



INSTRUMENTO PARTICULAR

Contrato de Licenciamento de Uso da MAIA

MAIA — Multiagentes Articulados de Inteligência Aplicada

LICENCIANTE: Agência no Bolso Inova Simples (I.S.)

LICENCIADA: Grupo Humanitas — Humanitas Cuida

Pirapora · Várzea da Palma · João Pinheiro (MG) · Julho de 2026

AGÊNCIA NO BOLSO INOVA SIMPLES (I.S.) · CNPJ 63.598.117/0001-39
Rua Frei Higino, 273 — Parnaíba/PI · wa.me/5586981141438

Pelo presente instrumento particular, as partes a seguir qualificadas:

AGÊNCIA NO BOLSO INOVA SIMPLES (I.S.), pessoa jurídica inscrita no **CNPJ sob o nº 63.598.117/0001-39**, com sede na Rua Frei Higino, nº 273, **Homeoffice**, Bairro Piauí, Parnaíba/PI, CEP 64.208-230, neste ato representada por seus integrantes Raquel Batista da Silva Coelho (CPF 959.068.433-53), Joel de Oliveira Visgueira (CPF 884.108.033-72) e Salatiel Batista da Silva (CPF 016.142.243-82), doravante denominada **LICENCIANTE**; e

[RAZÃO SOCIAL A CONFIRMAR] (Grupo Humanitas — marca "Humanitas Cuida"), inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ A CONFIRMAR], com sede em [ENDEREÇO A CONFIRMAR], com atuação nas cidades de Pirapora, Várzea da Palma e João Pinheiro, Estado de Minas Gerais, neste ato representada por [NOME DO RESPONSÁVEL A CONFIRMAR], CPF nº [CPF A CONFIRMAR], doravante denominada **LICENCIADA**;

As partes acima, em conjunto denominadas "Partes" e, individualmente, "Parte", têm entre si justo e contratado o presente Contrato de Licenciamento de Uso da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes, e pelos Anexos I a V, que dele são parte integrante.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste Contrato, considera-se: **(a) MAIA**: a esteira de inteligência artificial de titularidade da **LICENCIANTE**, integrada à Agência no Bolso, composta pela orquestradora MAIA – Multiagentes Articulados de Inteligência Aplicada – e por subagentes especialistas, estruturada em corpo (servidor/VPS dedicado), cérebro (modelo de IA plugável/LLM) e skills (habilidades), também designada "**AnB/MaIA**"; **(b) Metodologia**: o conjunto de conhecimentos, processos, fluxos, prompts, integrações, scripts e demais elementos técnicos e operacionais que compõem e sustentam a MAIA; **(c) Operação**: além do que já é entregue pela **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**, o conjunto das frentes de atuação contratadas pela **LICENCIADA**, descritas e delimitadas no Anexo V; **(d) Instância**: o conjunto formado pelo corpo e pelo cérebro da MAIA, sob titularidade e controle exclusivos da LICENCIADA; **(e) Skill (habilidades)**: pacote de habilidades específicas que executam tarefa determinada dentro da Operação, disponibilizado à Instância por meio de API própria da LICENCIANTE, classificado em (i) skill padrão, de titularidade da LICENCIADA e integrada definitivamente à sua Instância (Anexo I, item 3), ou (ii) skill premium, de titularidade exclusiva da LICENCIANTE e disponibilizada via API enquanto vigente a mensalidade (Cláusula Quarta e Anexo I, item 4); **(f) Infraestrutura externa**: servidor/VPS, APIs de modelo de IA (LLM), mensageria e demais serviços de terceiros relacionados à Operação contratada (Anexo V), contratados e custeados pela LICENCIADA em seu próprio nome, conforme Cláusula Sexta.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. O presente Contrato tem por objeto o licenciamento de uso da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**, em sua configuração "**MAIA Completa**" (Cláusula Terceira), incluindo os

serviços de diagnóstico, configuração, treinamento de agentes e implantação necessários à sua entrada em operação. O objeto central deste Contrato é a entrega da **MAIA** — a orquestradora e o time de subagentes especialistas de titularidade da **LICENCIANTE** — à **LICENCIADA**, e não a contratação de serviços avulsos e desconectados entre si.

2.2. Dentre as capacidades que já compõem a **MAIA** e o seu catálogo de skills (Anexo I), a **LICENCIADA** contrata a aplicação e a configuração dessas capacidades às suas necessidades específicas, conforme as frentes descritas e delimitadas no **Anexo V**. Tais frentes não são projetos, produtos ou objetos contratuais autônomos, tampouco desenvolvimento sob encomenda: são o mesmo licenciamento da **MAIA** Completa, com os subagentes correspondentes treinados e configurados na realidade da **LICENCIADA**, nos termos detalhados no Anexo V.

2.3. A prestação descrita no item 2.2 não se limita à cessão de licença de software: compreende o diagnóstico, o treinamento dos subagentes no processo e nos materiais da **LICENCIADA**, a configuração das integrações previstas no **Anexo V**, os testes em ambiente próprio e a entrega da operação em funcionamento, nos termos ali detalhados — tudo como parte de uma única entrega da **MAIA**, e não como serviços segmentados e independentes.

2.4. Este Contrato não constitui, e não deve ser interpretado como, contrato de parceria comercial, representação, revenda ou qualquer forma de sociedade entre as Partes, aplicando-se exclusivamente à condição da **LICENCIADA** como licenciada/usuária da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** e tomadora dos serviços descritos no Anexo V.

2.5. O modelo de licenciamento ora firmado tem natureza SaaS-like (Software as a Service): a **LICENCIADA** acessa e utiliza a inteligência, os subagentes, as skills e as atualizações da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** mediante conexão contínua aos servidores da **LICENCIANTE** (Cláusula Quarta), enquanto a infraestrutura de hospedagem (servidor/VPS) e o modelo de IA contratado permanecem sob titularidade e controle da própria **LICENCIADA** (Cláusula Sexta) — um modelo híbrido entre licença de instância e assinatura de serviço em nuvem.

2.6. A **LICENCIANTE** atua, nas frentes descritas no **Anexo V**, na construção, no treinamento, na configuração e no acompanhamento contínuo da **MAIA** e dos subagentes. Quando o correto funcionamento de uma frente depender de conexão com sistemas de terceiros ou da própria **LICENCIADA** que não integrem a Instância (a exemplo de sistemas de gestão de planos e contratos, prontuário/clínica, ERP financeiro, dashboards internos ou outros softwares internos), a atuação da **LICENCIANTE** se dá por orientação técnica e acompanhamento — por reunião (Google Meet) e acesso remoto (AnyDesk) —, cabendo à execução, configuração e homologação de tais sistemas exclusivamente à **LICENCIADA** ou a terceiro por ela contratado, nos termos do item 6.4 e do Anexo V, item 5.

2.7. As Partes reconhecem que a implantação e a operação da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** constituem esforço de natureza colaborativa, dependente da atuação coordenada de ambas, e comprometem-se a agir segundo os princípios da boa-fé objetiva, cooperação, transparência, lealdade contratual e mitigação do próprio prejuízo, abstendo-se de criar obstáculos desnecessários ao cumprimento deste Contrato.

2.8. O objeto deste Contrato limita-se estritamente ao escopo descrito no Anexo V e às skills previstas no Anexo I, não se presumindo incluída qualquer nova integração, novo agente, nova skill, customização ou funcionalidade não expressamente prevista nestes Anexos. Solicitações desse tipo — incluindo, sem limitação, as frentes de Fase 2 referidas no Anexo V, item 5 (integração de sistemas, dashboard 360, área de treinamento da equipe de vendas e automações internas específicas) — serão tratadas como pedido de mudança (Change Request): a LICENCIADA formaliza a solicitação pelo canal oficial vigente (Anexo IV, item 5), a LICENCIANTE responde com viabilidade, orçamento e prazo, e a execução somente se inicia após aprovação por escrito de ambas as Partes, formalizada por Aditivo Contratual (Cláusula Décima Sétima, item 17.2).

