimônio líquido equivalente a, pelo menos, 10% (dez por cento) do valor da ESTIMATIVA ANUAL para contratação.

12.8.4. Em consonância com as recomendações do Controle Interno do Tribunal de Contas da União (TCU), levando-se em consideração os riscos inerentes à inexecução contratual, não obtenção do objeto contratado e descumprimento das obrigações previstas em legislações específicas, exigir-se-á fins de comprovação complementar da seguinte qualificação econômico-financeira:

a) Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do VALOR ANUAL (12 meses) da proposta; os índices deverão ser calculados com base nas demonstrações contábeis do exercício social anterior ao presente processo;

b) Patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do VALOR TOTAL da proposta;

c) Declaração do Licitante, acompanhada de planilha com relação de compromissos assumidos contendo: objetos, locais, prazo de vigência e valor total dos contratos firmados pela licitante com a Administração Pública e/ou com empresas privadas, vigentes na data de abertura do presente processo, para aferição de capacidade financeira em relação à receita bruta e a capacidade de suporte das despesas relativas à manutenção contratual até a percepção dos pagamentos, além do suporte e garantia de execução de contrato com cessão de mão de obra contínua.

- a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
- caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o fornecedor deverá apresentar justificativas.
- a empresa deve declarar sua capacidade ou viabilidade de suporte do contrato por um prazo de 90 dias.

12.8.4.1. Para as empresas reunidas em consórcio, na fase de habilitação econômico-financeira, será estabelecido um acréscimo de 30% sobre os valores exigidos das licitantes individuais, justificado pela complexidade dos serviços contratados e pelo valor global da contratação.

#### 12.8.5. **DA COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA**

12.8.5.1. Apresentar, na documentação de habilitação, atestado de capacidade técnica que comprove que a empresa já forneceu o objeto licitado equivalente ou semelhante ao descrito no Termo de Referência;

12.8.5.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, a razão social da empresa/Órgão declarante, o nome do responsável pelo atestado, o cargo ou função ocupada, endereço, especificação do serviço prestado, e os dados da empresa fornecedora;

12.8.5.3. Poderá ser realizada diligência para apresentação do contrato que deu suporte a contratação, caso haja alguma dúvida quanto à autenticidade ou ao conteúdo do(s) atestado(s);

12.8.5.4. Para fins de comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, a licitante deverá apresentar juntamente com os demais documentos de habilitação: atestado(s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a concorrente presta ou já prestou:

12.8.5.5. Experiência e Capacidade Técnica da Proponente:

12.8.5.6. Comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços para fornecimento de soluções de contact center/omnichannel. Esta exigência se justifica pela alta complexidade, criticidade e abrangência do objeto contratual, que envolve o tratamento de dados sensíveis de saúde, integração com múltiplos sistemas legados, gestão de diversas modalidades de contato (voz, texto, vídeo) e conformidade rigorosa com a legislação aplicável (ex: LGPD, regulamentações da ANS). O período de 3 (três) anos de experiência comprovada é considerado um indicador da maturidade organizacional e técnica necessária para planejar, implantar, operar, suportar e evoluir uma solução de tal envergadura, minimizando riscos de falhas na implantação, interrupções no serviço e não conformidade regulatória, que comprometeriam a prestação de um serviço essencial à população. A comprovação poderá ser realizada por meio da apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, que, somados, atinjam o período requerido, desde que os serviços neles descritos sejam da mesma natureza e compatibilidade técnica com o objeto da presente licitação;

12.8.5.7. Comprovação de experiência na operação de Central de Atendimento, por meio da apresentação de, no mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnica que evidenciem a capacidade do licitante em integrar e operar de forma simultânea e eficaz múltiplos canais de atendimento essenciais para a estratégia omnichannel. Os atestados devem contemplar, cumulativamente, experiência em teleatendimento (receptivo e/ou ativo), chat humano, chatbot e WhatsApp Business, preferencialmente para uma mesma empresa/cliente, ou para clientes distintos que, em conjunto, demonstrem a capacidade de integração multicanal. Esta exigência justifica-se pela complexidade inerente à integração de diversos canais de comunicação, que requer do fornecedor comprovada expertise na gestão de tecnologias e processos para garantir uma jornada do beneficiário fluida e unificada, característica central da solução Omnichannel. A ausência desta experiência integrada poderia comprometer a performance e a consistência do atendimento multicanal pretendido;

12.8.5.8. Operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, em formato de terceirização completa, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da contratada e recursos humanos necessários à operacionalização dos atendimentos, contemplando a execução baseada em níveis de serviço em regime ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias da semana, com:

- Comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses de prestação de serviço de contact center com atendimento multicanal, contemplando, no mínimo, teleatendimento receptivo e ativo, chat humano, chatbot e SMS;
- Comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses de prestação de serviço de contact center com atendimentos multicanal, contemplando WhatsApp Business;
- Comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses de prestação de serviço de contact center com realização de serviços de monitoria utilizando Sistema de monitoria de qualidade disponibilizado pela Contratada.

