

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 009/2026

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

- 3.1.1 Implantação e disponibilização da plataforma de atendimento automatizado via WhatsApp Oficial (Meta) com interação mês de 4.000 (quatro mil). Mensagens mês.
- 3.1.2 Configuração, parametrização e ativação da solução de atendimento automatizado;
- 3.1.3 Disponibilização do canal oficial WhatsApp Business Platform (Meta);
- 3.1.4 Criação e disponibilização dos fluxos conversacionais necessários para atendimento aos usuários;
- 3.1.5 Realização de testes funcionais e entrada em produção do ambiente;
- 3.1.6 Implementação e configuração de integração entre a plataforma contratada e o sistema MV;
- 3.1.7 Consulta e atualização automática das informações diretamente no sistema hospitalar;
- 3.1.8 Sincronização online e em tempo real dos dados entre os canais de atendimento e o MV;

- 3.1.9 Utilização das APIs e permissões disponibilizadas pelo ambiente MV para comunicação entre sistemas.
- 3.1.10 Realização de agendamento de consultas, exames e procedimentos através do WhatsApp;
- 3.1.11 Consulta de disponibilidade de agendas e horários em tempo real;
- 3.1.12 Confirmação automática de consultas, exames e demais atendimentos agendados;
- 3.1.13 Cancelamento e remarcação de atendimentos diretamente pelo canal automatizado;
- 3.1.14 Atualização automática das agendas no sistema SoulMV;
- 3.1.15 Identificação e validação cadastral dos pacientes durante o processo de atendimento;
- 3.1.16 Consulta de informações assistenciais e administrativas, conforme regras de acesso e permissões estabelecidas pela instituição;
- 3.1.17 Registro e armazenamento do histórico das interações realizadas;
- 3.1.18 Disponibilização de mecanismos de rastreabilidade dos atendimentos realizados.
- 3.1.19 Disponibilidade da solução para atendimento contínuo em regime 24x7;
- 3.1.20 Implantação e configuração inicial da solução;
- 3.1.21 Integração com o ambiente MV;
- 3.1.22 Treinamento operacional para equipe designada pela contratante;
- 3.1.23 Suporte técnico durante o período contratual;
- 3.1.24 Manutenção corretiva e evolutiva da solução conforme condições contratuais.
- 3.1.25 A solução deverá ser entregue em pleno funcionamento, integrada ao ambiente institucional e apta para utilização pelos usuários finais conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

4. 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.

5. VALOR

Por preço global.

6. REAJUSTE

O reajuste de preços será anualmente, acordado e firmado mediante termo aditivo, preferencialmente 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.

7. QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS

7.1. A empresa contratada deve possuir experiência comprovada na prestação de serviços de atendimento digital utilizando WhatsApp API Oficial.

7.2. Garantia de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para proteção e segurança das informações dos pacientes.

7.3. Disponibilidade de suporte técnico durante a vigência do contrato, com atendimento em horário comercial.

8. HABILITAÇÃO

8.1. Para habilitação, os proponentes deverão apresentar os seguintes documentos:

8.1.1 Última alteração do Contrato ou Estatuto Social, desde que devidamente consolidada, ou Contrato e Estatuto de Constituição acompanhado da última alteração contratual;

8.1.2 Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

8.1.3 Prova de regularidade fiscal (Federal, Estadual, Municipal, FGTS, Trabalhista);

8.1.4 Contrato Social ou Estatuto;

8.1.5 Procuração, quando aplicável, acompanhada dos documentos pessoais (RG e CPF) do representante legal.

9. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

9.1. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto do contrato.

9.2. Apresentar Nota Fiscal devidamente acompanhada de relatório de evidências e certidões de regularidade fiscal.

9.3. Submeter-se às políticas de integridade da **CONTRATANTE**.

9.4. Atender prontamente às convocações para esclarecimentos sobre os serviços prestados.

9.5. Garantir imparcialidade e ética nas contratações de terceiros.

9.6. Não subcontratar os serviços previstos no contrato.

9.7. Manter 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.

9.8. Garantir o funcionamento pleno da plataforma, incluindo atualizações e manutenções necessárias, sem custo adicional.

