

**ATA COTAÇÃO DE MERCADO PARA PREÇO DE REFERÊNCIA
DE EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT –
COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE**

PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)

A **COMISSÃO DE SELEÇÃO** do Instituto ACQUA, nomeada para o Edital de **PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)**, para estabelecer preço de referência visando contratação, futura, de **EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE**, para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte e manutenção de solução de ChatBot, com uso de inteligência artificial, destinado ao atendimento automatizado de usuários, com integração a canais digitais e sistemas internos, com intuito de atender as necessidades junto Hospital Regional da Costa Leste Magid Thomé, no Estado do Mato Grosso do Sul, referente ao **CONTRATO DE GESTÃO nº 01/2022**, firmado entre o CONTRATANTE e o Estado do Mato Grosso do Sul, reuniu-se, conforme segue.

Considerando o “**OFÍCIO Nº 016/2026/HRTL/ACQUA-DG**” (ANEXO I), de iniciativa da Diretora Geral da unidade de saúde, solicitando:

(...)

“Considerando a necessidade apresentada pelo setor ambulatorial, registra-se que, no último quadrimestre, têm sido identificadas dificuldades recorrentes na comunicação com os pacientes para fins de agendamento de exames e consultas. Tal situação decorre de limitações operacionais do aplicativo de mensagens atualmente utilizado como ferramenta de contato institucional (WhatsApp), o qual tem apresentado bloqueios recorrentes no envio de conteúdos e restrições na funcionalidade, comprometendo a efetividade da comunicação com os usuários. As restrições observadas impactam diretamente os fluxos administrativos de agendamento, confirmação e orientação aos pacientes, ocasionando atrasos, retrabalho das equipes e risco de aumento de faltas e ociosidade das agendas. Esse cenário interfere na eficiência operacional do serviço ambulatorial e na adequada utilização da capacidade instalada, com reflexos na produtividade e no planejamento assistencial da instituição. Diante desse contexto, torna-se

necessária a adoção de solução institucional que assegure a continuidade, a confiabilidade e a rastreabilidade da comunicação com os pacientes, garantindo maior estabilidade dos processos de agendamento e contribuindo para a eficiência administrativa, a organização dos fluxos assistenciais e a melhoria do atendimento ao usuário.”

Tendo em vista que, por parte desta Comissão, fora solicitado cotações (ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA) às empresas cadastrada junto a essa OSS, via e-mail (ANEXO III), sendo recebido apenas uma cotação, que se encontram no ANEXO IV, sendo:

EMPRESA	CNPJ	VALOR MENSAL
PR SISTEMAS - SOLUÇÕES INFORMATIZADAS EM SAÚDE E EDUCAÇÃO LTDA	53.689.402/0004-54	R\$ 3.800,00

Três Lagoas/MS, 05 de fevereiro de 2026

COMISSÃO DE SELEÇÃO:

Mariana Alberto Debs
 CPF 312.845.058-71

Mariana Bezerra Rocha Barbosa
 CPF 040.230.293-19

Rita De Cássia Sostizzo Santos
 CPF 906.559.820-00
 CRC/RS 57.253

Raphael Franklin Moura da Silva
 OAB/RS 102.440

ANEXO I



OFÍCIO N 016/2026/HRTL/ACQUA-DG

Três Lagoas, 19 de janeiro de 2026

À Presidência do Instituto ACQUA
Sr. Samir Rezende Siviero

C/C à Comissão de Seleção

**REF.: EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT –
COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE.**

A par de cumprimentá-los, o **Instituto ACQUA**, atual gestor do Hospital Regional da Costa Leste Magid Thomé, vem, por meio desta Diretoria Geral, solicitar à Comissão de Seleção, abertura de **CONTRATAÇÃO** de empresa especializada em **TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE**, para atender às demandas desta unidade hospitalar.

Considerando o envio médio de cinco mil mensagens aos pacientes, mensalmente, via WhatsApp, para agendamentos e demais informações pertinentes aos usuários, através do sistema já existente neste nosocomio, com integração e agenda médica e, que já fora adquirido novos números de telefones no intuito de solucionar o problema, e mesmo assim o sistema continua impedindo a efetividade do agendamento.