12.8.5.9. Comprovação de uso da ferramenta oficial META, ou de ser Parceiro oficial da META, para a implantação de serviços de WhatsApp Business API;

12.8.5.10. Operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo a disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através de automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech - TTS);

12.8.5.11. Seguro de Responsabilidade Civil Profissional (Erros e Omissões): A exigência de apólice com cobertura mínima de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) justifica-se pela natureza de alta criticidade e risco inerente aos serviços contratados, que envolvem o tratamento de dados pessoais e sensíveis de saúde, a gestão de comunicações essenciais e o suporte a uma vasta base de beneficiários. O valor da cobertura foi dimensionado considerando a estimativa de potenciais danos e responsabilidades civis que poderiam ser gerados por falhas na prestação dos serviços, vazamento de dados (em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) ou interrupção de sistemas críticos, garantindo a proteção do Ipasgo Saúde contra prejuízos financeiros e reputacionais;

a) Na fase de Habilitação: A licitante deverá apresentar Declaração de Compromisso Formal de que, caso seja a adjudicatária, contratará e manterá uma apólice de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional (Erros e Omissões) com cobertura mínima de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), válida para todo o período de execução do contrato, ou adequará sua apólice existente para atender a esta exigência. A referida declaração deverá ser assinada por representante legal;

b) Para a Assinatura do Contrato: A licitante vencedora deverá apresentar, no ato da convocação para assinatura do contrato, a Apólice de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional (Erros e Omissões), ou o respectivo endosso, que comprove a cobertura mínima de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), com vigência que cubra, no mínimo, o prazo de execução do contrato ou sua renovação anual, devendo ser renovada e mantida ativa durante toda a vigência contratual. A não apresentação da apólice ou de comprovação de sua contratação/adequação no prazo estabelecido para a assinatura do contrato ensejará a aplicação das penalidades cabíveis.

12.8.5.12. Apresentar 1 (um) atestado, de projeto de plataforma omnichannel implementado nos últimos 5 anos, preferencialmente no setor de Saúde ou Público;

12.8.5.13. Fornecer uma lista de, no mínimo, 3 referências de clientes que possam ser contactados durante o processo de avaliação. Para cada referência, fornecer: Nome da Empresa Cliente; Nome do Contato, Cargo, E-mail e Telefone; Breve descrição do serviço realizado;

12.8.5.14. Comprovar atendimento a uma base mínima de 100.000 (cem mil) usuários/clientes/beneficiários, em contratos com operadoras de saúde, seguradoras, órgãos públicos ou instituições similares que envolvam relacionamento direto com usuários de serviços, com no mínimo 02 (dois) anos de atuação. Esta exigência justifica-se pela natureza e escala do Ipasgo Saúde, que atende a uma ampla base de beneficiários, e pela necessidade de o fornecedor demonstrar comprovada capacidade em gerenciar um volume significativo de interações e dados pessoais e sensíveis (em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD). A experiência com uma base de usuários deste porte é crucial para o cumprimento das diretrizes regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a exemplo da Resolução Normativa nº 623/2024, que estabelece padrões de atendimento para operadoras de saúde, e para garantir a adequação da solução e da equipe à complexidade e criticidade do atendimento no setor de saúde suplementar;

12.8.5.15. Comprovação de Posições de Atendimento (PA) instaladas e em funcionamento, em uma única operação ou múltiplas operações somadas, equivalentes a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de PAs estimados para este contrato, ou seja, um mínimo de 45 (quarenta e cinco) PAs. Esta exigência visa assegurar que o licitante possui comprovada capacidade operacional para dimensionar e gerenciar a infraestrutura necessária para suportar um volume de atendimento compatível com as demandas do Ipasgo Saúde, conforme o histórico apresentado no Anexo VI;

12.8.5.16. Comprovação de ligações atendidas por Call Center Receptivo, em uma única operação ou múltiplas operações somadas, de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do pico histórico de atendimentos receptivos do Ipasgo Saúde, conforme o Anexo VI, o que corresponde a um mínimo de 40.000 (quarenta mil) ligações/mês. Esta comprovação atesta a capacidade do licitante em gerenciar grandes volumes de chamadas receptivas, garantindo a estabilidade e a qualidade do atendimento em momentos de alta demanda;

12.8.5.17. Comprovação de ligações realizadas por discador automático eletrônico em operação de Call Center Ativo, em uma única operação ou múltiplas operações somadas, de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do volume estimado de ligações ativas para este contrato, conforme o Anexo VI, o que corresponde a um mínimo de 40.000 (quarenta mil) ligações/mês. Esta exigência demonstra que o licitante possui expertise e infraestrutura para conduzir campanhas ativas de grande escala, essenciais para a comunicação proativa com os beneficiários do Ipasgo Saúde;