9.9. Disponibilizar relatórios detalhados sobre o uso do sistema, como número de conversas realizadas, consumo de armazenamento e outros indicadores relevantes.

9.10. Prestar treinamento inicial para os usuários designados pela unidade hospitalar, caso necessário.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Fornecer à **CONTRATADAS** informações e orientações necessárias para a execução do contrato.

10.2. Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais;

10.3. Fazer com que sejam respeitados os ditames éticos da profissão, inclusive com remuneração digna e regularmente em dia, através do contrato com a empresa **CONTRATADA**.

11. DA PROPOSTA

11.1. A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

11.1.1. Não conter rasuras ou emendas;

11.1.2. 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 Setor de Contratos do Hospital Estadual de Doenças Tropicais em envelope lacrado e assinado ou no e-mail coordcontratos.hdt@isgsaude.org

11.1.3. Detalhamento do serviço ofertado, incluindo descrição, quantidade e valores;

11.1.4. Os valores deverão ser apresentados em Reais;

11.1.5. Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;

11.1.6. O prazo para entrega e o disposto no extrato de chamamento publicado no portal transparência do Instituto Sócrates Guanaes.

11.1.7. 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;

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

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

12. JULGAMENTO

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”.

13. REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

13.1. Os serviços ora cotados serão prestados no Hospital de Doenças Tropicais – HDT;

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

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

14.1. O prazo para o pagamento será de 60 (Sessenta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.

14.2. 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



HDT
Hospital Estadual de
Doenças Tropicais
Dr. Anuar Auad

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**Estado de
GOIÁS**

Avenida Deputado Jamel Cecílio, 3310, sala 104, Jardim Goiás, Goiânia, Goiás, organização social gestora do Hospital Estadual de Doenças Tropicais - HDT. As notas deverão vir sem rasuras e estar no período de validade de emissão.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. 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: 21/07/2026 10:12:08 -03:00

MUNDO DIGITAL

Rodrigo Daniel do Nascimento
Supervisor de TIC
ISG / HDT

Assinado eletronicamente por:
Daniela Honorato da Silva Guimarães
CPF: ***.650.841-**
Data: 22/07/2026 12:48:39 -03:00

MUNDO DIGITAL

Esse documento foi assinado por Rodrigo Daniel do Nascimento, Rodrigo Daniel do Nascimento e Daniela Honorato da Silva Guimarães. Para validar o documento e suas assinaturas acesse
<https://mundo.easydocmd.com.br/validate/AG2VA-RXMAC-3KNG6-6UFWD>





MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: AG2VA-RXMAC-3KNG6-6UFW

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

- ✓ Rodrigo Daniel do Nascimento (CPF ***.841.401-**) em 21/07/2026 10:12 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
::ffff:10.0.0.2	Lat: -16,730714 Long: -49,235304
	Precisão: 112 (metros)
Autenticação	supervisor.ti.hdt@isgsaude.org (Verificado)
Login	
6H7CbaCRQ03IS/cM4qirk1Ns7jFmocPAtYjRVYC/Afk=	
SHA-256	

- ✓ Rodrigo Daniel do Nascimento (CPF ***.841.401-**) em 21/07/2026 10:12 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
::ffff:10.0.0.2	Lat: -16,730714 Long: -49,235304
	Precisão: 112 (metros)
Autenticação	supervisor.ti.hdt@isgsaude.org (Verificado)
Login	
Q3tCE9oyqx3P9YUwyOxVYrbNYTyISDm+YvJJwY4g8Nk=	
SHA-256	

✓ Daniela Honorato da Silva Guimarães (CPF ***.650.841-**) em 22/07/2026
12:48 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
::ffff:10.0.0.2	Não disponível
Autenticação	juridico.hdt@isgsaude.org (Verificado)
Login	
M951PintuaGe499I0dsRjoQ/M7LeXNZAnC4WP6MtFEw=	
SHA-256	

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

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate/AG2VA-RXMAC-3KNG6-6UFWD>

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

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