CLÁUSULA TERCEIRA - DA LICENÇA DE USO E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

3.1. A LICENCIANTE concede à LICENCIADA licença de uso da Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA"), em sua configuração "MAIA Completa", e dos subagentes correlatos, de caráter não exclusivo, pessoal, intransferível e revogável, limitada exclusivamente à operação interna da LICENCIADA e dos negócios do Grupo Humanitas por ela indicados (Anexo V).

3.2. É vedado à **LICENCIADA** sublicenciar, revender, ceder, locar, copiar, disponibilizar a terceiros ou comercializar o acesso à **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**, aos subagentes, à Metodologia ou aos fluxos desenvolvidos para sua operação, bem como realizar engenharia reversa, descompilação ou qualquer tentativa de reconstrução da plataforma.

3.3. A **MAIA**, os subagentes, a Metodologia, os fluxos, os scripts, as integrações e as marcas "MAIA" e "Agência no Bolso" são de propriedade exclusiva da **LICENCIANTE**. Este Contrato não transfere à **LICENCIADA** qualquer direito de propriedade intelectual, limitando-se à licença de uso ora concedida. As regras detalhadas de propriedade intelectual e confidencialidade constam do Anexo III.

3.4. A **MAIA** é estruturada em três camadas: **(i) o CORPO** — servidor/VPS dedicado, ativo 24 horas por dia, 7 dias por semana, contratado pela **LICENCIADA** em seu próprio nome (Cláusula Sexta), de propriedade da LICENCIADA; **(ii) o CÉREBRO** — o modelo de inteligência artificial (LLM) plugável que processa a operação, contratado e custeado diretamente pela LICENCIADA junto ao provedor de sua escolha (Cláusula Sexta), podendo ser substituído por outro modelo sem necessidade de reconstrução da MAIA; e **(iii) as SKILLS** — os pacotes de habilidade que serão integrados, **conforme a Operação contratada (Anexo V)**, que executam o trabalho, classificados em skill padrão (de titularidade da LICENCIADA, integrada definitivamente à sua Instância) e skill premium (de titularidade exclusiva da **LICENCIANTE**, disponibilizada à LICENCIADA por meio de API própria enquanto vigente a mensalidade), nos termos da Cláusula Quarta e do Anexo I. A LICENCIADA é proprietária do corpo, contrata diretamente o cérebro e é proprietária das skills padrão, mas não é proprietária das skills premium nem da Metodologia que as sustenta, cuja titularidade permanece exclusiva da LICENCIANTE, nos termos desta Cláusula e do Anexo III.

3.5. A única conexão existente entre a Instância (corpo e cérebro), de titularidade da **LICENCIADA**, e os servidores da **LICENCIANTE** ocorre por meio da **API de fornecimento das skills premium** (Cláusula Quarta). A **LICENCIANTE** não tem acesso aos dados da operação da **LICENCIADA** armazenados no corpo, por se tratar de infraestrutura de propriedade e controle exclusivos da **LICENCIADA**, salvo quando expressamente autorizado e formalizado pela **LICENCIADA**, para fins de suporte, diagnóstico ou configuração, nos termos do Anexo IV.

3.6. Por ser o corpo de propriedade e critério exclusivo da **LICENCIADA**, esta poderá denominá-lo com o nome que melhor lhe convier, inclusive nome diverso de "**MAIA**" ou "Agência no Bolso", alinhado à sua própria marca e operação, sem que isso afete a titularidade da **LICENCIANTE** sobre as skills, a Metodologia e as marcas referidas nesta Cláusula.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO DE ENTREGA, DA VIGÊNCIA DA LICENÇA E DA RENOVAÇÃO

4.1. A base da Instância da **LICENCIADA** (corpo, cérebro e conexão inicial das skills) é implantada e colocada em funcionamento no prazo estimado de 5 (cinco) a 7 (sete) dias úteis a partir da disponibilização dos acessos iniciais pela **LICENCIADA** (Anexo V, item 6, Semana 0). Este prazo refere-se exclusivamente à ativação técnica da **MAIA** orquestradora e do time de subagentes em ambiente de teste, não abrangendo a entrada em operação plena das frentes descritas no Anexo V, cujo cronograma consta do item 6 daquele Anexo.

4.2. O cronograma de entrada em operação de cada frente contratada está condicionado ao fornecimento tempestivo, pela **LICENCIADA**, dos acessos, APIs, validações e materiais indicados nos pré-requisitos técnicos de cada bloco do Anexo V. Atrasos no fornecimento desses itens pela **LICENCIADA** postergam proporcionalmente o cronograma, sem que isso configure inadimplemento da **LICENCIANTE**.

4.3. As skills da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** — pacotes de habilidade de propriedade exclusiva da **LICENCIANTE** — dividem-se em **(i) skills padrão**, que integram a Instância da **LICENCIADA** desde a implantação, nos termos do Anexo I, item 3, e permanecem ativas independentemente da mensalidade; e **(ii) skills premium**, disponibilizadas por meio de API própria da **LICENCIANTE** enquanto vigente a mensalidade prevista no Anexo II. Enquanto a **LICENCIADA** mantiver em dia essa mensalidade, a Licença permanece vigente de forma contínua e ininterrupta, sem necessidade de renovação periódica, e a conexão via API das skills premium permanece ativa, garantindo o funcionamento pleno de todas as skills sobre o corpo e o cérebro da **MAIA**.

4.4. Caso a **LICENCIADA** descontinue o pagamento da mensalidade, a conexão via **API das skills premium** é interrompida: o corpo (servidor), o cérebro (modelo de IA) e as skills padrão previstas no Anexo I, item 3, permanecem ativos e em funcionamento, sob exclusivo controle da **LICENCIADA**, porém sem acesso às skills premium da **LICENCIANTE**, até a regularização do pagamento ou até a renovação anual prevista no item 4.7.

4.5. Encerrado este Contrato por rescisão (Cláusula Décima Segunda) ou por inadimplência superior a 30 (trinta) dias (item 9.3), a reativação da **LICENCIADA** corresponderá ao pagamento de taxa de reconexão técnica no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), destinada a cobrir os custos de restabelecimento da Instância e da conexão via API das skills premium, sujeita a reajuste conforme regra do Anexo II.

4.5.1. O acesso da **LICENCIADA** à área de membros e à comunidade da **LICENCIANTE**, após a reativação, passa a ser oferecido em regime de assinatura anual, com valor a ser informado e acordado entre as Partes previamente à reativação, não estando incluído na taxa prevista no item 4.5.

4.6. As Partes reconhecem que a interrupção referida no item 4.4 decorre exclusivamente do encerramento da conexão via API que fornece as skills premium da **LICENCIANTE**, não implicando acesso remoto, bloqueio ou desligamento do corpo (servidor) de titularidade da **LICENCIADA**, nem do cérebro (modelo de IA) por ele contratado, que permanecem sob seu exclusivo controle, nos termos da Cláusula 3.5.

4.7. Independentemente de inadimplência, o licenciamento de uso da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** Completa é renovado anualmente, a contar da data de entrada em operação (go-live). Caso a **LICENCIADA** mantenha em dia a mensalidade de suporte prevista no Anexo II, item 2, a renovação anual não gera cobrança adicional. Caso a **LICENCIADA** opte por não manter a mensalidade ativa, a renovação anual do licenciamento é devida no valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor de implantação previsto no Anexo II, item 1, nos termos ali detalhados.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. Pela implantação da **MAIA** Completa e pela mensalidade de gestão da inteligência, a **LICENCIADA** pagará à **LICENCIANTE** os valores e nas condições detalhadas no Anexo II, que integra este Contrato para todos os fins.

5.2. O atraso no pagamento de qualquer valor devido sujeita a **LICENCIADA** a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária, sem prejuízo da suspensão prevista na Cláusula Nona.