12.8.5.18. Comprovação de que a Licitante já realizou, presta e/ou já prestou serviços anteriores, com a implantação de plataforma omnichannel, com a integração de, no mínimo, os seguintes canais de relacionamento: Teleatendimento receptivo humano, Teleatendimento receptivo eletrônico, Teleatendimento ativo eletrônico, Teleatendimento ativo humano, Multimeios - E-mail/ Formulário eletrônico, Multimeios - Chat, Multimeios - Redes Sociais (Facebook, Twitter, etc.), Aplicativos de mensagens instantâneas (WhatsApp, Telegram, etc.), ChatBot. Para esta comprovação, a licitante deverá apresentar no mínimo 2 (dois) atestados;

12.8.5.19. Comprovar formalmente que a empresa possui a Política de Segurança da Informação (PSI);

12.8.5.20. Comprovação de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), mediante apresentação de relatório de impacto de privacidade, já elaborado, implantado e certificado junto à entidade certificadora competente. O Relatório de Impacto deverá seguir o disposto no artigo 38, parágrafo único da lei 13.709/2018 (LGPD), contendo, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados; A comprovação do encarregado de dados deverá se dar por meio de ato de designação ou contrato de prestação de serviços, em caso de terceirizado, com apresentação das respectivas certificações como DPO;

12.8.5.21. A CONTRATADA deverá comprovar a existência de um programa de Integridade e Conformidade já implementado, através de declaração para contratação. Caso ainda não tenha o programa implementado, a CONTRATADA terá o prazo de seis meses, contados a partir da assinatura do contrato, para realizar sua implementação e apresentar a declaração. A comprovação se dará mediante apresentação dos documentos requeridos. Conformidade com a Lei Anticorrupção (lei 12.846/2013):

- Política de Integridade;
- Comitê de Ética instituído e com membros designados (comprovado por meio de Regimento Interno e Atos de Designação dos membros);
- Canal de Denúncias Automatizado;

12.8.5.22. Relatório de Perfil e Relatório de Conformidade do Programa de Integridade (seguindo as regras de avaliação da PORTARIA CGU Nº 909, de 07.04.2015);

12.8.5.23. Plano de Continuidade do Negócio - PCN: A licitante deverá apresentar um PCN que demonstre um nível de funcionamento operacional suficiente após interrupções ou incidentes de negócios. O PCN deve conter, no mínimo:

- Business Impact Analysis – BIA.
- Maximum Tolerable Period of Disruption – MTPD.
- Recovery time objective (RTO).

12.8.5.24. Estratégia de Capacitação e Apoio ao Usuário: A licitante deverá apresentar um plano de treinamento que inclua: Fornecimento de treinamento inicial; um plano contínuo de capacitação com reciclagens periódicas; e trilhas de aprendizado com certificação e EAD + presencial.

## 12.8.6. **DAS DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES**

12.8.6.1. Para a habilitação a licitante deverá apresentar declarações específicas atestando que:

a) Possui capacidade técnica, recursos humanos e equipamentos necessários para execução de todas as etapas do contrato;

b) Não possui impedimentos legais ou administrativos que possam comprometer a execução dos serviços;

c) Que irá compor a equipe técnica obedecendo às exigências aqui estabelecidas conforme Anexos de Perfis VII e VIII do Termo de Referência.

## 12.8.7. DA VISITA TÉCNICA

12.8.7.1. Caberá aos fornecedores a responsabilidade da realização da visita técnica, caso opte pela sua realização, inteirando-se por completo das necessidades do contratante, observando as características e condições do bem, bem como a avaliação, visando evitar possíveis dificuldades que possam existir para a execução dos serviços e demais peculiaridades do objeto do processo de contratação, posto que, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento da situação existente;

12.8.7.2. No caso da realização da visita técnica, esta deverá ser realizada por representante legal da empresa devidamente credenciado ou por profissional responsável, acompanhado por responsável designado pelo contratante. A visita técnica deverá ser realizada até a data final do colhimento das propostas, devendo ser agendada junto à Gerência de Relacionamento com o Beneficiário - GEBEN, por meio do telefone (62) 3238-2710, no horário comercial, ou seja, das 08:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 de segunda à sexta-feira;

12.8.7.3. O local designado para visita técnica será o da Sede do Ipasgo Saúde, localizada no endereço Av. Primeira Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, CEP 74820-300, Goiânia/GO;

12.8.7.4. Após a realização da visita técnica, o representante legal da empresa deverá assinar e entregar o “Termo de Visita Técnica” juntamente com os documentos de habilitação, assumindo todos os efeitos da sua realização, conforme modelo Anexo II do Termo de Referência.

12.8.7.5. Caso o fornecedor decidir por não realizar a visita técnica, assumirá todos os riscos ou dificuldades que ocorrerem na execução do objeto, não podendo alegar desconhecimento das condições físicas e estruturais do objeto. O fornecedor deverá apresentar a Declaração de Dispensa de Visita Técnica, conforme modelo contido no Anexo III do Termo de Referência.