Considerando a necessidade apresentada pelo setor ambulatorial, registra-se que, no último quadrimestre, têm sido identificadas dificuldades recorrentes na comunicação com os pacientes para fins de agendamento de exames e consultas. Tal situação decorre de limitações operacionais do aplicativo de mensagens atualmente utilizado como ferramenta de contato institucional (WhatsApp), o qual tem apresentado bloqueios recorrentes no envio de conteúdos e restrições na funcionalidade, comprometendo a efetividade da comunicação com os usuários.

RUA VICINAL SAMIR THOMÉ, S/N
JARDIM DAS ACACIAS | TRÊS LAGOAS/MS
79610-000





As restrições observadas impactam diretamente os fluxos administrativos de agendamento, confirmação e orientação aos pacientes, ocasionando atrasos, retrabalho das equipes e risco de aumento de faltas e ociosidade das agendas. Esse cenário interfere na eficiência operacional do serviço ambulatorial e na adequada utilização da capacidade instalada, com reflexos na produtividade e no planejamento assistencial da instituição.

Diante desse contexto, torna-se necessária a adoção de solução institucional que assegure a continuidade, a confiabilidade e a rastreabilidade da comunicação com os pacientes, garantindo maior estabilidade dos processos de agendamento e contribuindo para a eficiência administrativa, a organização dos fluxos assistenciais e a melhoria do atendimento ao usuário.

Considerando que a contratação do serviço de CHATBOT de equipamentos configura uma solução estratégica nos envios e confirmações de consultas, exames e retorno de pacientes a esta instituição.

A realização do processo de seleção para contratação de empresa fornecedora deste sistema, se dará com as seguintes características:

FUNCIONALIDADES MÍNIMAS DO CHATBOT

- a) A solução deverá contemplar, no mínimo:
 - Atendimento automatizado por linguagem natural (português – Brasil);
 - Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - Registro e histórico das interações;
 - Painel administrativo para gestão e relatórios.

- b) Para os canais de atendimento, deverá permitir integração com, no mínimo:
 - Website institucional;
 - WhatsApp ou outro aplicativo de mensagens;
 - Outros canais digitais, conforme necessidade da contratante.

RUA VICINAL SAMIR THOMÉ, S/N
JARDIM DAS ACACIAS | TRÊS LAGOAS/MS
79610-000





DOS REQUISITOS TÉCNICOS

- Plataforma em ambiente web/cloud;
- Painel administrativo para gestão de fluxos, conteúdos e relatórios;
- Possibilidade de integração via API com sistemas internos;
- Relatórios gerenciais e dashboards;
- Controle de usuários e perfis de acesso;
- Escalabilidade da solução;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

DA IMPLANTAÇÃO

a) A contratada deverá:

- Realizar levantamento de requisitos;
- Desenvolver e configurar os fluxos de atendimento;
- Parametrizar a base de conhecimento;
- Executar testes de funcionamento;
- Colocar a solução em produção;
- Prestar treinamento aos usuários designados pela contratante.

DO SUPORTE E MANUTENÇÃO

- Prestação de suporte técnico, correção de falhas, atualizações da solução e manutenção durante a vigência contratual, conforme níveis de serviço definidos.

Por se tratar de uma nova locação, solicito que esta Comissão de Seleção realize cotação de mercado para preço de referência, máximo, do valor que será pago mensalmente.

RUA VICINAL SAMIR THOMÉ, S/N
JARDIM DAS ACACIAS | TRÊS LAGOAS/MS
79610-000





Solicito, assim, a realização deste Processo de Seleção para contratação de empresa especialista na execução dos serviços objeto deste documento, com prazo contratual de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período, conforme interesse e critério do gestor desta unidade – Instituto ACQUA.

Sem mais para o momento, renovo meus votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


Letícia Carneiro da Silva
Diretora Geral – CRA/MS 00493-TA
HRCLMT - Instituto ACQUA

RUA VICINAL SAMIR THOMÉ, S/N
JARDIM DAS ACACIAS | TRÊS LAGOAS/MS
79610-000



ANEXO II



Santo André
Avenida Lino Jardim, 905 - Vila Bastos - São Paulo - CEP: 09041-031
+55 (11) 4823-1800 / (11) 4825-2008

TERMO DE COTAÇÃO PARA PREÇO DE REFERÊNCIA

PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)

1. DO OBJETO

1.1 Cotação de mercado para fins de estabelecer preço de referência visando contratação de **EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE**, para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte e manutenção de solução de ChatBot, com uso de inteligência artificial, destinado ao atendimento automatizado de usuários, com integração a canais digitais e sistemas internos, com intuito de atender as necessidades junto Hospital Regional da Costa Leste Magid Thomé, no Estado do Mato Grosso do Sul, referente ao CONTRATO DE GESTÃO nº 01/2022, firmado entre o CONTRATANTE e o Estado do Mato Grosso do Sul.

2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1 Hospital Regional da Costa Leste Magid Thomé – Anel Viário Engenheiro Samir Thomé, s/n – Distrito Industrial – Três Lagoas/MS – CEP 79.648-000.

3. DO ESCOPO DO SERVIÇO

3.1 Funcionalidades mínimas do Chatbot

- 3.1.1 A solução deverá contemplar, no mínimo:
- a) Atendimento automatizado por linguagem natural (português – Brasil);
 - b) Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - c) Registro e histórico das interações;
 - d) Painel administrativo para gestão e relatórios.

3.2 Canais de atendimento

3.2.1 O Chatbot deverá permitir integração com, no mínimo:

- a) Website institucional;
- b) WhatsApp ou outro aplicativo de mensagens;
- c) Outros canais digitais, conforme necessidade da contratante.

3.3 Dos requisitos técnicos:

- a) Plataforma em ambiente web/cloud;
- b) Painel administrativo para gestão de fluxos, conteúdos e relatórios;
- c) Possibilidade de integração via API com sistemas internos;
- d) Relatórios gerenciais e dashboards;
- e) Controle de usuários e perfis de acesso;
- f) Escalabilidade da solução;
- g) Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

3.4 Da implantação

3.4.1 A contratada deverá:

- a) Realizar levantamento de requisitos;
- b) Desenvolver e configurar os fluxos de atendimento;
- c) Parametrizar a base de conhecimento;
- d) Executar testes de funcionamento;
- e) Colocar a solução em produção;
- f) Prestar treinamento aos usuários designados pela contratante.

3.5 Do suporte e manutenção

- Prestação de suporte técnico, correção de falhas, atualizações da solução e manutenção durante a vigência contratual, conforme níveis de serviço definidos.

4. DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

4.1 O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, no limite da vigência do Contrato de Gestão.

5. DA PROPOSTA DE COTAÇÃO

- 5.1 A proposta deverá ser apresentada conforme ANEXO I (abaixo) de maneira:
- a) Não conter rasuras ou emendas;
 - b) Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal, com indicação do cargo por ele exercido na empresa;
 - c) APRESENTAÇÃO DO VALOR, TOTAL, MENSAL DO SERVIÇO A SER CONTRATADO;
 - d) Os valores deverão ser apresentados em Reais;
 - e) A proposta deverá ser emitida com validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de abertura das propostas;
 - f) A apresentação da proposta implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência;
 - g) O envio da proposta deve ser encaminhada até o dia 22/01/2026 às 17h, horário de Brasília, através do e-mail psc.hclmt2026@institutoacqua.org.br.

Três Lagoas/MS, 19 de janeiro de 2026

**INSTITUTO ACQUA
AÇÃO, CIDADANIA, QUALIDADE URBANA E AMBIENTAL**

INSTITUTO ACQUA
ACAO CIDADANIA
QUALIDADE URBANA
E:03254082002302

Assinado de forma digital
por INSTITUTO ACQUA
ACAO CIDADANIA
QUALIDADE URBANA
E:03254082002302



ANEXO I
MODELO PARA COTAÇÃO

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

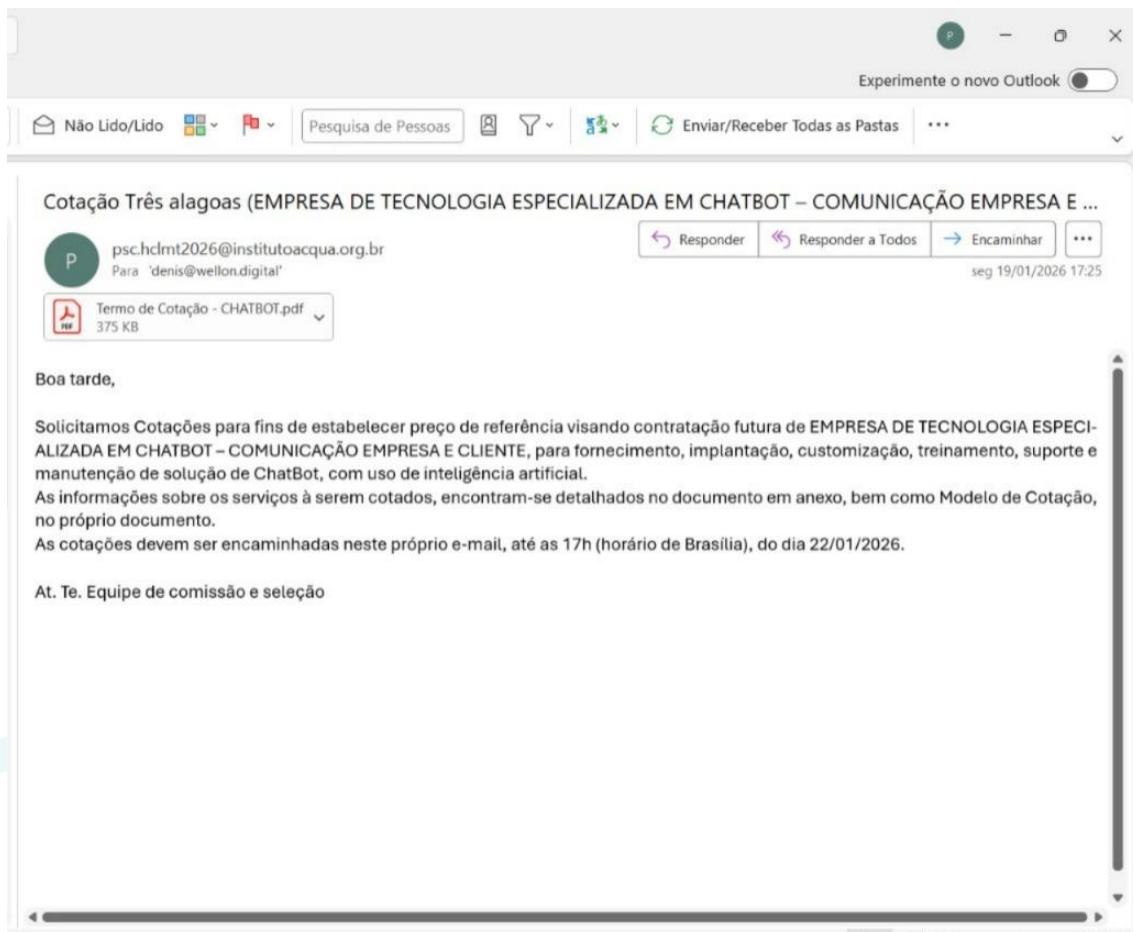
PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)

AO INSTITUTO ACQUA

A empresa, estabelecida na (*endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico, se houver*), inscrita no CNPJ sob nº, neste ato representada por, (*cargo*), RG....., CPF....., (*endereço*), propõe prestar, em estrito cumprimento ao previsto no Termo de Referência e anexos em epígrafe, **PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)** para fins de estabelecer preço de referência visando contratação, futura, de EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE, para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte e manutenção de solução de ChatBot, com uso de inteligência artificial, destinado ao atendimento automatizado de usuários, com integração a canais digitais e sistemas internos, para atender as necessidades do Hospital Regional da Costa Leste Magid Thomé, pelo valor, total, mensal de **R\$ XXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXX)**

Assinatura do responsável

ANEXO III





Cotação Três alagoas (EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E ...)

psc.hclmt2026@institutoacqua.org.br
Para 'desiree.pombalino@botdesigner.io'

Termino de Cotação - CHATBOT.pdf 375 KB

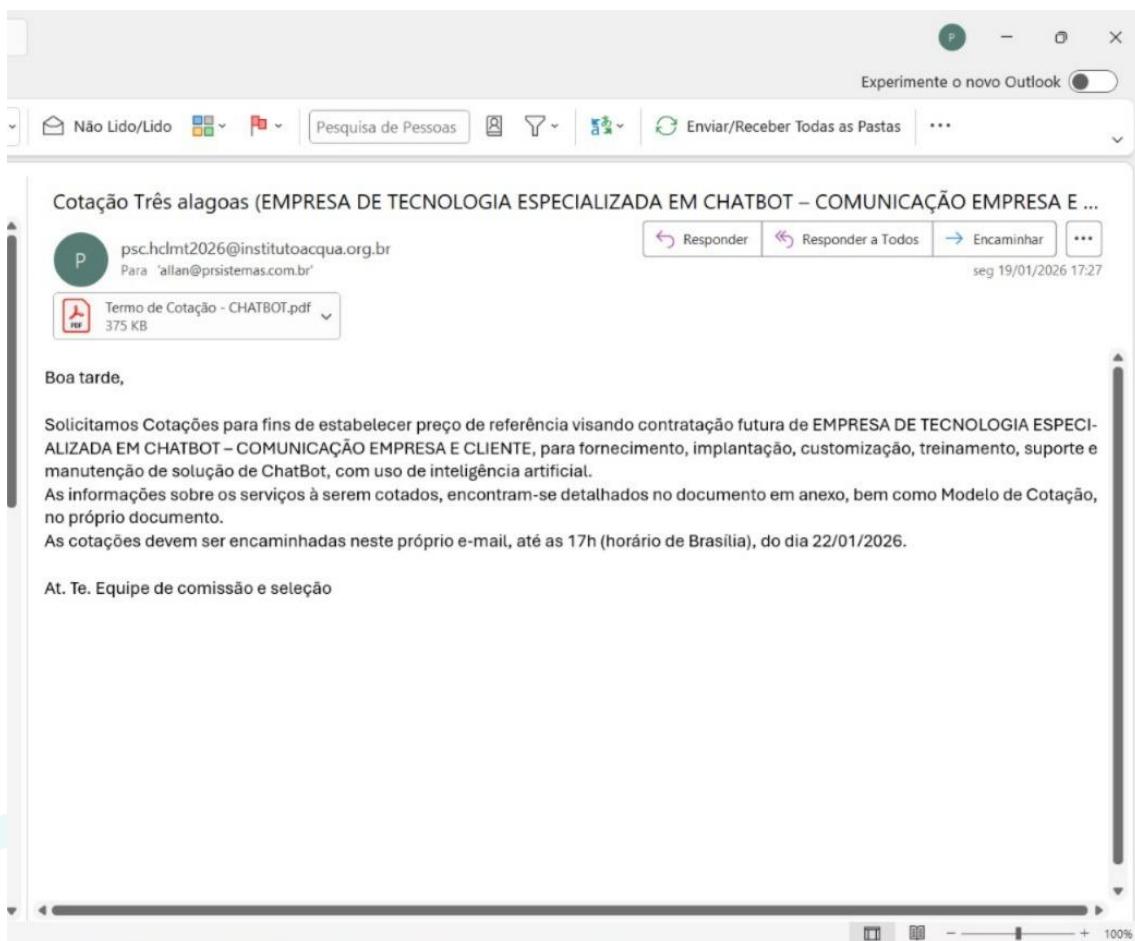
Boa tarde,

Solicitamos Cotações para fins de estabelecer preço de referência visando contratação futura de EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE, para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte e manutenção de solução de ChatBot, com uso de inteligência artificial.

As informações sobre os serviços à serem cotados, encontram-se detalhados no documento em anexo, bem como Modelo de Cotação, no próprio documento.

