

Goiânia, 22 de abril de 2026.

## TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

TR N.º 013/2026

De: Tecnologia da Informação – CEAP-SOL.

Para: Departamento de Contratos – CEAP-SOL

### 1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de **Chatbot de Atendimento Automatizado**, com integração a sistemas de agenda se possível, visando a confirmação de consultas, reagendamentos e suporte informativo aos pacientes via canais digitais WhatsApp.

### 2. JUSTIFICATIVAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

A automação do processo de confirmação de consultas visa reduzir o índice de absenteísmo (*no-show*), otimizar o tempo da equipe de recepção e oferecer maior conveniência ao paciente, permitindo que a confirmação ocorra de forma assíncrona e rápida.

Estão ocorrendo repetidos bloqueios da ferramenta gratuita que têm prejudicado a gestão da agenda da nossa unidade, bem como, podem ocorrer prejuízos financeiros à unidade, como glosas, por exemplo.

### 3. DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO SERVIÇO

- **Quantidade ilimitada de mensagens:** O sistema deve ter a capacidade de mandar quantas mensagens forem necessárias aos pacientes.
- **Fluxo de Confirmação:** O chatbot deve processar respostas de "Sim" (Confirmação) e "Não" (Cancelamento).

- **Lembrete de Pré-Consulta:** Envio de orientações (ex: necessidade de jejum, documentos, endereço com link de mapa).
- **Transbordo Humano:** Capacidade de transferir o atendimento para um atendente real caso o bot não entenda a solicitação ou o paciente peça "falar com atendente".
- **Multi-canal:** Suporte prioritário para **WhatsApp Business API**, com possibilidade de expansão para widget de site.
- **Segurança de Dados (LGPD):** A plataforma deve estar em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, garantindo criptografia de ponta a ponta e armazenamento seguro de dados sensíveis de saúde.
- **Dashboard de Gestão:** Painel para visualização de métricas (taxa de entrega, taxa de confirmação, economia gerada).
- **Escalabilidade:** Capacidade de suportar múltiplos atendimentos simultâneos sem degradação de performance.
- **Disponibilidade:** O sistema deve permanecer ativo no mínimo **99,5%** do tempo.
- **Suporte Técnico:** Atendimento em horário comercial para ajustes e correção de bugs, com tempo de resposta máximo de 2 horas para problemas críticos.

#### **4. PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços serão prestados pelo prazo de 12(doze) meses, a iniciar no dia de entrega do serviço. Condicionado a vigência do Termo de Transferência de Gestão 003/2013 14º aditivo, firmado entre o SES-GO e o ISG/CEAPSOL.

#### **5. REAJUSTE**

O reajuste de preços será anualmente, acordado e firmado mediante termo aditivo, tomando por base preferencialmente a variação do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS DO MERCADO – IGPM da Fundação Getúlio Vargas ou, na falta, de acordo com o índice que legalmente vier a lhe substituir, com até 30 dias de antecedência ao termo final do contrato.

## **6. REGIME DE SERVIÇO CONTÍNUO**

O contrato pode ser prorrogado por período anual, com duração máxima de até cinco anos se houver necessidade.

## **7. QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS**

A empresa deve ser autorizada e certificada para o fornecimento dos serviços e possuir um centro de operações contando com uma equipe técnica certificada e especializada full time para garantir a continuidade dos serviços prestados.

## **8. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA**

**8.1.** O serviço de instalação devera ocorrerem um prazo máximo de 15 dias após a assinatura do contrato;

**8.2.** Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas;

**8.3.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência;

**8.4.** Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência;

**8.5.** Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

**8.6.** Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado a CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA em decorrência de falhas ou imperfeições na execução dos serviços;

**8.7.** Comunicar ao Gestor do Contrato, designado formalmente pela CONTRATADA, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato;

**8.8.** Suporte técnico em horário comercial de atendimento e reparo contratual;

**8.9.** O serviço de suporte (SAC) deverá ser prestado diretamente pela CONTRATADA não podendo ser terceirizado;

**8.10.** Caso o serviço de chatbot permaneça indisponível por tempo superior a quatro horas, será aplicada multa correspondente a **1%** (um por cento) do valor da mensalidade, e adicional de **1%** (um por cento) para cada período de indisponibilidade.