5.3. Os **reajustes** aplicáveis à mensalidade seguem a regra estabelecida no Anexo II.

5.4. O valor de implantação previsto no Anexo II, item 1, pode ser pago, à escolha da **LICENCIADA**, em modalidade à vista via PIX ou em modalidade parcelada (entrada via PIX + parcelas em cartão de crédito), nos valores fixos e nas condições ali detalhadas, observadas as datas de vencimento previstas no Anexo II, item 1.1.

CLÁUSULA SEXTA - DA INFRAESTRUTURA E CUSTOS DE TERCEIROS

6.1. A infraestrutura necessária ao funcionamento da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** na operação da **LICENCIADA** — servidor/VPS, cloud, assinatura do modelo de IA

(LLM), plataforma de mensageria (a exemplo da API oficial do WhatsApp/Meta) e demais serviços de terceiros relacionados à **Operação contratada (Anexo V)** — é contratada e custeada diretamente pela LICENCIADA, em seu próprio nome, não estando incluída nos valores da Cláusula Quinta.

6.2. A contratação da infraestrutura em nome da própria **LICENCIADA** tem por finalidade preservar a titularidade e o controle da operação e dos dados de clientes com a LICENCIADA, cabendo à **LICENCIANTE** a construção, o treinamento e a gestão da inteligência aplicada sobre essa base.

6.3. Em caso de indisponibilidade, alteração relevante ou descontinuidade de serviços de terceiros contratados diretamente pela **LICENCIADA** (servidor, modelo de IA e plataforma de mensageria, nos termos da Cláusula Sexta), a **LICENCIANTE** envidará seus melhores esforços, em caráter colaborativo e não vinculante, para orientar a LICENCIADA na adaptação da **MAIA** a fornecedor equivalente, sem qualquer garantia de resultado, prazo ou gratuidade, ficando expressamente ressalvado que a escolha, a contratação, o custo e a performance de tais serviços de terceiros são de responsabilidade exclusiva da LICENCIADA, nos termos do item 16.1.

6.4. Integrações diretas com sistemas próprios da **LICENCIADA** não contemplados na Instância — a exemplo de sistemas de gestão de planos e contratos, prontuário/gestão clínica, ERP financeiro, dashboards internos ou outros softwares internos — não integram o escopo de entrega deste Contrato e do Anexo V, dependendo da disponibilidade de API por parte de tais sistemas. Tais integrações, quando tecnicamente viáveis, poderão ser objeto de avaliação e orçamento específicos, formalizados por Aditivo Contratual próprio (Cláusula Décima Sétima, item 17.2), não estando cobertas pelos valores previstos no Anexo II.

6.5. A realização de qualquer integração referida no item 6.4 depende da existência de API própria disponibilizada pelo sistema de terceiro ou pela **LICENCIADA** a ser integrado à **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**. A ausência de API inviabiliza tecnicamente a integração por essa via, independentemente de esforço da **LICENCIANTE**, cabendo à LICENCIADA verificar essa disponibilidade junto ao fornecedor do sistema antes da contratação de que trata o item 5.2 do Anexo V.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA LICENCIANTE

7.1. Realizar o diagnóstico, o treinamento dos agentes e a implantação das frentes contratadas da **MAIA** Completa conforme o escopo do Anexo V. As obrigações da **LICENCIANTE** previstas nesta Cláusula são obrigações de meio — implantar, configurar, treinar, orientar e prestar suporte com a diligência e a técnica cabíveis —, não obrigações de resultado financeiro, comercial ou de desempenho de vendas, nos termos do item 16.3, observada a garantia de conformidade funcional da **Cláusula Vigésima Segunda**.

7.2. Manter a **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** e os subagentes em operação, prestando manutenção, monitoramento e suporte ao time da **LICENCIADA**, na forma da mensalidade prevista no Anexo II e nos níveis de serviço detalhados no Anexo IV.

7.3. Manter sigilo sobre os dados, documentos e informações da operação da **LICENCIADA** a que tiver acesso em razão deste Contrato, aplicando-se o Anexo III.

7.4. Comunicar à **LICENCIADA**, com antecedência razoável, quaisquer interrupções programadas ou limitações técnicas relevantes que possam afetar a operação.

7.5. Prestar acompanhamento e orientação técnica sobre eventuais integrações referidas no item 6.4, por meio de reunião (Google Meet) e acesso remoto (AnyDesk), esclarecendo à **LICENCIADA** que tal orientação não substitui a execução, configuração ou homologação de tais sistemas, que permanece a cargo da LICENCIADA ou de terceiro por ela contratado.

7.6. Caso a **LICENCIANTE** decida descontinuar definitivamente o produto **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** ou encerrar suas atividades, comunicará a **LICENCIADA** com antecedência mínima de 90 (noventa) dias. Durante esse prazo, a LICENCIANTE manterá o funcionamento da Instância nas condições vigentes e, mediante solicitação da LICENCIADA, viabilizará a exportação dos dados operacionais gerados na infraestrutura da LICENCIADA (Cláusula Sexta), em formato de leitura comum, quando tecnicamente possível. Encerrado esse prazo, cessam as obrigações de suporte, atualização e fornecimento de skills via API previstas na Cláusula Quarta, sem prejuízo da permanência, sob controle da LICENCIADA, dos elementos que já integram sua própria infraestrutura, observadas as vedações da Cláusula Terceira. O suporte de transição e a exportação de dados previstos neste item são prestados sem custo adicional à LICENCIADA.

7.7. Manter, durante a fase de implantação, painel de acompanhamento em tempo real do cronograma previsto no Anexo V, item 6, atualizado com o status de cada etapa das frentes contratadas, sem prejuízo da formalização por e-mail de marcos concluídos, alterações de prazo e pendências, nos termos do Anexo IV, item 5.

7.8. A utilização em produção de qualquer etapa ou frente entregue pela **LICENCIANTE**, ou a ausência de manifestação escrita de não conformidade pela **LICENCIADA** no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da comunicação de entrega dessa etapa, caracteriza a homologação e o aceite tácito da entrega correspondente, sem prejuízo da correção de falhas pontuais nos termos do Anexo IV.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA LICENCIADA

8.1. Efetuar os pagamentos nos valores, prazos e formas previstos no Anexo II.

8.2. Contratar e manter, em seu próprio nome, a infraestrutura descrita na Cláusula Sexta, mantendo-a ativa e adimplente.

8.3. Fornecer, em tempo hábil, os acessos, as APIs, informações, bases de dados, materiais de marca e validações necessários ao diagnóstico, ao treinamento dos agentes e à operação de cada uma das frentes contratadas, conforme os **pré-requisitos técnicos indicados no Anexo V**.

8.4. Utilizar a Agência no Bolso – MAIA ("AnB/MaIA") e os subagentes exclusivamente em sua própria operação e nos negócios do Grupo Humanitas indicados no Anexo V, observadas as vedações da Cláusula Terceira.

8.5. Fica vedada a conclusão automática, sem revisão humana, das etapas indicadas no Anexo V como sensíveis, e dos casos de leitura duvidosa ou inconclusiva de documento ou de informação de saúde, devendo tais casos ser obrigatoriamente submetidos à validação humana da LICENCIADA antes de qualquer liberação, orientação clínica ou formalização, isentando a LICENCIANTE de responsabilidade por decisões tomadas sem a revisão humana recomendada quando a omissão for da LICENCIADA.

8.6. **Providenciar**, quando aplicável às integrações referidas no item 6.4, os acessos técnicos, credenciais e disponibilidade de **API dos sistemas próprios necessários**, sendo a execução e homologação dessas integrações de sua exclusiva responsabilidade ou de terceiro por ela contratado.

8.7. Qualquer prazo atribuído à **LICENCIANTE** neste Contrato ou no Anexo V fica automaticamente suspenso enquanto a **LICENCIADA** não fornecer os acessos, informações, aprovações, validações ou demais dependências técnicas necessárias ao seu cumprimento, retomando a contagem integral a partir do fornecimento, sem que a suspensão configure inadimplemento da LICENCIANTE.

