



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETIVO GERAL

Este Termo de Referência visa detalhar as especificações técnicas e funcionais para o desenvolvimento, implantação e manutenção de uma Plataforma de Agendamento de Consultas Web/Mobile para o CRESM. O objetivo é modernizar a gestão, otimizar a comunicação com o paciente e fornecer ferramentas avançadas de gestão e análise para a diretoria médica.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONAIS OBRIGATÓRIAS

A solução proposta deverá atender rigorosamente aos seguintes requisitos:

2.1. APLICATIVO WEB E MOBILE (iOS e Android)

Funcionalidade	Descrição Técnica	Requisito Obrigatório
Agendamento	Interface intuitiva para busca, visualização de horários, marcação e cancelamento de consultas por especialidade, médico e data.	Sim
Comunicação	Notificações automáticas de confirmação e lembretes de consulta (24h e/ou 1h antes) via WhatsApp e notificações <i>push</i> no aplicativo.	Sim
Engajamento	Módulos dedicados para publicação de Notícias e Blog (Artigos de saúde), com integração visual para compartilhamento em Redes Sociais.	Sim
Feedback	Módulo de Questionário de Avaliação da Equipe Médica e atendimento para o paciente preencher após a realização da consulta.	Sim

Exportar para as Planilhas

2.2. PAINEL ADMINISTRATIVO (BACKEND)

Funcionalidade	Descrição Técnica	Requisito Obrigatório
Relatórios	Geração de Relatórios Detalhados sobre agendamentos (taxa de ocupação, <i>no-show</i> , cancelamentos), produtividade da equipe e relatórios detalhados por médico (atendimentos, avaliações de paciente).	Sim
Gestão	Painel de visualização em tempo real de Consultas Marcadas e acesso ao Histórico Completo de consultas de cada paciente.	Sim

**Funcionalidade Descrição Técnica****Requisito
Obrigatório**

Documentos	Módulo para <i>upload</i> , gerenciamento e visualização de documentos em formato PDF.	Sim
Análises	Funcionalidade para analisar e gerar <i>insights</i> dos dados para diretoria técnica, com opção de exportação via planilha e PDF.	Sim

Exportar para as Planilhas**2.3. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO****Funcionalidade Descrição Técnica****Requisito
Obrigatório**

Chatbot	Implementação de Chatbot com IA integrado ao WhatsApp para resposta a perguntas frequentes, triagem inicial e auxílio no processo de agendamento.	Sim
Agentes de IA	Desenvolvimento de Agentes de IA para a Diretoria Médica, com foco em: Análise de dados e preditiva (ex: previsão de demanda por especialidade).	Sim

Exportar para as Planilhas

3. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA E PROPRIEDADE DOS DADOS

Requisito	Detalhamento	Condição Inegociável
Integração	A empresa deve detalhar a metodologia de integração (APIs, Web Services, etc.) em sua Proposta Técnica.	Sim
Banco de Dados (BD)	O Banco de Dados (BD) deve ser mantido e operado nos Servidores do CRESM. A empresa licitante deve especificar os requisitos técnicos mínimos do servidor.	Sim
Propriedade	A propriedade integral do Banco de Dados e do Código-Fonte será do CRESM. Ao final do contrato (ou em caso de rescisão), a Contratada deve fornecer todo o código-fonte devidamente documentado e o <i>dump</i> (cópia) completo e estruturado do BD.	Sim

Exportar para as Planilhas



4. CRONOGRAMA, JULGAMENTO E ENTREGA

4.1. Prazo de Execução: O prazo máximo de execução do projeto, desde a Ordem de Serviço até a entrega final e estabilização (*go-live*), é de 4 (quatro) meses.

4.2. Estrutura do Cronograma: A Proposta Técnica deve apresentar um cronograma detalhado, com as seguintes fases mínimas:

1. Fase I: Planejamento e detalhamento de requisitos (UX/UI).
2. Fase II: Desenvolvimento (Backend, Frontend Web/Mobile e APIs de Integração).
3. Fase III: Implementação do Chatbot e Agentes de IA.
4. Fase IV: Testes, Homologação (Aceite do CRESM) e Treinamento.
5. Fase V: Implantação (*Go-live*) e Estabilização.

