



**TERMO DE REFERÊNCIA nº 016/2023<sup>1</sup> - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO PARA CONSTRUÇÃO, GESTÃO E AUTOMAÇÃO DE CHATBOT DO WHATSAPP AMBULATORIAL NO HOSPITAL MUNICIPAL DE SALVADOR - HMS - Contrato de Gestão nº 018/2018, conforme processo 13.279/2017, chamamento público 001/2017**

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:**

1.1. Prestação de serviços com fornecimento de solução para construção, gestão e automação de CHATBOT do WhatsApp ambulatorial, no Hospital Municipal de Salvador, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

**2. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO:**

- 2.1. A automação é uma tendência cada vez mais consolidada no mercado de atendimento ao cliente. No WhatsApp, não é diferente. Gerir a comunicação com o cliente, pelo WhatsApp, de forma profissional, eficiente e em total conformidade com as leis de proteção de dados é o principal intuito dessa nova fase de contratação. Com isso, teremos a oportunidade de utilizá-lo, de forma estratégica, com a finalidade de responder dúvidas, realizar agendamentos e até mesmo realizar pesquisa de satisfação e campanhas de prevenção a saúde. A automação do aplicativo terá como principal foco triar o grande volume de demandas que, atualmente, recebemos via WhatsApp. Afinal, é a forma mais fácil e ágil para o cliente entrar em contato com o hospital. O aperfeiçoamento da ferramenta nos permitirá medir a dinâmica do nosso atendimento, já que contém métricas básicas essenciais disponíveis em seu pacote. Além disso, nos possibilitará emitir relatórios detalhados dos atendentes, tempo de atendimento, tempo de resposta e muitos outros indicadores de grande importância, que nos permitirá trabalhar de forma assertiva nos processos de melhoria contínua do nosso atendimento e serviços prestados;
- 2.2. A presente contratação se justifica em razão da necessidade de selecionar a melhor proposta, com base nos princípios administrativos da publicidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, bem como nos critérios estabelecidos em regimento próprio elaborado pela Contratante, para a aquisição de bens destinados às atividades do Hospital Municipal de Salvador, administrado pela Contratante, conforme Processo 13.279/2017, Chamamento Público 001/2017 e Contrato 018/2018 da Secretária Municipal de Saúde.

**3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:**

3.1.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT
01	Ativação da Ferramenta de Construção, Gestão e Automação de Chatbot para WhatsApp;	Unid.	01
02	Treinamento e Implantação da Ferramenta de Construção, Gestão e Automação de Chatbot para WhatsApp;	Unid.	01
03	Suporte e Licenciamento da ferramenta de Construção, Gestão e Automação de Chatbot para WhatsApp	Unid.	01

<sup>1</sup> Este Termo de Referência – TR está contemplado em regulamento próprio da Contratante que contém as regras e procedimentos que serão adotados para contratação de obras e serviços, bem como para compra, alienação e locação de bens móveis e imóveis para o Hospital Municipal de Salvador sob sua administração, nos termos do contrato de gestão próprio. Este Termo de Referência **não dispensará a celebração do futuro contrato** e permanecerá disponível na internet, no site da Santa Casa de Misericórdia da Bahia, qualificada como Organização Social contratada para o Planejamento da Gestão, da Operacionalização e Execução das ações e serviços de saúde do Hospital Municipal de Salvador



#### **4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:**

- 4.1. Será considerado o item entregue, após ativação da ferramenta, treinamento e implantação junto a equipe por parte da CONTRATADA;
- 4.2. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a reparar qualquer defeito relacionado à má execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, sempre que houver solicitação e sem ônus para a CONTRATANTE;
- 4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda mão de obra necessária, devidamente qualificada e especializada, para a realização dos serviços objeto deste Termo de Referência, observadas todas as normas trabalhistas aplicáveis;
- 4.4. O treinamento e implantação da ferramenta poderá ocorrer de forma remota, desde que assim seja possível, sem comprometer a qualidade do serviço.

#### **5. DO LOCAL DE ENTREGA DO SERVIÇO**

- 5.1. Os Serviços serão executados no Hospital Municipal de Salvador – HMS, localizado na Rua Vereador Zezéu Ribeiro S/N – Boca da Mata – Distrito Sanitário de Cajazeiras, Salvador – BA, em horários previamente acordados com a CONTRATANTE.

#### **6. DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO E DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 6.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverá ser iniciados em até 10 (dez) dias a partir da assinatura do contrato;
- 6.2. O contrato celebrado com a CONTRATANTE para a prestação dos serviços objeto deste termo terá o prazo de vigência indeterminado, a contar da data da sua assinatura, podendo ser rescindido a qualquer momento, por qualquer das partes, imotivadamente e sem ônus, bastando-se a comunicação escrita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- 6.3. O contrato de prestação de serviços celebrado também poderá ser rescindido, automaticamente, sem ônus para a CONTRATANTE, na data em que se verificar a rescisão do contrato de gestão celebrado entre esta e a Prefeitura Municipal de Salvador, para a administração do Hospital Municipal, bem como nas hipóteses de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas, sem prejuízo, neste caso, das penalidades legais e contratuais cabíveis.

#### **7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes da sua proposta, assumindo de forma direta e exclusiva seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 7.2. Executar os serviços conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência;
- 7.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com a legislação em vigor;
- 7.4. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 h, os motivos que impossibilitem o cumprimento dos serviços, com a devida comprovação;
- 7.5. Não subcontratar os serviços salvo se houver anuência prévia e expressa da CONTRATANTE;
- 7.6. Assinar a declaração dando ciência do Código de Conduta da CONTRATANTE.

#### **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 8.1. Receber o objeto nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 8.2. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto, para que seja reparado ou corrigido;



- 8.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/profissional especialmente designado;
- 8.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente à execução dos serviços, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência e nas condições previstas no respectivo contrato celebrado com a CONTRATANTE.

## 9. PROPOSTA

- 9.1. Os preços ofertados pelas empresas interessadas em participar do processo deverão ser expressos em reais (R\$), englobar o plano de trabalho, todas as despesas e taxas, e serem encaminhados, impreterivelmente, até 12hs do dia 29/05/2023, no seguinte endereço eletrônico: [propostas.hms@santacasaba.org.br](mailto:propostas.hms@santacasaba.org.br), acompanhados do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ; a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; as Certidões de Regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal; e o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.

## 10. DO PAGAMENTO

- 10.1. A CONTRATADA emitirá as respectivas Notas Fiscais, nelas devendo constar, obrigatoriamente, os serviços discriminados e quantificados, o número do contrato, a informação das retenções tributárias acaso existentes, a opção pela forma de sua tributação, bem como os dados da conta bancária sob sua titularidade onde deverão ser efetuados os pagamentos.

O pagamento do valor fixado, será efetuado pela CONTRATANTE da seguinte forma:

Protocolo NF	Do dia 1º ao dia 10 do mesmo mês de emissão
Pagamento	Dia 10 do mês de subsequente
Protocolo NF	Do dia 11 ao dia 20 do mesmo mês de emissão
Pagamento	Dia 20 do mês de subsequente
Protocolo NF	Do dia 21 ao dia 31 do mesmo mês de emissão
Pagamento	Dia 30 do mês subsequente

## 11. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 11.1. A menor proposta global financeira, será declarada vencedora.

Salvador/BA, 22 de Maio de 2023.

Gerência Administrativa Financeira – HMS  
Hospital Municipal de Salvador

Diretoria Geral – HMS  
Hospital Municipal de Salvador

Superintendência de Saúde  
Santa Casa de Misericórdia da Bahia