CLÁUSULA NONA - DA INADIMPLÊNCIA E DA SUSPENSÃO

9.1. O não pagamento de qualquer parcela do valor de implantação ou da mensalidade, decorridos 15 (quinze) dias corridos do vencimento sem regularização — prazo que já compreende a notificação e a oportunidade de regularização da **LICENCIADA**, não se aplicando prazo adicional —, autoriza a **LICENCIANTE** a suspender o fornecimento de atualizações, suporte, novas skills e o funcionamento das skills premium, até a regularização integral do débito, sem prejuízo dos encargos previstos no item 5.2.

9.2. A suspensão de que trata esta Cláusula não implica, em nenhuma hipótese, acesso remoto, bloqueio ou desligamento de servidor/infraestrutura de titularidade da **LICENCIADA**, tratando-se exclusivamente da suspensão dos serviços prestados pela **LICENCIANTE** (atualizações, suporte, skills e comunidade).

9.3. A inadimplência superior a 30 (trinta) dias autoriza a rescisão deste Contrato pela **LICENCIANTE**, mediante notificação prévia por escrito à **LICENCIADA**, independentemente de notificação judicial, sem prejuízo da cobrança dos valores em aberto.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONFIDENCIALIDADE

10.1. As Partes obrigam-se a **manter sigilo sobre todas as informações confidenciais** a que tiverem acesso em razão deste Contrato — incluindo dados de clientes, bases de contratos e planos, materiais de marca, Metodologia, prompts, fluxos e demais informações

técnicas e comerciais —, obrigação que subsiste por 24 (vinte e quatro) meses após o término deste Contrato, conforme detalhado no Anexo III.

10.2. Reciprocamente, a **LICENCIANTE** obriga-se a não divulgar a terceiros os dados de clientes, as estratégias comerciais e as informações financeiras da **LICENCIADA** a que tiver acesso em razão deste Contrato, salvo autorização escrita ou exigência legal.

10.3. A **obrigação de confidencialidade** não se aplica a informações que sejam ou se tornem de domínio público sem culpa da Parte receptora, ou cuja divulgação seja exigida por lei ou ordem de autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DE EVENTUAL PARCERIA COMERCIAL FUTURA

11.1. Este Contrato regula exclusivamente a condição da **LICENCIADA** como licenciada/ usuária da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/Maia")** e tomadora dos serviços do Anexo V, não implicando, por si só, qualquer relação de parceria comercial, representação ou revenda entre as Partes.

11.2. Caso, no curso da execução deste Contrato ou após seu término, as Partes tenham interesse mútuo em formalizar uma relação de parceria comercial, tal relação será objeto de instrumento contratual específico, distinto e independente deste Contrato, submetido à política de comissionamento e às condições de parceria então vigentes na **LICENCIANTE**.

11.3. A mera manifestação de interesse, tratativa ou conversa preliminar sobre eventual parceria não gera, para nenhuma das Partes, direito, obrigação ou expectativa de contratação, enquanto não **formalizado o instrumento específico** referido no item 11.2.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

12.1. Este Contrato vigora por prazo indeterminado a partir de sua assinatura. Enquanto a **LICENCIADA** mantiver em dia a mensalidade prevista no Anexo II, a Licença de uso da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/Maia")** permanece vigente de forma contínua, sem necessidade de renovação, ressalvado o disposto no item 4.7. Cessado o pagamento, aplicam-se as condições de reativação previstas na Cláusula Quarta.

12.2. Qualquer das Partes **poderá rescindir este Contrato** mediante aviso prévio por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem prejuízo dos valores já devidos até a data efetiva do encerramento.

12.3. O valor de implantação não é reembolsável após o início dos trabalhos, por envolver a construção de ativos próprios da **LICENCIADA**, que permanecem à sua disposição enquanto vigente a licença, salvo em caso de rescisão motivada por descumprimento contratual relevante imputável à **LICENCIANTE**, comprovado e não sanado no prazo de notificação, e **ressalvada a garantia de reembolso de conformidade funcional prevista nos itens**

22.7 a 22.11, que constitui exceção específica a esta regra e sobre ela prevalece, nas condições ali estabelecidas.

12.4. A rescisão não afeta a obrigação de confidencialidade (Cláusula Décima) nem as vedações de uso indevido da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** (Cláusula Terceira), que permanecem vigentes pelos prazos ali estabelecidos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CASE E DO DIREITO DE IMAGEM

13.1. A **LICENCIADA** autoriza a **LICENCIANTE** a utilizar seu nome, marca e depoimentos como referência comercial (case), incluindo menção a resultados obtidos, resguardadas as informações estratégicas e confidenciais nos termos do Anexo III.

13.2. A autorização prevista no item 13.1 é gratuita e poderá ser revogada a qualquer tempo mediante simples comunicação por escrito da **LICENCIADA** à **LICENCIANTE**, deixando de abranger novas utilizações a partir da revogação, preservados os materiais já veiculados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

14.1. As Partes obrigam-se a cumprir a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, tratando os dados pessoais a que tiverem acesso — incluindo dados de clientes finais eventualmente coletados no âmbito da Operação contratada (Anexo V) — exclusivamente para as finalidades deste Contrato e adotando medidas de segurança adequadas, observadas as diretrizes e normas expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (**ANPD**), órgão responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD no Brasil.

14.2. As Partes reconhecem que a Operação contratada pode envolver o tratamento de dados pessoais sensíveis relativos à saúde de clientes finais (art. 5º, II, e art. 11 da LGPD), a exemplo de agendamentos, planos, exames e consultas. A **LICENCIADA**, na condição de controladora desses dados, é responsável por definir as finalidades e as bases legais de tratamento e por obter, quando exigível, o consentimento específico e destacado dos titulares, cabendo à **LICENCIANTE**, na condição de operadora, tratar tais dados exclusivamente conforme as instruções documentadas da **LICENCIADA** e as medidas de segurança deste Contrato. Os dados operacionais são armazenados na infraestrutura de titularidade da **LICENCIADA** (Cláusula Sexta e item 3.5).

14.3. Identificado incidente de segurança ou vazamento de dados, a Parte afetada comunicará a outra sem demora injustificada e adotará todas as medidas razoáveis de contenção, mitigação e comunicação previstas na legislação aplicável, incluindo, quando exigível, a **comunicação à ANPD** e aos titulares dos dados afetados, nos prazos e condições por ela estabelecidos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS PENALIDADES

15.1. A quebra das obrigações de confidencialidade, de não uso da Metodologia ou de propriedade intelectual (Cláusula Terceira e Anexo III) sujeitará a **Parte infratora ao pagamento de multa** não compensatória no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sem prejuízo da apuração de perdas e danos e das demais medidas legais cabíveis.

15.2. As multas deste item **aplicam-se reciprocamente** a qualquer das Partes que incorrer nas violações correspondentes, no que couber.

15.3. Caso a **LICENCIANTE** descumpra reiteradamente as obrigações de prestação de suporte previstas na Cláusula Sétima e no Anexo IV, e não regularize a falha no prazo de 30 (trinta) dias corridos após notificação por escrito da **LICENCIADA**, sujeitar-se-á a multa não compensatória de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sem prejuízo da apuração de perdas e danos diretamente comprovados e do direito da LICENCIADA à rescisão por justa causa nos termos da Cláusula Décima Segunda.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

16.1. A **LICENCIANTE** não responde por indisponibilidades, falhas, alterações de preço, descontinuidade ou limitações de serviços de terceiros necessários ao funcionamento da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/Maia")** (provedores de VPS, APIs de modelos de IA, plataforma de mensageria — a exemplo da API oficial do WhatsApp/Meta — e demais serviços de terceiros relacionados à Operação contratada, nos termos do Anexo V), contratados em nome da **LICENCIADA**, empregando seus melhores esforços para mitigar impactos e adaptar a operação a fornecedores alternativos sempre que viável.