**8.11.** O não atendimento de chamados de suporte nos prazos estabelecidos em contrato gerará multa de **2%** (dois por cento) do valor mensal por dia de atraso. : O limite máximo acumulado de multas mensais será de **20%** (vinte por cento) do valor do contrato, após o qual a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato por justo motivo, sem ônus.

**8.12.** O valor da multa será descontado diretamente na fatura do mês subsequente ao evento (se houver).

**8.13.** Treinamento da equipe operacional do sistema presencial ou remoto.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**9.1.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto deste Contrato;

**9.2.** Realizar o acompanhamento de todo e qualquer tipo de serviço prestado pela CONTRATADA dentro das dependências da unidade;

**9.3.** Fiscalizar e orientar quanto às medidas necessárias de biossegurança para garantir a eficiência e eficácia no serviço prestado buscando a excelência na execução das atividades em todo o processo.

## **10. DA PROPOSTA**

A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

**10.1.** Não conter rasuras ou emendas;

**10.2.** Estar assinada;

**10.3.** Conter com clareza e sem omissões as especificações do serviço ofertado, mencionando a descrição, quantidade, valores unitários e totais, de forma a obedecer à discriminação do objeto;

**10.4.** Os valores deverão ser apresentados em Reais;

**10.4.1.** Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;

**10.5.** O prazo para entrega da proposta será de acordo como esta disposto no extrato do chamamento publicado no site do ISG/CEAPSOL (<https://isgsaude.org.br/ceapsol/transparencia/>)

**10.6.** A proposta deverá ser emitida com validade de 30 dias;

**10.7.** A proposta deverá constar, forma de pagamento, prazo de pagamento, início da prestação dos serviços;

**10.8.** A apresentação da proposta pelo proponente implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência.

## **11. JULGAMENTO**

**11.1.** O julgamento das propostas será realizado com base no Regulamento de Compras e Serviços;

## **12. A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

**12.1.** Os serviços ora cotados serão prestados no Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidarieidade – CEAP-SOL;

**12.2.** Cumprir os prazos de execução dos serviços;

**12.3.** Promover condições à fiscalização de todos os serviços contratados, bem como, dos seus procedimentos e técnicas empregados.

## **13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**13.1.** O prazo para o pagamento será de 60 (sessenta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.

**13.2.** A nota fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: Instituto Sócrates Guanaes - ISG -TTG 003/2013 14º aditivo SES/GO CNPJ/MF nº 03.969.808/0008-46, com endereço na Av. Veneza, Qd. 62, Lt. 1-10 - Jardim Europa, CEP: 74.325-100 Goiânia-GO, devendo está a nota apresentada sem rasuras, no período de validade de sua emissão e obrigatoriamente deverá constar acostada a(s) nota(s) fiscal(is):

Certidão de Regularidade junto ao FGTS;

Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

Certidão Negativa de Débitos junto a Secretaria da Fazenda Municipal;

Certidão Negativa de Débitos junto a Secretaria da Fazenda Estadual;  
Certidão Negativa de Débitos junto a Secretaria da Fazenda Federal;  
Qualquer pagamento devido pela CONTRATANTE somente será efetuado mediante apresentação, pelo CONTRATADO, de cópias legíveis e sem rasuras dos documentos previstos acima.

#### **14. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**14.1.** Não serão aceitas propostas que apresentem preço global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zerado, incompatíveis com os preços praticados pelo mercado.

---

**Eduardo Campos Soares**  
SUPERVISOR DE TI  
CEAP-SOL