4.3. Critério de Julgamento: A licitação será julgada pelo critério de Melhor Técnica e Preço, conforme estabelecido no Edital.

5. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

5.1. Garantia Técnica: A Contratada deverá oferecer uma Garantia Técnica de, no mínimo, 6 (seis) meses após a entrega e aceitação final, cobrindo correções de *bugs* e falhas de funcionamento.

5.2. Suporte e Manutenção: A Proposta de Preço deve incluir um plano de Suporte e Manutenção após o período de garantia (após os 6 meses iniciais) como um item opcional, mas com custos claramente discriminados.

5.3. Visita técnica in loco na unidade CRESM é obrigatória.

6. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIO PARA PARTICIPAÇÃO

1. Cartão CNPJ
2. Último Contrato Social ou Estatuto



3. Documentos pessoais dos sócios ou dirigentes (RG e CPF) ou Procuração com documentação (RG e CPF)
4. Inscrição Estadual - Se for isento enviar declaração de isenção de inscrição estadual assinado
5. Inscrição Municipal - Se for isento enviar declaração de isenção de inscrição municipal assinado
6. Certidão Negativa Federal
7. Certidão Negativa Estadual de Goiás mesmo sendo de outro estado federativo
8. Certidão Negativa Estadual se for de outro Estado
9. Certidão Negativa Municipal
10. FGTS
11. Certidão Negativa Trabalhista

7. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

A fiscalização será realizada pela contratante através do Gerente ou por pessoa designada para esse fim, visando garantir o cumprimento das obrigações contratuais, juntamente com o gestor do contrato;

O presente termo estabelece que a empresa vencedora do edital para prestação de serviço será avaliada mensalmente com os critérios estabelecidos conforme descrito na execução das atividades e obrigações constante neste termo de referência e serão realizadas de forma contínua ao longo do período contratual.

As avaliações seguirão conforme os critérios descritos a seguir:

- a) Fornecedores que obtiverem conceito igual ou inferior a 40% serão notificados formalmente por e-mail;
- b) Caso a avaliação inferior persista no segundo mês consecutivo e não sejam apresentadas tratativas ou Plano de Ação consistentes, o fornecedor poderá ser advertido quanto à possibilidade de suspensão do contrato;
- c) Caso as não conformidades se mantenham por três avaliações consecutivas (ou não), será considerada para fins de rescisão contratual a reincidência de desempenho insatisfatório no mesmo quesito, bem como a manutenção de uma avaliação global inferior a 40%, sem a devida apresentação de Plano de Ação ou tratativas formalizadas.

**8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

O pagamento será agendado para o dia 10 do mês subsequente à prestação do serviço, desde que toda a documentação exigida pelo fiscal do contrato seja entregue com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação a essa data.

9. VIGÊNCIA DO CONTRATO:

Vigerá pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite legal estabelecido pela política de compras e regulamento interno da instituição.

10. SANÇÕES CONTRATUAIS:

A Contratada deverá executar o serviço contratado conforme descritos neste Termo de Referência. O descumprimento de qualquer obrigação contratual, devidamente comprovada e respeitado o contraditório e a ampla defesa, acarretará a aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

11. VISITA TÉCNICA

A empresa participante deverá agendar a visita técnica no CRESM dentro do prazo da Carta Edital, no seguinte telefone: (62) 3952-5506 ou através do e-mail: compras@cresm-go.org.br.

Barbara R. L. Oliveira
Gerente De Acesso À Saúde
Crefito 19/12004-TO
CRESM

Barbara Ribeiro Lima de Oliveira
Bárbara Ribeiro Lima de Oliveira

Gerente de acesso à saúde

CRESM – Prof. Jamil Issy