16.2. A LICENCIANTE não responde pelas limitações técnicas, políticas de uso, tarifas por mensagem ou eventuais bloqueios impostos por APIs públicas de terceiros aplicáveis à Operação contratada — incluindo a API oficial do WhatsApp/Meta e a plataforma Meta —, cujas restrições específicas, quando existentes, estão detalhadas no Anexo V.

16.3. A **LICENCIANTE** não garante faturamento, ROI, número de contratos ou vendas, aumento de vendas, crescimento de engajamento ou desempenho comercial, que dependem de fatores alheios ao seu controle. As referências a resultados, economia estimada, número de contratos e comparativos constantes da Proposta Comercial que precedeu este Contrato têm caráter ilustrativo e não constituem promessa de resultado. A garantia prevista na **Cláusula Vigésima Segunda** restringe-se à **conformidade funcional** das funcionalidades e das skills da **MAIA** descritas no Anexo I, não abrangendo resultados comerciais.

16.4. A LICENCIANTE não responde pela execução, configuração, homologação ou resultado de integrações com sistemas próprios da LICENCIADA (sistemas de gestão de planos e contratos, prontuário/gestão clínica, ERP financeiro, dashboards internos ou outros), por se tratarem de itens fora do escopo de entrega deste Contrato, nos termos do item 6.4, limitando-se sua atuação à orientação técnica prevista no item 7.5.

16.5. A **LICENCIADA** declara estar ciente de que a inteligência artificial que compõe a **MAIA** tem natureza probabilística, não humana: suas respostas dependem da qualidade dos dados e do treinamento fornecidos, podem exigir revisão humana antes de decisões relevantes (Cláusula 8.5) e não possuem índice de acerto absoluto, não caracterizando defeito do software eventuais erros ocasionais ou variações de resposta inerentes a essa natureza. Alterações, atualizações ou descontinuidades dos modelos de IA (LLM) de terceiros contratados pela LICENCIADA (Cláusula Sexta) — a exemplo de OpenAI, Anthropic, Google ou similares — não caracterizam defeito da MAIA nem descumprimento contratual da **LICENCIANTE**, aplicando-se o item 16.1.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Este **Contrato não cria vínculo empregatício**, societário ou de representação entre as Partes, tratando-se de relação exclusivamente comercial e contratual de licenciamento e prestação de serviços.

17.2. Qualquer **alteração deste Contrato somente terá validade se formalizada** por escrito, mediante anexo aditivo assinado por ambas as Partes. A tolerância de qualquer das Partes quanto ao descumprimento de obrigação não importará novação ou renúncia de direitos.

17.3. Os **Anexos I a V integram** o presente Contrato para todos os fins de direito.

17.4. O aceite deste Contrato poderá ser feito de forma **eletrônica ou digital, tendo a mesma validade jurídica** de contrato assinado fisicamente, nos termos do art. 107 do Código Civil brasileiro.

17.5. Em caso de divergência entre os documentos que regem esta relação, prevalece a seguinte ordem: **(i) o corpo** deste Contrato; **(ii) os Aditivos Contratuais** posteriormente firmados pelas Partes; **(iii) os Anexos I a V**, prevalecendo entre si o Anexo cujo objeto específico regule diretamente a matéria em discussão; e **(iv) a Proposta Comercial** que precedeu este Contrato, de caráter meramente ilustrativo nos termos do item 16.3.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA FORÇA MAIOR

18.1. Nenhuma das Partes será **responsabilizada por atraso** ou descumprimento de obrigação decorrente de caso fortuito ou força maior, **nos termos do art. 393 do Código Civil**, incluindo, sem limitação, apagões e interrupções amplas de energia elétrica ou de internet, desastres naturais, atos de autoridade pública, greves gerais e demais eventos imprevisíveis e inevitáveis alheios à vontade das Partes.

18.2. A **Parte afetada comunicará a outra do evento de força maior em prazo razoável**, informando a extensão estimada do impacto, e envidará esforços razoáveis para mitigar seus efeitos e retomar o cumprimento das obrigações assim que cessada a causa impeditiva.

18.3. Persistindo o evento de força maior por prazo superior a 60 (sessenta) dias corridos, qualquer das Partes poderá rescindir este Contrato mediante **notificação escrita à outra**, sem incidência de multa, ressalvados os valores já devidos até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS NOTIFICAÇÕES

19.1. **Todas as comunicações, notificações e avisos previstos** neste Contrato serão considerados válidos quando realizados por escrito, pelos seguintes meios: e-mail cadastrado por cada Parte, ou canal de suporte formal indicado no Anexo IV, item 5, sem prejuízo de outros meios expressamente admitidos em cláusulas específicas deste Contrato.

19.2. A comunicação será considerada recebida: **(i)** se enviada por e-mail, no mesmo dia útil, quando enviada até as 18h no horário de Brasília, ou no dia útil seguinte, quando enviada após esse horário; **(ii)** se enviada por outro meio escrito admitido neste Contrato, **na data de confirmação de leitura ou de entrega**, o que ocorrer primeiro.

19.3. **Cada Parte se compromete a manter atualizados**, perante a outra, os dados de contato (e-mail e telefone) para fins de notificação, sendo de sua responsabilidade eventual prejuízo decorrente do não recebimento de comunicação enviada ao contato desatualizado por culpa sua.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA SEVERABILIDADE

20.1. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada nula, inválida ou inexecutável por autoridade competente, **tal nulidade não afetará as demais disposições**, que permanecerão em pleno vigor e efeito. As Partes envidarão esforços para substituir a disposição afetada por outra que, na maior medida possível, preserve a intenção original das Partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA MEDIAÇÃO PRÉVIA E DO FORO

21.1. Antes de recorrerem ao Poder Judiciário, as Partes **envidarão esforços de boa-fé** para resolver qualquer controvérsia decorrente deste Contrato por meio de mediação, a ser conduzida por mediador de comum acordo ou por câmara de mediação de escolha conjunta, pelo prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da notificação da controvérsia, prorrogável por acordo entre as Partes.

21.2. **Frustrada a mediação**, ou transcorrido o prazo do item 21.1 sem acordo, fica eleito o foro da Comarca de Parnaíba, Estado do Piauí, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.3. O disposto nesta Cláusula não **impede que qualquer das Partes recorra diretamente ao Poder Judiciário** para requerer medidas de urgência ou cautelares, quando a demora da mediação prévia possa causar dano grave ou de difícil reparação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA GARANTIA DE CONFORMIDADE FUNCIONAL

22.1. A LICENCIANTE garante a conformidade funcional da Agência no Bolso – MAIA ("AnB/ MaIA") e das suas skills, conforme descritas no Anexo I — ou seja, que as funcionalidades e as skills da MAIA operem conforme por ela prometido no Anexo I —, pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da data de entrada em operação (go-live) de cada frente contratada, sendo o cronograma do Anexo V, item 6, o marco temporal de contagem desse prazo. Verificada, nesse período, não conformidade funcional das funcionalidades ou das skills da MAIA em relação ao Anexo I, a LICENCIANTE obriga-se a corrigi-la, **sem custo adicional** à LICENCIADA, de modo a fazer a MAIA operar conforme prometido no referido Anexo, sem prejuízo da garantia de reembolso prevista nos itens 22.7 a 22.11.

22.2. **A garantia prevista nesta Cláusula é obrigação de meio e recai exclusivamente sobre o correto funcionamento das funcionalidades e das skills da MAIA descritas no Anexo I, aplicadas às frentes contratadas no Anexo V, não constituindo, em nenhuma hipótese, garantia de resultado**, comercial ou de qualquer outra natureza, aplicando-se, no que couber, os itens 7.1, 16.3 e 16.5. A LICENCIANTE garante que as funcionalidades e as skills da MAIA funcionam conforme prometido no Anexo I, e não que a LICENCIADA obtenha, com o seu uso, qualquer resultado específico.