12.8.7.6. A realização da visita técnica não se consubstancia em condição para a participação no processo de contratação, ficando, contudo, os fornecedores cientes de que, após apresentação das propostas e dos demais documentos, não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

## 12.8.8. DAS DECLARAÇÕES

12.8.8.1. Deverão ser apresentadas as seguintes declarações, emitidas em papel timbrado com nome completo da empresa (razão social), endereço, CNPJ, bem como assinatura do responsável técnico ou representante legal da empresa, conforme modelo a seguir:

A	Empresa
.....,	
inscrita	no CNPJ
n°.....,	por
intermédio de seu representante	
legal	o(a) Sr.
(a).....,	

portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF no .....,  
DECLARA sob as penas da Lei:

a) não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz;

b) até a presente data, inexistem fato(s) impeditivo(s) para a sua habilitação, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

c) atende plenamente os requisitos de habilitação constantes neste Edital;

d) ter recebido todos os documentos e informações, conhecer e acatar as condições para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação;

e) Declaração de Vedação ao Nepotismo (Declaro sob as penas da Lei, que não tenho e contratarei prestadores para execução de serviços do objeto deste contrato, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos do Art. 2º, Inciso III, do Decreto nº 7.203/2010) com empregados do Ipasgo Saúde que exerçam cargo em comissão ou função de confiança);

f) que os documentos apresentados por meio do sistema Licitações-e são autênticos aos originais;

---

Local e data

---

Assinatura do representante legal da empresa

12.8.8.2. Deverão ser apresentadas ainda, as declarações complementares solicitadas no Termo de Referência.

12.8.8.3. A licitante será considerada habilitada tecnicamente somente se apresentar toda a documentação habilitatória, atendendo integralmente aos requisitos de experiência, qualificação profissional e comprovação de execução mínima dos serviços descritos.

#### **12.8.9. DA PROVA DE CONCEITO (POC)**

12.8.9.1. Após a realização do certame e da conferência da documentação de habilitação, a empresa melhor qualificada será convocada a apresentar a Prova de Conceito (POC), que será realizada na modalidade presencial. Para garantir a máxima transparência e o acesso público ao processo avaliativo, a sessão da POC será integralmente gravada em vídeo e transmitida simultaneamente online em plataforma a ser definida pelo Ipasgo Saúde, permitindo que todos os interessados possam acompanhar a demonstração das funcionalidades da solução em tempo real ou posteriormente.

12.8.9.2. O objetivo da POC é avaliar a capacidade da solução proposta em atender aos requisitos essenciais definidos para a integração e funcionalidade do sistema de atendimento licitado. A POC constituirá uma etapa OBRIGATÓRIA E ELIMINATÓRIA da fase de habilitação e será utilizada para fins de pontuação na avaliação técnica, conforme critérios explicitados no ANEXO I. Cada item será rigorosamente avaliado e classificado de acordo com os critérios descritos no formulário de aplicação da POC constante no Anexo I. É importante destacar que nenhum item pode receber uma pontuação zero, assegurando que todos os aspectos críticos sejam atendidos de forma adequada. A primeira classificada deverá comprovar por meio da POC que atende aos requisitos, sob pena de desclassificação;

12.8.9.3. O formulário de aplicação da POC consta como Anexo I do Termo de Referência;

12.8.9.4. A POC possibilita a verificação da conformidade e compatibilidade das propostas com os requisitos e especificações descritos. A empresa classificada com a melhor proposta será submetida à POC, presencial, dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, após convocação da Contratante, ocasião em que seus sistemas e funcionalidades serão validados, seguindo roteiro metodológico correspondente (Anexo I do Termo de Referência);

12.8.9.5. Caso o teste de conformidade não seja satisfatório, será convocada a segunda melhor proposta para o teste de conformidade e assim sucessivamente, até encontrar a solução que atenda aos requisitos funcionais definidos;

12.8.9.6. A Contratada deverá comprovar a implementação e funcionalidade de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos requisitos funcionais classificados como "desejáveis" que não foram integralmente demonstrados durante a Prova de Conceito (POC). Esta comprovação deverá ocorrer sem ônus adicional para o Contratante, em até 90 (noventa) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço de Início da Operação, que ocorrerá após a assinatura do contrato. Para fins desta cláusula, "requisitos funcionais desejáveis" compreendem aqueles itens avaliados na POC que obtiveram pontuação "parcialmente" ou "não atende" (mas que não resultaram em desclassificação da licitante por não serem itens críticos eliminatórios), bem como funcionalidades expressamente descritas no Termo de Referência como "desejáveis" ou "diferenciais". O não cumprimento deste prazo ou percentual resultará na aplicação das deduções/glosas conforme previsto no ANEXO

#### IV - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS, Item 6.7 do Termo de Referência;

12.8.9.7. Os demais requisitos não exigidos no teste de conformidade terão seu prazo de desenvolvimento e implantação acordados entre a contratada e a contratante.

