

**TERMO DE COTAÇÃO PARA PREÇO DE REFERÊNCIA
E FUTURA CONTRATAÇÃO**

PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 09/2026 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.

3.6 Envio médio de 5.00 (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.

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 26/02/2026 às 17h, horário de Brasília, através do e-mail psc.hclmt2026@institutoacqua.org.br.

Três Lagoas/MS, 20 de fevereiro de 2026

INSTITUTO ACQUA
AÇÃO, CIDADANIA, QUALIDADE URBANA E AMBIENTA

ANEXO I
MODELO PARA COTAÇÃO

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

PROCESSO DE COTAÇÃO Nº 09/2026 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 09/2026 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\$ XXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)**

Assinatura do responsável