22.3. **Não estão cobertos por esta garantia**, por não configurarem defeito ou não conformidade das funcionalidades ou das skills da MAIA em relação ao Anexo I:

- (a) **resultados comerciais** da LICENCIADA, tais como faturamento, vendas, número de contratos, conversão, engajamento, retorno sobre investimento (ROI), crescimento ou qualquer indicador de desempenho de negócio, que dependem de fatores alheios ao controle da LICENCIANTE, nos termos do item 16.3;
- (b) **uso indevido, inabilidade, operação inadequada ou ausência de operação** da MAIA pela LICENCIADA ou por sua equipe, bem como a inobservância das orientações técnicas, dos treinamentos e dos pontos de revisão humana previstos neste Contrato (Cláusula 8.5) e no Anexo V;
- (c) **alterações, customizações, configurações ou integrações** realizadas pela LICENCIADA ou por terceiros por ela contratados fora do escopo do Anexo V e sem participação da LICENCIANTE, inclusive as integrações referidas nos itens 6.4 e 6.5 e no Anexo V, item 5;
- (d) **falhas decorrentes da qualidade, da veracidade, da completude ou da desatualização dos dados, bases, materiais e insumos fornecidos pela LICENCIADA**, dos quais depende o correto funcionamento da MAIA, nos termos do item 16.5;
- (e) **indisponibilidades, falhas ou limitações de infraestrutura e de serviços de terceiros sob responsabilidade da LICENCIADA** — a exemplo de servidor/VPS, modelo de inteligência artificial (LLM), internet, plataforma de mensageria (API oficial do WhatsApp/Meta), APIs de terceiros e demais serviços correlatos —, contratados e

custeados em seu próprio nome, em coerência com a Cláusula Sexta e com os itens 16.1, 16.2 e 16.4, bem como as variações de resposta inerentes à natureza probabilística da inteligência artificial, nos termos do item 16.5;

- (f) eventos de **caso fortuito ou força maior**, nos termos da Cláusula Décima Oitava.

22.4. O acionamento da garantia é feito exclusivamente pela LICENCIADA, por meio do **canal oficial de suporte vigente** (Anexo IV, item 5), mediante descrição do defeito ou da não conformidade verificada. A correção observa o SLA e os regimes de suporte previstos no Anexo IV, iniciando-se a contagem de prazo a partir do registro no canal oficial, nos termos dos itens 5.3 a 5.5 daquele Anexo.

22.5. Esta garantia não amplia o objeto contratual (Cláusula 2.8) nem se confunde com pedido de mudança (Change Request): solicitações de nova funcionalidade, nova integração, nova skill ou customização não previstas no Anexo V — incluindo as frentes de Fase 2 do Anexo V, item 5 — permanecem sujeitas ao regime dos itens 2.8 e 6.4 do Contrato e do Anexo IV, item 10, ainda que formuladas dentro do prazo de garantia.

22.6. Findo o prazo de 30 (trinta) dias previsto no item 22.1, a correção de falhas e a manutenção das funcionalidades passam a ser prestadas no âmbito do suporte e da manutenção contínua cobertos pela mensalidade prevista no Anexo II, item 2, e detalhados no Anexo IV, sem prejuízo da homologação e do aceite tácito previstos no item 7.8.

22.7. **Garantia de reembolso de 100% (cem por cento).** Sem prejuízo da obrigação de correção prevista nos itens 22.1 a 22.6, caso, dentro do prazo de garantia de 30 (trinta) dias corridos previsto no item 22.1, as funcionalidades ou as skills da MAIA não operem conforme prometido no Anexo I por falha de **conformidade funcional imputável à LICENCIANTE**, e desde que observadas cumulativamente as condições dos itens 22.8 a 22.11, a LICENCIADA fará jus ao **reembolso integral dos valores por ela efetivamente pagos à LICENCIANTE** até a data da formalização, nos termos do item 22.10. Esta garantia de reembolso é a **exceção específica** à regra geral de não reembolso do valor de implantação prevista no item 12.3, prevalecendo sobre ela dentro das condições aqui estabelecidas.

22.8. **Notificação formal como condição do direito.** O direito ao reembolso previsto no item 22.7 depende de a LICENCIADA **notificar e formalizar a não conformidade funcional**, dentro do prazo de garantia do item 22.1, exclusivamente pelo **canal oficial de suporte vigente** (Anexo IV, item 5), descrevendo de forma objetiva a funcionalidade ou a skill não conforme e o comportamento verificado em relação ao Anexo I. Não há reembolso por mera reclamação verbal, por canal informal ou por manifestação genérica de insatisfação: a formalização pelo canal oficial, com descrição, é condição essencial do direito, iniciando-se a partir dela a contagem do prazo de cura do item 22.9.

22.9. **Prazo de cura (right to cure).** Recebida a notificação formal de que trata o item 22.8, a LICENCIANTE terá prazo de **30 (trinta) dias corridos**, contados na forma dos itens 5.3 a 5.5 do Anexo IV, para sanar a não conformidade funcional apontada e fazer a(s) funcionalidade(s) ou skill(s) operar conforme o Anexo I, aplicando-se a suspensão de prazo do item 8.7 sempre que a cura depender de acessos, informações, aprovações ou dependências técnicas a cargo da LICENCIADA. O reembolso previsto no item 22.7 **somente é devido se,**

esgotado esse prazo de cura, a não conformidade funcional imputável à LICENCIANTE não houver sido sanada. Não há, portanto, reembolso automático por mera reclamação, tampouco enquanto a LICENCIANTE estiver dentro do prazo de cura ou tiver efetivamente sanado a não conformidade.

22.10. Escopo objetivo do reembolso. O reembolso previsto no item 22.7, quando devido, corresponde à **soma dos valores efetivamente pagos pela LICENCIADA à LICENCIANTE até a data da formalização** de que trata o item 22.8 — a saber, os valores de implantação já quitados (Anexo II, item 1) e as mensalidades já pagas (Anexo II, item 2) —, **não abrangendo:** (i) valores futuros, vincendos, não pagos ou meramente contratados; (ii) custos de infraestrutura e serviços de terceiros contratados e custeados diretamente pela LICENCIADA em seu próprio nome (Cláusula Sexta), a exemplo de servidor/VPS, modelo de IA (LLM), API oficial do WhatsApp/Meta, tráfego pago e demais APIs de terceiros, os quais não são pagos à LICENCIANTE; e (iii) tributos, tarifas ou encargos de terceiros não retidos pela LICENCIANTE. O reembolso restringe-se, ainda, à(s) frente(s) e funcionalidade(s) atingida(s) pela não conformidade, quando esta não comprometer a totalidade da Operação contratada.

22.11. Efeito do reembolso. Com o pagamento do reembolso previsto no item 22.7, o Contrato considera-se **rescindido de pleno direito**, independentemente de aviso prévio, cessando imediatamente a Licença de uso da Agência no Bolso – MAIA ("AnB/MaIA"), a conexão via API e o acesso às skills premium (Cláusula Quarta) e à MAIA, obrigando-se a LICENCIADA a **cessar toda e qualquer utilização da Operação, da MAIA e das skills premium**, de modo que a LICENCIADA não retenha, simultaneamente, o produto e o valor reembolsado. Em coerência com a Cláusula Sexta, com o item 3.5 e com o item 4.4: (i) o **corpo (servidor/VPS) e o cérebro (LLM)**, de titularidade e contratação da própria LICENCIADA, permanecem sob seu exclusivo controle, cabendo-lhe sua manutenção ou descontinuação; e (ii) as **skills padrão** previstas no Anexo I, item 3, de propriedade da LICENCIADA, permanecem em sua Instância, independentemente do reembolso, por não integrarem a titularidade da LICENCIANTE. Permanecem íntegras, ainda, as obrigações de confidencialidade (Cláusula Décima) e as vedações de propriedade intelectual e de uso indevido da Metodologia e das skills premium (Cláusula Terceira e Anexo III), que subsistem à rescisão. O reembolso de que trata este item **esgota** a responsabilidade da LICENCIANTE quanto à não conformidade funcional que o originou, observado o limite de responsabilidade da Cláusula Décima Sexta.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento exclusivamente por meio de assinatura eletrônica/certificado digital (**ICP-Brasil/gov.br**), reconhecendo desde já sua plena validade e eficácia jurídica nos termos do **art. 10, §2º da MP 2.200-2/2001 e do art. 107 do Código Civil**, dispensada a assinatura física e a presença de testemunhas.

Ciência e aceite deste Contrato: Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR]. O aceite deste Contrato pode sim ser feito de forma online e tem a mesma validade jurídica de um contrato impresso, conforme consta no Código Civil Brasileiro, artigo 107, não sendo necessária a impressão ou assinatura física dos documentos, salvo se expressamente exigido em lei.

ANEXO I — A MAIA: COMPOSIÇÃO, TIME E SKILLS

Este Anexo detalha o que é a **Agência no Bolso - MAIA** ("AnB/MaIA"), o time de subagentes que a compõe, e as skills (habilidades) que integram a Instância da **LICENCIADA** — tanto as skills padrão, de propriedade da LICENCIADA, quanto as skills premium do catálogo da **LICENCIANTE** —, complementando a Cláusula Primeira, a Cláusula Terceira e a Cláusula Quarta.

1. O que é a MAIA

1.1. A **MAIA** (Multiagentes Articulados de Inteligência Aplicada) é a esteira de inteligência artificial de titularidade da **LICENCIANTE**, estruturada em três camadas — corpo, cérebro e skills —, nos termos da Cláusula 1.1 e da Cláusula 3.4. A MAIA orquestra um time de subagentes especialistas, cada um responsável por métodos e tarefas específicas dentro da Operação (Anexo V), executando o trabalho de forma autônoma sob orquestração da MAIA.

2. O time de subagentes da MAIA

2.1. Na data deste Contrato, o time de subagentes especialistas que compõe a **MAIA** é formado por: Lis, Théo, Léo, Nina, Eva, Ravi e Caio, cada um atuando em frentes específicas (atendimento, conteúdo, tráfego, dados, prospecção, entre outras) sob orquestração da MAIA. A composição, os nomes e as especialidades desse time poderão evoluir a critério exclusivo da **LICENCIANTE**, sem que isso configure alteração do objeto deste Contrato ou redução da Operação contratada.

3. Skills padrão — propriedade da LICENCIADA

3.1. Integram a Instância da **LICENCIADA** (corpo e cérebro) desde a implantação, a título definitivo e independentemente da mensalidade prevista no Anexo II, as seguintes 5 (cinco) skills padrão, cuja propriedade é da LICENCIADA e que permanecem em sua Instância mesmo em caso de suspensão ou cancelamento da mensalidade, nos termos da Cláusula 4.4:

- **SKILL - CONFIGURADOR DE IA DO NEGÓCIO** — cria o manual de instruções da IA do negócio por perguntas guiadas (diretrizes, tom, produtos, regras); a IA passa a operar 100% personalizada ao negócio, com identidade travada;
- **SKILL - GERADOR DE PERSONA PROFUNDA** — gera o perfil completo do cliente ideal: 30 dimensões psicológicas, Buyer Persona, ICP, Mapa de Empatia e Anti-Persona, como base para copy, anúncios e estratégia de marketing;
- **SKILL - FÁBRICA DE PÁGINAS DE VENDAS** — gera páginas de vendas completas de ponta a ponta: copy, design, imagens por IA e HTML pronto para publicar, com frameworks de copywriting e 3 variações de topo;
- **SKILL - CARDS DE PERGUNTAS E RESPOSTAS (INSTAGRAM)** — a partir da transcrição de uma aula ou live, gera 20 cards (10 Q&A em Stories 9:16 e Feed 4:5), com foto de fundo por IA preservando o rosto e sticker de pergunta e resposta;

- **SKILL - GERADOR DE PROPOSTAS COMERCIAIS** — transforma a transcrição de uma call de vendas em proposta comercial personalizada em site (abas, itens selecionáveis, cronograma e simulador de investimento), em link próprio, pronta para apresentar e fechar.

3.2. As skills padrão listadas neste item não dependem da conexão via API premium (Cláusula 4.3) e não são afetadas pela suspensão de que trata a Cláusula 4.4, permanecendo disponíveis à **LICENCIADA** em sua Instância independentemente do pagamento da mensalidade prevista no Anexo II.

3.3. As skills padrão listadas neste item não se confundem com a skill proprietária sob encomenda tratada no Anexo IV, item 10, cuja titularidade permanece da **LICENCIANTE** nos termos ali previstos.

4. Skills premium — catálogo da LICENCIANTE

4.1. Além das skills padrão do item 3, a Instância da **LICENCIADA** tem acesso, enquanto vigente a mensalidade prevista no Anexo II, às skills premium do catálogo geral da **LICENCIANTE**, organizadas nas seguintes frentes, na data deste Contrato:

- **Conteúdo & Social Media** — ex.: Maestro de Conteúdo, Matriz de Conteúdo, Carrossel Premium, Carrosséis Antes e Depois, Cards de Perguntas e Respostas, Stories que Prendem, Edição de Reels Viral, Edição de Vídeo Premium, Editor de Vídeo por Conversa, Inteligência de Vídeo, Thumbnail de YouTube, Comentário Fixado, Infográficos de Marca;
- **Copy & Vendas** — ex.: Mecanismo Único, Headlines por Temperatura, Roteiro de Vídeo de Vendas, Fábrica de Páginas de Vendas, Persona Profunda, Marketing de Conversão, Propostas que Fecham, Perfil de LinkedIn de Alta Conversão, Avaliador de Post;
- **Prospecção & Atendimento** — ex.: Dossiê de Pré-abordagem, Pesquisa Profunda de Mercado;
- **Tráfego & Crescimento** — ex.: Tráfego Pago Meta Ads, Automação Segura de Anúncios, Gestão & Crescimento;
- **Influenciador IA & Clonagem** — ex.: Influenciador 100% IA, Construtor de Voz;
- **Sites & Design** — ex.: Auditoria de Interface, Inteligência de UI/UX, Landing de Funil, Landing Neo-brutalista, Apresentações Cinematográficas;
- **Documentos & Conhecimento** — ex.: Aula em Apostila, Plano de Negócios do Aluno, Mapa Mental Visual, Documento Word de Marca, Humanizador de Texto;
- **Infraestrutura interna** — ex.: Criar Especialista, Criar Capacidade, Configurar a IA do Negócio.

4.2. A relação de skills premium acima é ilustrativa e reflete o catálogo disponível em <https://maia.salatielbatista.com.br> na data deste Contrato, sem caráter contratual autônomo — em caso de divergência, prevalecem os termos deste Contrato. O catálogo completo e atualizado pode ser consultado pela **LICENCIADA** na página de referência mantida pela **LICENCIANTE**, nos termos do Anexo IV, item 9.

4.3. A implantação da **Agência no Bolso - MAIA** ("**AnB/MaIA**") Completa inclui o acesso a todas as skills premium disponíveis no catálogo da **LICENCIANTE** relacionadas às frentes do Anexo V, na data de entrada em operação (go-live), sem custo adicional além do valor da Cláusula Quinta. Novas skills premium lançadas pela LICENCIANTE após o go-live são disponibilizadas à **LICENCIADA** via API, como parte da mensalidade de suporte prevista no Anexo II, item 2.

Ciência e aceite deste Contrato: Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR]. O aceite deste Contrato pode sim ser feito de forma online e tem a mesma validade jurídica de um contrato impresso, conforme consta no Código Civil Brasileiro, artigo 107, não sendo necessária a impressão ou assinatura física dos documentos, salvo se expressamente exigido em lei.

ANEXO II — INVESTIMENTO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

Este Anexo detalha os valores, as condições de pagamento e as regras de reajuste aplicáveis a este Contrato, complementando a Cláusula Quinta.