12.8.9.8. A prova de conceito também validará, mediante demonstração prática da solução e da equipe, os seguintes aspectos:

12.8.9.9. Certificações Técnicas Reconhecidas: A prática e a aplicação dos conhecimentos abrangidos pelas Certificações COPC - PSIC (Customer Operations Performance Center) deverão ser evidenciadas durante a demonstração das operações e processos da solução;

12.8.9.10. Certificações Éticas e de Autorregulação: A conformidade com os princípios éticos e de autorregulação, como os estabelecidos pelo Selo de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulação do Setor de Relacionamento), deverá ser demonstrada na execução dos fluxos de atendimento e na conduta da equipe;

12.8.9.11. Conhecimento do problema e metodologia: A licitante deverá demonstrar, durante a POC, pleno conhecimento dos trabalhos que se propõe a executar, apresentando dados específicos sobre o objeto, eventuais dificuldades identificadas, análise de riscos da operação, com a indicação das possíveis soluções e controles necessários. No tocante à metodologia, deverão ser apresentados os métodos de trabalho empregados nos serviços objeto desse Edital, incluindo a matriz de responsabilidades, alocação de recursos e o mapeamento dos processos;

12.8.9.12. Inteligência Artificial Multimodal com Linguagem Natural: A POC avaliará a complexidade e qualidade da IA proposta, considerando canais, linguagem natural e integração com CRM. A demonstração deverá evidenciar:

- IA com linguagem natural em pelo menos 3 canais (voz, chat e e-mail);
- IA multimodal com linguagem natural em 5 canais ou mais e integração com CRM;
- IA com motor LLM (tipo ChatGPT, Bard ou similar) treinado com dados da contratante. A comprovação deste item se dará através da apresentação de documento técnico com descrição da arquitetura da IA, telas, exemplos de fluxos inteligentes e demonstração prática na POC, cujos relatórios de desempenho deverão seguir o padrão estabelecido no tópico relatórios e monitoramento.

12.8.9.13. A Estratégia de Capacitação e Apoio ao Usuário apresentada na habilitação, incluindo o plano contínuo de capacitação e as trilhas de aprendizado, deverá ser validada na POC, demonstrando sua aplicabilidade e eficácia para a equipe do Contratante.

12.8.9.14. Os demais requisitos não exigidos no teste de conformidade terão seu prazo de desenvolvimento e implantação acordados entre a Contratada e o Contratante;

12.8.9.15. O contratante poderá efetuar visita técnica, sob suas expensas, para verificação da aptidão operacional e efetiva existência das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico declarados pela empresa contratada.

### **13. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

13.1. Após o julgamento da proposta e habilitação, será informando, com antecedência, no sistema Licitações-e, data e hora que ocorrerá a declaração da

licitante vencedora.

13.2. Após a declaração da licitante vencedora, será aberto o prazo de 10 (dez) minutos para as demais licitantes manifestarem sua intenção de recorrer, em campo próprio do sistema.

13.3. Para as licitantes que manifestarem a intenção de recurso, será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as razões relacionadas à intenção manifestada, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vistas dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.4. A não apresentação das razões de recurso, importará na decadência desse direito, ficando a autoridade competente autorizada a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

13.5. O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará com invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente fará a adjudicação do objeto da licitação à licitante vencedora.

#### **14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

14.1. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

14.2. Na ausência de recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

14.3. Fica vedada a habilitação e adjudicação deste objeto a Licitante que tenha histórico de execução contratual insatisfatória em contratos anteriores firmados com o Ipasgo Saúde.

14.3.1. Considera-se histórico insatisfatório a existência de número excessivo de notificações formais, processos administrativos sancionatórios em curso ou penalidades já aplicadas em decorrência de inexecução total ou parcial do objeto contratual, como critério de desclassificação/inabilitação, com fundamento no Parecer IPASGOSAÚDE/CONSU-21570 nº 86/2025, processo SEI nº 202521477015268.

#### **15. DA CONTRATAÇÃO**

15.1. A contratação será formalizada mediante a assinatura de Contrato e sua minuta é anexo deste Edital.

15.2. Como condição para celebração do Contrato, a licitante adjudicatária deverá manter as condições de habilitação.

15.3. A licitante vencedora fica obrigada a providenciar cadastro no Sistema Eletrônico de informações do Estado de Goiás (SEI), imediatamente após a homologação do certame, visando assinatura eletrônica do contrato ou demais documentos pertinentes, através do link: <http://sei.goias.gov.br/>, conforme previsão na Instrução Normativa nº 008/2017- SEGPLAN.

15.4. As informações complementares para a realização do cadastro poderão

ser obtidas junto à Gerência de Logística Documental da Superintendência Central de Compras Governamentais e Logística da Secretaria de Estado da Administração de Goiás/SEAD-GO, pelos telefones (62) 3201-5723/5727.

15.5. Depois de homologado o resultado desta licitação, a licitante adjudicatária será convocada por meios eletrônicos para assinar o Contrato, ou retirar a Autorização de Fornecimento, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da convocação, sob pena de caracterizar renúncia ao direito de contratação, ficando sujeita às sanções previstas neste Edital.

15.6. Quando a licitante adjudicatária se recusar a assinar o Contrato no prazo e condições estabelecidos, reserva-se ao Ipasgo Saúde o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, convocar as licitantes remanescentes na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada.

