

Goiânia, 22 de janeiro de 2025

TERMO DE REFERÊNCIA

TR Nº 003/2025

1. DO OBJETO

O Presente Termo de Referência tem como objetivo a contratação de um software especializado em atendimento via WhatsApp, visando otimizar o tempo de atendimento e melhorar a experiência dos pacientes da unidade hospitalar.

2. JUSTIFICATIVAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

A contratação do software de atendimento via WhatsApp se faz necessária para modernizar o atendimento ao público, proporcionando agilidade, eficiência e acessibilidade. Essa solução permitirá a automatização do agendamento de consultas e a interação direta com os pacientes, reduzindo o tempo de espera e promovendo maior satisfação. Além disso, a plataforma atende às demandas atuais de digitalização e aprimoramento do serviço prestado.

3. DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO SERVIÇO

- Disponibilização de 20 licenças de uso completas para atendimentos.
- Suporte para 1 canal de WhatsApp API Oficial, com limite de 2GB/mês de armazenamento por conta.
- Capacidade para até 3.000 conversas únicas/mês, também chamadas de usuários ativos diários (DAUs).
- A plataforma operará na modalidade SaaS (Software como Serviço), com todas as funcionalidades disponíveis para implantação online, sem necessidade de instalação em hardware ou dispositivo local.
- Prestação de serviço de broker de WhatsApp Business API e SMS, com exceção do atendimento por e-mail, que requer o uso da plataforma para operação.

Esse documento foi assinado por: Rodrigo Daniel do Nascimento, Rodrigo Daniel do Nascimento, Manuela Aparecida da Conceição Rodrigues e Antônio Jorge Almeida Maciel. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://imundo.easydocmd.com.br/validate/4G6NB-L59GE-99SCD-FCVVA>

3.1. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço será executado dentro de um prazo de 12 meses podendo ser renovado por igual período. Condicionado ao contrato de Gestão 091/2012, entre o SES-GO e o ISG/HDT.

3.2. REAJUSTE

O reajuste de preços será anualmente, acordado e firmado mediante termo aditivo, tomando por base 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.

3.3. REGIME DE EMPREITADA

Empreitada por preço global.

3.4 QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS

- A empresa contratada deve possuir experiência comprovada na prestação de serviços de atendimento digital utilizando WhatsApp API Oficial.
- Garantia de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para proteção e segurança das informações dos pacientes.
- Disponibilidade de suporte técnico durante a vigência do contrato, com atendimento em horário comercial.

3.5 OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

- Informar previamente uma tabela de preços fixos para consumo acima da quantidade franqueada (conversas únicas/mês e armazenamento), válida desde o início até o término do contrato, sem alterações de valores.
- Garantir o funcionamento pleno da plataforma, incluindo atualizações e manutenções necessárias, sem custo adicional.
- Disponibilizar relatórios detalhados sobre o uso do sistema, como número de conversas realizadas, consumo de armazenamento e outros indicadores relevantes.
- Prestar treinamento inicial para os usuários designados pela unidade hospitalar, caso necessário.

3.6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

4. DA PROPOSTA

A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

- 4.1.** Não conter rasuras ou emendas;
- 4.2.** Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal, com indicação do cargo por ele exercido na empresa e encaminhado aos cuidados do Diretor Executivo do Hospital Estadual de Doenças Tropicais em envelope lacrado e assinado.
- 4.3.** 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;
- 4.4.** Os valores deverão ser apresentados em Reais;
 - 4.4.1.** Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;
- 4.5.** O prazo para entrega e o disposto no extrato de chamamento publicado no portal transparência do Instituto Sócrates Guanaes.
- 4.6.** A proposta deverá ser emitida com validade de 30 dias corridos, contados do primeiro dia útil seguinte à data em que ocorrer a entrega da proposta; A proposta deverá constar, forma de pagamento, prazo de pagamento, início da prestação dos serviços;
- 4.7.** A apresentação da proposta pelo proponente implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência.

5. JULGAMENTO

6. O julgamento das propostas será realizado com base no Regulamento de Compras e Serviços, capítulo V, artigo 11, XVII, §3º “Sempre que possível, deverá ser dada preferência a proposta que apresentar o menor preço de mercado”.

7. A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1. Os serviços ora cotados serão prestados no Hospital de Doenças Tropicais – HDT;
- 7.2. Promover condições à fiscalização de todos os serviços contratados, bem como, dos seus procedimentos e técnicas empregados.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 8.1. O prazo para o pagamento será de 60 (Sessenta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.
- 8.2. A nota fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: Instituto Sócrates Guanaes – ISG – CG 91/2012 CNPJ/MF nº 03.969.808/0003-31, com endereço na Avenida Deputado Jamel Cecílio nº 3310 Sala 104 – Jd. Goiás – CEP: 74.810-907 – Goiânia – Goiás. As notas deverão vir sem rasuras e estar no período de validade de emissão.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Assinado eletronicamente por:
Rodrigo Daniel do Nascimento
CPF: ***.841.401-**
Data: 22/01/2025 15:44:25 -03:00

MUNDO DIGITAL
CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Rodrigo Daniel do Nascimento
Supervisor TIC
ISG / HDT

Assinado eletronicamente por:
Manuela Aparecida da Conceição Rodrigues
CPF: ***.951.531-**
Data: 23/01/2025 17:34:54 -03:00

MUNDO DIGITAL
CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Assinado eletronicamente por:
Antônio Jorge Almeida Maciel
CPF: ***.605.175-**
Data: 24/01/2025 09:37:57 -03:00

MUNDO DIGITAL
CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Esse documento foi assinado por: Rodrigo Daniel do Nascimento, Rodrigo Daniel do Nascimento, Manuela Aparecida da Conceição Rodrigues e Antônio Jorge Almeida Maciel . Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://mundo.easydocmd.com.br/validate/4G6NB-L59GE-99SCD-FCVVA>



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 4G6NB-L59GE-99SCD-FCVVA

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Rodrigo Daniel do Nascimento (CPF ***.841.401-**) em 22/01/2025 15:44 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.96.17.238	Lat: -16,730708 Long: -49,235297
	Precisão: 12 (metros)
Autenticação	supervisor.ti.hdt@isgsaude.org (Verificado)
Login	
axrid1xFtYW238/IZ95CKoRF486DBY8NxzzFxbUhXe4=	
SHA-256	

- ✓ Rodrigo Daniel do Nascimento (CPF ***.841.401-**) em 22/01/2025 15:44 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.96.17.238	Lat: -16,730708 Long: -49,235297
	Precisão: 12 (metros)
Autenticação	supervisor.ti.hdt@isgsaude.org (Verificado)
Login	
Nw+RhUPZrnPl0f4CmFddjnEY6cmcVFQWduf71ZPV3U8=	
SHA-256	

✓ Manuela Aparecida da Conceição Rodrigues (CPF ***.951.531-**) em 23/01/2025 17:34 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.96.17.238	Não disponível
Autenticação	ambulatorio.hdt@isgsaude.org
Email verificado	
g1QczhmsMFVehHOPAZbPm04oUQsm4VhGmmxdU/BAwHc=	
SHA-256	

✓ Antônio Jorge Almeida Maciel (CPF ***.605.175-**) em 24/01/2025 09:37 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
177.107.33.90	Não disponível
Autenticação	diretoria.executiva.hdt@isgsaude.org (Verificado)
Login	
UG471BJojAQkJh17RUzpzvll+xvpUEYLddY97rT/70E=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate/4G6NB-L59GE-99SCD-FCVVA>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate>