

**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, solicito 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 nosocômio, 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.**



DOS REQUISITOS TÉCNICOS

- Plataforma em ambiente web/cloud;
- Pannel 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.



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,


Leticia 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

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) Paineis administrativos 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 AMBIENTA**

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)

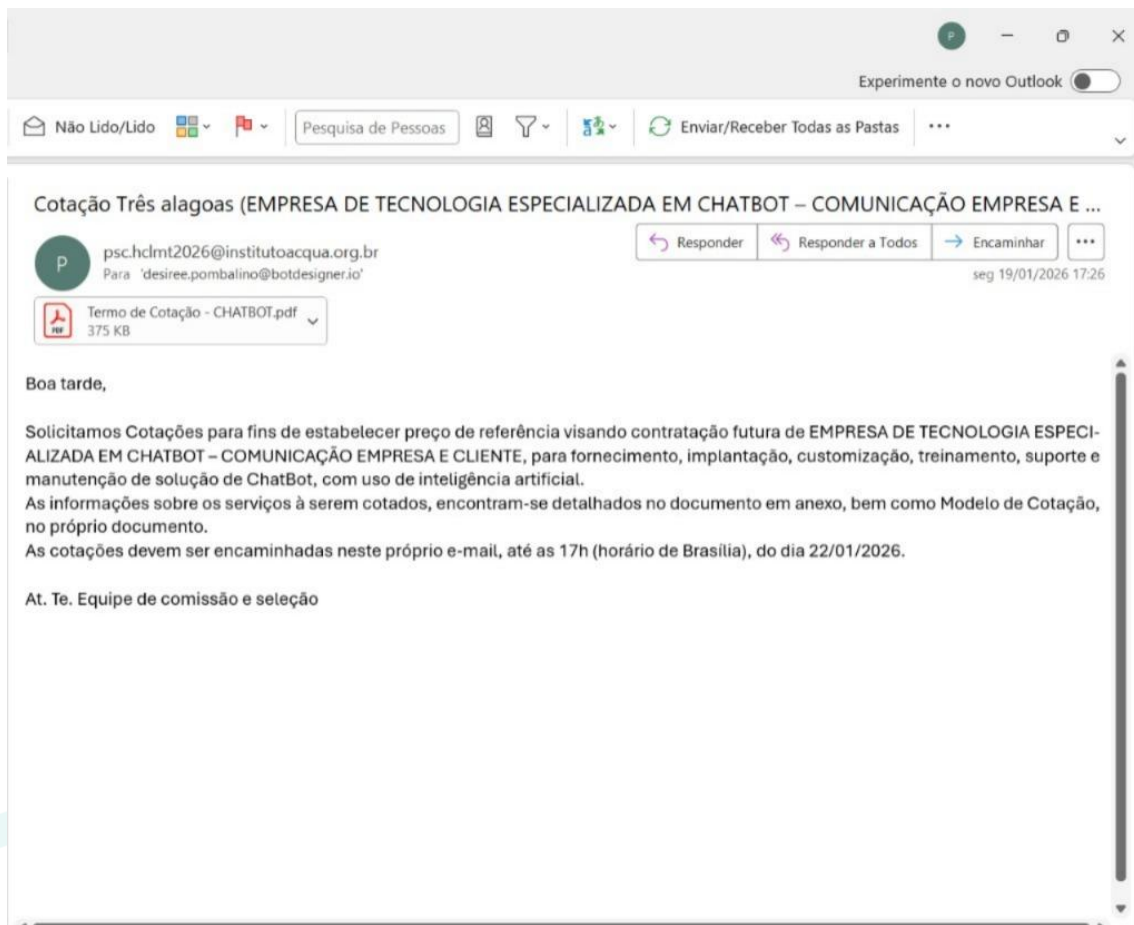
AO INSTITUTO ACQUA

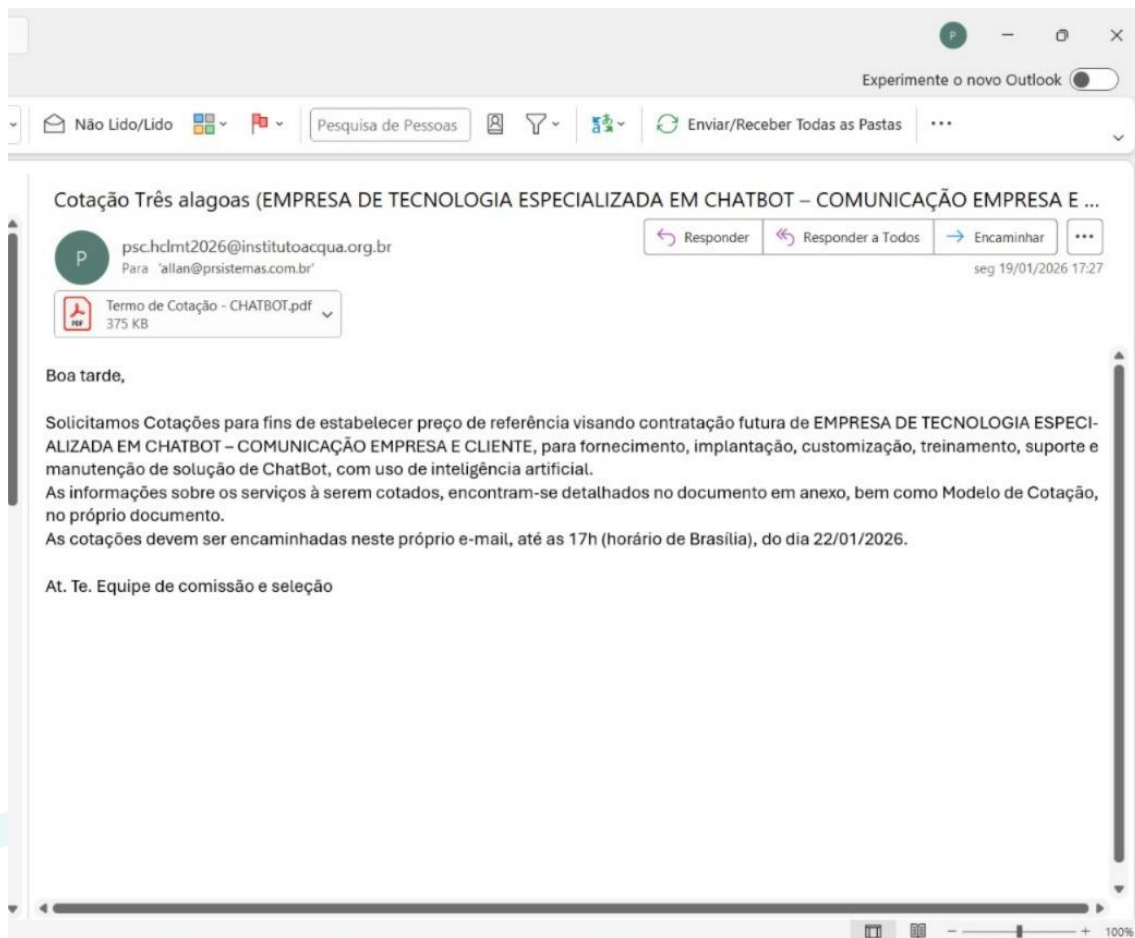
A empresa, estabelecida na (*endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico, se houver*), inscrita no CNPJ sob nº, neste ato representada por, (*cargo*), RG....., CPF....., (*endereço*), propõe prestar, em estrito cumprimento ao previsto no Termo de Referência e anexos em epígrafe, **PROCESSO 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







ANEXO IV



**ANEXO I****PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 06/2026 CT (HRTL)****AO INSTITUTO ACQUA**

A PR Sistemas - 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 Paraguaçu 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 COLLETTA:15700719851
Assinado de forma digital por ROBERTO ANTONIO COLLETTA:15700719851

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



PR Sistemas - 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