15.7. A Minuta do Contrato, anexo deste Edital, estabelecerá a forma de pagamento e demais condições de contratação.

15.8. Será admitida a subcontratação de parte das atividades acessórias ao atendimento, conforme consta no item 16.2 do Termo de Referência.

15.9. A contratada deverá apresentar no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do Contrato garantia em favor do contratante, pelo prazo de vigência do mesmo, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, conforme Tópico 30 do Termo de Referência.

## **16. DAS PENALIDADES**

16.1. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da responsabilidade civil e penal cabíveis ao fornecedor, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, o Ipasgo Saúde poderá, após a devida apuração e garantida a defesa prévia do interessado, aplicar as seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa correspondente a até 20% sobre o valor da parcela em caso de atraso, inadimplemento ou infração contratual;

III - multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações; e

IV - suspensão do direito de participar de licitações e contratar com o Ipasgo Saúde pelo prazo de até dois anos. Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos acima poderão ser aplicadas cumulativamente.

16.2. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao Ipasgo Saúde o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de participar de licitações e contratar com o Ipasgo Saúde pelo prazo de até dois anos;

16.3. Em caso de risco iminente, o Ipasgo Saúde poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da contratada;

## **17. DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

17.1. A CONTRATADA compromete-se a observar o Programa de Integridade do CONTRATANTE, incluindo o cumprimento de todas as disposições relacionadas a

condutas antiéticas e atos de corrupção, como definidos nas legislações vigentes. A CONTRATADA compromete-se ainda a não cometer quaisquer ações que possam prejudicar a imagem, a reputação ou as relações comerciais do CONTRATANTE.

17.2. No exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições, ou ainda em relação a quaisquer outros negócios envolvendo o CONTRATANTE, a CONTRATADA se obriga:

17.2.1. Não oferecer, promover ou fornecer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a quaisquer pessoas, agentes públicos, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e;

17.2.2. Adotar as melhores práticas de governança, monitoramento e verificação, incluindo a implementação de um programa de integridade/compliance interno robusto, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores ou terceiros por ela contratados, assegurando que tais práticas sejam periodicamente avaliadas e aprimoradas. O envio do programa referido, ou do compromisso de sua implementação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, é condição indispensável para a formalização contratual. A verificação do cumprimento deste item será de responsabilidade do Gestor de Contrato.

17.3. A CONTRATADA se obriga a notificar imediatamente, por escrito e de forma detalhada, o CONTRATANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação das legislações vigentes, incluindo suborno, corrupção, lavagem de dinheiro, fraude, ou quaisquer práticas ilícitas.

17.4. A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer respeitar o Código de Ética, Políticas, Procedimentos e Manuais de Integridade da CONTRATANTE, os quais declarou ter recebido, compreendido e concordado, comprometendo-se a implementar as devidas medidas para garantir sua aplicação em todas as esferas de sua atuação.

17.5. A CONTRATADA deverá garantir que todos os seus funcionários e colaboradores recebam treinamento regular sobre as práticas de compliance, ética e anticorrupção, e adotar as medidas necessárias para monitorar a conformidade com a legislação de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo (PLDFT), com periodicidade.

17.6. O descumprimento das disposições previstas nesta cláusula será considerado infração grave e ensejará a instauração de processo próprio, com possibilidade de penalidades previstas no Contrato, visando apurar a irregularidade cometida.

## **18. DO DUE DILIGENCE E MONITORAMENTO**

18.1. A CONTRATADA reconhece e aceita que estará sujeita a procedimentos internos de due diligence realizados pelo CONTRATANTE, com o objetivo de verificar a conformidade da CONTRATADA com as exigências legais e regulatórias aplicáveis, especialmente em relação às normas de anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo (PLDFT), bem como outras regulamentações pertinentes ao objeto deste contrato.

18.2. A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para a realização dos procedimentos de due diligence, inclusive documentos complementares que possam ser solicitados durante a vigência do contrato, e qualquer outra informação relevante que permita

a avaliação da idoneidade da CONTRATADA.

18.3. O CONTRATANTE reserva-se o direito de, a qualquer momento durante a vigência do contrato, realizar auditorias e verificações adicionais para monitorar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações deste contrato, incluindo a análise de seus processos de compliance, integridade financeira e conduta empresarial, inclusive o acompanhamento das ações corretivas adotadas.

18.4. Caso sejam identificadas inconsistências ou irregularidades no processo de due diligence, o CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA a adoção de medidas corretivas imediatas, podendo suspender o contrato temporariamente ou rescindi-lo até que a situação seja regularizada, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato.

18.5. A CONTRATADA se compromete a cooperar plenamente durante o processo de due diligence e a adotar as medidas necessárias para garantir a conformidade contínua com as políticas e exigências do CONTRATANTE, incluso a implementação de medidas corretivas recomendadas por auditorias e verificações realizadas.

## **19. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

19.1. A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as informações trocadas e geradas durante a execução das atividades do presente instrumento por um período de 10 (dez) anos ou por prazo superior, caso a natureza da informação assim o exija, obrigando-se, ainda, a não divulgar nem transmitir tais informações a terceiros, direta ou indiretamente, salvo quando expressamente autorizado pelo CONTRATANTE ou em cumprimento de disposições legais.