As cotações devem ser encaminhadas neste próprio e-mail, até as 17h (horário de Brasília), do dia 22/01/2026.

At. Te. Equipe de comissão e seleção



The screenshot shows an Outlook inbox with a single unread email. The subject of the email is "Cotação Três alagoas (EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E ...)". The email is from "psc.hclmt2026@institutoacqua.org.br" and was sent on "seg 19/01/2026 17:27". The attachment is "Termo de Cotação - CHATBOT.pdf" (375 KB). The message body starts with "Boa tarde," followed by a request for quotations for a ChatBot solution. It mentions the need for implementation, customization, training, support, and maintenance. It also states that detailed information about the services is provided in the attached document and the quotation model. The deadline for quotations is 17h on January 22, 2026 (Brasília time).

Cotação Três alagoas (EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E ...)

psc.hclmt2026@institutoacqua.org.br
Para 'allan@prsistemas.com.br'

Termino de Cotação - CHATBOT.pdf 375 KB

Boa tarde,

Solicitamos Cotações para fins de estabelecer preço de referência visando contratação futura da EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE, para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte e manutenção de solução de ChatBot, com uso de inteligência artificial.

As informações sobre os serviços à serem cotados, encontram-se detalhados no documento em anexo, bem como Modelo de Cotação, no próprio documento.

As cotações devem ser encaminhadas neste próprio e-mail, até as 17h (horário de Brasília), do dia 22/01/2026.

At. Te. Equipe de comissão e seleção

ANEXO IV

RES: Cotação Três alagoas (EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT - COMUNICAÇÃO EMPRE...



allan@prsistemas.com.br
Para: pschclmt2026@institutoacqua.org.br

Responder Responder a Todos Encaminhar ...
ter 20/01/2026 13:01



Proposta API INTREGAÇÃO WHATSAPP ACQUA_1.pdf
257 KB

Bom dia!

Segue **Proposta** conforme solicitado.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Att,



Allan Raphael
Projetos / Sistemas
allan@prsistemas.com.br



ANEXO I

PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)

AO INSTITUTO ACQUA

A PR Sisttemas - Soluções Informatizadas em Saúde e Educação Ltda., estabelecida na **AV SENADOR ROBERTO SIMONSEN**, 743, conjunto 81, Bairro Santo Antonio, Cep 09,530-401, São Caetano do Sul, São Paulo, fone: (11) 2292-5348, inscrita no CNPJ sob nº .53.689.402/0004-54, neste ato representada por seu Sócio-Diretor Roberto Antonio Colletta, RG 20.026.777-2, CPF 157.007.198-51, (endereço), residente na Rua Paraguáçu 456, apto 31, Perdizes, São Paulo, SP, Cep 05006-011, propõe prestar, em estrito cumprimento ao previsto no Termo de Referência e anexos em epígrafe, **PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)** para fins de estabelecer preço de referência visando contratação, futura, de EMPRESA DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA EM CHATBOT – COMUNICAÇÃO EMPRESA E CLIENTE, para fornecimento, implantação, customização, treinamento, suporte e manutenção de solução de ChatBot, com uso de inteligência artificial, destinado ao atendimento automatizado de usuários, com integração a canais digitais e sistemas internos, para atender as necessidades do Hospital Regional da Costa Leste Magid Thomé, pelo valor, total, mensal de **R\$ 3.800,00 (Três mil e oitocentos reais).**

Valida da Proposta – 60 dias.

São Paulo, 20 de janeiro de 2,026.

ROBERTO ANTONIO Assinado de forma
COLLETTA:1570071 digital por ROBERTO
ANTONIO
9851 COLLETTA:15700719851

Roberto Antonio Colletta
Sócio Diretor
PR Sistemas
roberto@prsistemas.com.br
(11) 2292-5348 / 98612-2418



PR Sisttemas - Soluções Informatizadas em Saúde e Educação Ltda.

AV SENADOR ROBERTO SIMONSEN, 743, conjunto 81, Bairro Santo Antonio, Cep 09,530-401,
São Caetano do Sul, São Paulo, fone: (11) 2292-5348

www.prsistemas.com.br