19.2. A CONTRATADA se compromete a não tomar, sem autorização prévia e expressa do CONTRATANTE, qualquer medida com vistas a obter para si ou para terceiros os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenham acesso.

19.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar as informações confidenciais apenas no âmbito do desenvolvimento e da execução do presente instrumento, sendo vedada a divulgação à terceiros ou qualquer outra utilização que não seja expressamente permitida pelo CONTRATANTE.

19.4. A CONTRATADA deverá dispensar as informações sigilosas e confidenciais do CONTRATANTE com zelo e cuidado, devendo mantê-las em local seguro e com acesso limitado apenas às pessoas autorizadas, e implementar controles de segurança adicionais sempre que houver risco de vazamento ou uso indevido. A CONTRATADA deve, ainda, assegurar que seus subcontratados, colaboradores ou quaisquer outras partes envolvidas na execução do contrato cumpram com as mesmas obrigações de confidencialidade e segurança.

19.5. Para fins do presente instrumento, serão consideradas confidenciais todas as informações transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros e de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando a técnicas, designs, especificações, desenhos, fluxogramas, software, contratos, planos de negócios, propostas comerciais, processos, tabelas, projetos, informações de beneficiários, resultado de pesquisas, entre outros, inclusive informações relacionadas a processos internos, estratégias e quaisquer dados sensíveis do CONTRATANTE.

19.6. Serão, ainda, consideradas informações confidenciais todas aquelas que assim forem identificadas pelo CONTRATANTE, por meio de legendas ou quaisquer

outras marcações, ou que, devido às circunstâncias da revelação ou à própria natureza da informação, devam ser consideradas confidenciais ou de propriedade desta, independentemente de identificação explícita.

19.7. Em caso de dúvida sobre a confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la em absoluto sigilo, até que o CONTRATANTE se manifeste expressamente a respeito.

19.8. Não obstante a obrigação de sigilo e confidencialidade estabelecida, a CONTRATADA não será responsável pela manutenção do sigilo em relação a informações que:

19.8.1. Se tornem públicas sem violação do presente instrumento;

19.8.2. Já fossem de conhecimento da CONTRATADA antes do recebimento do CONTRATANTE, sem violação de confidencialidade e devidamente documentado; e

19.8.3. Sejam divulgadas de forma obrigatória por lei, regulamento ou ordem judicial, desde que a CONTRATADA notifique o CONTRATANTE imediatamente, por escrito, informando a natureza da revelação para que o CONTRATANTE possa tomar as medidas cabíveis para proteger as informações.

## **20. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

20.1. As partes se comprometem a assegurar a inviolabilidades dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural no tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, em estrita observância às legislações vigentes, aos regulamentos dos órgãos competentes e, em especial, à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

20.2. O tratamento de dados pessoais será realizado exclusivamente para fins legítimos, específicos e expressamente determinados, conforme as bases legais previstas nos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018, e em estrita conformidade com as instruções do CONTRATANTE.

20.3. As partes garantem, por si próprio ou por seus empregados, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a preservação da confidencialidade, sigilo e segurança de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiverem acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante e após a execução do contrato.

20.4. A CONTRATADA, ao realizar subcontratação, obriga-se a informar previamente o CONTRATANTE sobre os subcontratados envolvidos e garantir que estes cumpram integralmente as obrigações estabelecidas neste instrumento, sob pena de responsabilização solidária.

20.5. É vedado à CONTRATADA utilizar de informações, dados pessoais ou bases de dados a que tiver acesso para finalidades diversas daquelas estabelecidas no contrato ou por período superior ao estritamente necessário para a execução dos serviços.

20.6. Ao término da relação contratual, a CONTRATADA deverá restituir imediatamente qualquer material ou documento relacionado a informações confidenciais e proceder com a eliminação segura e evidenciada das informações confidenciais, em especial, dos dados pessoais tratados, salvo nos casos de conservação previstos no artigo 16, inciso I da LGPD.

20.7. A CONTRATADA se compromete a adotar medidas técnicas e administrativas necessárias para garantir a segurança, a proteção, a

confidencialidade e a integridade dos dados pessoais e informações acessadas, prevenindo acessos não autorizados, vazamentos, alterações, destruições ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

20.8. A CONTRATADA somente poderá divulgar informações confidenciais do CONTRATANTE mediante determinação judicial ou de autoridade competente, devendo, sempre que possível, notificar previamente o CONTRATANTE para permitir a adoção de medidas cabíveis.

20.9. Caso haja necessidade de transferência internacional de dados pessoais no âmbito deste CONTRATO, a CONTRATADA deverá assegurar pela conformidade com as disposições da LGPD, adotando todas as medidas necessárias para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade dos dados, inclusive perante eventuais subcontratados.

20.10. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE qualquer incidente de segurança relacionado a dados pessoais em até 48(quarenta e oito) a partir da descoberta do incidente, garantindo total transparência quanto à natureza do evento e suas implicações. A notificada não exime a CONTRATADA da responsabilidade por eventuais danos decorrentes da falha na proteção dos dados.

20.11. A comunicação deverá ser dirigida ao Encarregado(a) de Proteção de Dados Pessoais do CONTRATANTE e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) A descrição da natureza dos dados pessoais comprometidos;
- b) As informações sobre os titulares envolvidos;
- c) A indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;
- d) Os riscos relacionados ao incidente;
- e) Os motivos da demora, em eventual atraso na notificação; e
- f) As medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

20.12. Caso a CONTRATADA não disponha de todas as informações no momento da comunicação inicial, estas deverão ser enviadas de forma complementar, gradualmente, no menor prazo possível, de modo garantir a maior celeridade possível no repasse das informações necessárias à defesa dos interesses do CONTRATANTE.

20.13. A CONTRATADA será integralmente responsável por quaisquer penalidades, multas, indenizações ou ressarcimentos que venham a ser imputados ao CONTRATANTE em decorrência do descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula ou das medidas de segurança exigidas pelo art. 46 da LGPD, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

20.14. A CONTRATADA obriga-se a garantir que seus empregados, subcontratados e demais pessoas envolvidas no tratamento de dados pessoais recebam treinamentos periódicos sobre LGPD e boas práticas de segurança da informação, de forma a mitigar riscos e garantir a conformidade com a legislação vigente.

20.15. A CONTRATADA deverá manter um registro atualizado das operações de tratamento de dados realizadas no âmbito do presente contrato, devendo disponibilizá-lo ao CONTRATANTE sempre que solicitado, para fins de auditoria e monitoramento de conformidade, caso necessário.

20.16. A CONTRATADA compromete-se a possuir e manter um Plano de

Resposta a Incidentes de Segurança da Informação, contendo medidas preventivas, procedimentos para mitigação de danos e comunicação de incidentes, alinhado com as diretrizes da ANPD e boas práticas internacionais.

20.17. A CONTRATADA compromete-se a cooperar com o CONTRATANTE no atendimento dos direitos dos titulares de dados pessoais, conforme estabelecidos na LGPD, fornecendo suporte para solicitações de acesso, correção, eliminação, portabilidade e demais direitos previstos em lei.

## **21. DA TRANSPARÊNCIA**

21.1. As partes comprometem-se a respeitar o Princípio da Transparência, utilizando informações claras, corretas e adequadas, ampliando e mantendo a transparência de sua atuação e demonstrando, sempre que necessário, as informações essenciais para garantir clareza e permitir a compreensão das partes interessadas.

21.2. Caso seja identificado qualquer conflito de interesse ou informações que possam afetar a execução do contrato, as partes se comprometem a comunicar prontamente uma à outra, fornecendo todas as informações necessárias para que possam ser tomadas as medidas corretivas e preventivas adequadas, inclusive respeitando as orientações normativas da Agência Nacional de Saúde (ANS), bem como as diretrizes internas de governança e compliance.

21.3. As partes reconhecem que o Princípio da Transparência se aplica tanto ao compartilhamento interno de informações quanto ao relacionamento com terceiros, incluindo as partes interessadas, reguladores e órgãos competentes.

## **22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

22.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o Ipasgo Saúde revogá-la, no todo ou em parte, desde que seja a sua conveniência.

22.2. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado.

22.3. É facultado ao Pregoeiro ou ao Ipasgo Saúde:

22.3.1. Efetuar, em qualquer fase da licitação, consultas ou promover diligências com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo;

22.3.2. Releva erros formais ou simples omissões em quaisquer documentos, para fins de classificação e habilitação da licitante, desde que sejam irrelevantes, não firam o entendimento da proposta e o ato não acarrete violação aos princípios básicos da Licitação;

22.3.3. Convocar as licitantes para quaisquer esclarecimentos porventura necessários ao entendimento de suas propostas.

22.4. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

22.5. As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse do Ipasgo Saúde, a finalidade e a segurança da

contratação.

22.6. As situações não previstas neste Edital, inclusive as decorrentes de caso fortuito ou de força maior, serão resolvidas pelo Pregoeiro ou pelo Ipasgo Saúde, desde que pertinentes com o objeto do Pregão, observada a legislação em vigor.

22.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Os prazos somente se iniciam e vencem em dias de expediente do Ipasgo Saúde.

22.8. Integram o presente Edital:

- Termo de Referência e anexos;
- Minuta de Contrato.

22.9. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com exclusão de qualquer outro.

Lorena Barbosa Pereira Mendes  
Coordenadora de Licitações e Contratos



Documento assinado eletronicamente por **LORENA BARBOSA PEREIRA, Coordenador (a)**, em 02/03/2026, às 14:26, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **87038437** e o código CRC **3AD3878D**.

	Coordenação de Licitações e Contratos Av. Primeira Radial, nº 586, Bloco 4, 1º Andar, Setor Pedro Ludovico, Goiânia-GO, CEP 74820-300 - (62)3238-2604	
--	--	--



Referência: Processo nº 202621477004664



SEI 87038437