1. Implantação da MAIA Completa (valor único)

A **LICENCIADA opta**, no momento da assinatura, por **uma** das duas modalidades de pagamento a seguir, ambas com valores fixos e certos:

- **Valor à vista: R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais)**, pago em parcela única via PIX, chave 63.598.117000139, de titularidade da LICENCIANTE, liberando o início da implantação;
- **Valor parcelado: R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais)**, pagos como entrada de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) via PIX, chave 63.598.117000139, de titularidade da LICENCIANTE, liberando o início da implantação, acrescida de 4 (quatro) parcelas sucessivas de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) cada, totalizando R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), via link de pagamento por cartão de crédito, nas datas de vencimento a serem informadas no momento da assinatura.

1.1. As duas modalidades previstas neste item são valores fixos e alternativos entre si: a LICENCIADA paga R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), se optar pelo pagamento à vista via PIX, ou R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais), se optar pelo pagamento parcelado (entrada de R\$ 6.000,00 via PIX + 4 parcelas de R\$ 5.000,00 em cartão de crédito). A entrada de R\$ 6.000,00 e o pagamento à vista, ambos via PIX, não sofrem qualquer acréscimo.

2. Mensalidade (serviço recorrente de gestão de IA + skills premium)

Valor de tabela: R\$ 2.997,00 (dois mil, novecentos e noventa e sete reais) por mês. **A título de benefício de parceria/indicação, a mensalidade da LICENCIADA fica fixada em R\$ 597,00 (quinhentos e noventa e sete reais) por mês**, com vencimento mensal a partir da data de entrada em operação (go-live) da primeira frente entregue, referente a:

- Agentes no ar e operando todos os dias, com suas skills atualizadas, nas frentes contratadas (Anexo V);
- Manutenção e monitoramento da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**;
- Reconexão e correções de infraestrutura relacionadas à **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")**;
- Ajustes de abordagem e evolução dos agentes;
- Suporte ao time da **LICENCIADA** com orientações e direcionamentos;
- Acesso à área de membros e à comunidade da LICENCIANTE (Anexo IV, item 8);

- Isenção da cobrança de renovação anual do licenciamento prevista no item 6 deste Anexo, enquanto a mensalidade estiver ativa.

2.1. O benefício de parceria/indicação previsto neste item é concedido a título promocional e vincula-se à manutenção regular da mensalidade pela LICENCIADA. A eventual perda ou revisão do benefício, quando aplicável, será previamente comunicada por escrito à LICENCIADA, nos termos do item 4 deste Anexo, não retroagindo às competências já pagas.

3. Itens não inclusos (infraestrutura por conta da LICENCIADA)

- Servidor/VPS onde a Agência no Bolso – MAIA ("AnB/MaIA") fica hospedada (referência de mercado: a partir de ≈ R\$ 43,00 a R\$ 50,00/mês, conforme o plano contratado);
- Assinatura do modelo de IA (LLM) escolhido pela LICENCIADA (referência de mercado: ≈ R\$ 110,00 a R\$ 1.100,00/mês, conforme o plano contratado);
- API oficial do WhatsApp/Meta e custos por mensagem cobrados diretamente pela Meta (referência de mercado: ≈ R\$ 0,03 por mensagem de utilidade e ≈ R\$ 0,17 por mensagem de marketing, sujeitos à política e à tabela da Meta);
- Verba de tráfego pago e custos de Gerenciador de Anúncios;
- Ferramentas de IA opcionais contratadas conforme o uso (a exemplo de clonagem de voz, clonagem visual e geração de vídeo), pagas diretamente aos respectivos fornecedores;
- APIs e demais custos de terceiros da operação.

3.1. Os valores de referência acima são estimativas de mercado apresentadas a título informativo na Proposta Comercial que precedeu este Contrato, não constituindo obrigação de preço da LICENCIANTE, que não é fornecedora desses serviços. As tarifas por mensagem do WhatsApp/Meta são definidas e cobradas exclusivamente pela Meta, sujeitas a alteração por decisão dessa plataforma, nos termos do item 16.2.

4. Reajuste

O valor da mensalidade prevista no item 2 poderá ser reajustado anualmente pela variação do IPCA, ou de outro índice que venha a substituí-lo, mediante comunicação prévia por escrito à **LICENCIADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5. Transparência

A mensalidade de R\$ 597,00 é exclusivamente o serviço de suporte (Anexo IV), a gestão de IA e o acesso às skills premium. Toda a infraestrutura que roda por baixo (servidor, LLM, API oficial do WhatsApp/Meta e custos por mensagem, tráfego pago e demais APIs de terceiros) fica no nome da LICENCIADA e é custo direto da sua operação, mantendo o controle e a titularidade com a LICENCIADA. Não há, nos valores pagos à LICENCIANTE, qualquer custo oculto: o que se paga à LICENCIANTE é a implantação (item 1) e a mensalidade (item 2); os demais custos são de terceiros, pagos diretamente pela LICENCIADA aos respectivos fornecedores.

6. Renovação anual do licenciamento sem mensalidade ativa

6.1. Nos termos da Cláusula 4.7, caso a **LICENCIADA** não mantenha em dia a mensalidade prevista no item 2 deste Anexo, a renovação anual do licenciamento da **MAIA** Completa, a contar da data de go-live, é devida no valor de **R\$ 12.500,00 (doze mil e quinhentos reais)**, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor de implantação à vista previsto no item 1 deste Anexo (R\$ 25.000,00), independentemente da modalidade de pagamento por ela originalmente escolhida, atualizado pelo índice de reajuste do item 4.

6.2. Com a mensalidade de suporte ativa e em dia, essa renovação anual não é cobrada, uma vez que o acompanhamento contínuo já cobre a evolução da inteligência, nos termos do item 2.

7. Da reativação após cancelamento ou inadimplência prolongada

Encerrado o Contrato por rescisão (Cláusula Décima Segunda) ou por inadimplência superior a 30 (trinta) dias (Cláusula 9.3), a reativação da **LICENCIADA** corresponderá ao pagamento de taxa de reconexão técnica no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), sujeita ao mesmo reajuste do item 4 acima, além da assinatura anual de acesso à área de membros e comunidade, conforme item 4.5.1 do Contrato, com valor a ser acordado entre as Partes. Enquanto adimplente com a mensalidade, a LICENCIADA não precisa renovar nada.

Ciência e aceite deste Contrato: Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR]. O aceite deste Contrato pode sim ser feito de forma online e tem a mesma validade jurídica de um contrato impresso, conforme consta no Código Civil Brasileiro, artigo 107, não sendo necessária a impressão ou assinatura física dos documentos, salvo se expressamente exigido em lei.

ANEXO III — PROPRIEDADE INTELECTUAL E CONFIDENCIALIDADE

Este Anexo detalha a proteção dos ativos intelectuais da **LICENCIANTE** e as obrigações de confidencialidade das Partes, complementando as Cláusulas Terceira, Décima e Décima Quinta.

1. Titularidade da propriedade intelectual

A **LICENCIANTE** é detentora dos direitos sobre a marca "**Agência no Bolso - MAIA** ("**AnB/ MaIA**")" e o acrônimo "**MAIA**" (Multiagentes Articulados de Inteligência Aplicada), cujo registro encontra-se atualmente depositado e pendente de exame perante o INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial). O número do processo será informado às Partes tão logo disponibilizado pelo INPI, não constituindo condição suspensiva para a vigência deste Contrato.

São de propriedade exclusiva e irrevogável da **LICENCIANTE** todos os ativos intelectuais relacionados à **MAIA** e à sua operação, presentes e futuros, incluindo, sem limitação: o software e o código-fonte, a arquitetura, o banco de dados, a documentação técnica, as APIs, as integrações, os workflows, as automações, a estrutura e a configuração dos agentes, os fluxos operacionais, a Metodologia e as skills. Nenhuma disposição deste Contrato transfere à **LICENCIADA** qualquer direito de propriedade sobre tais ativos.

2. Vedações técnicas

É vedado à **LICENCIADA** acessar, extrair, copiar, modificar, redistribuir, realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem ou análise técnica com fim de reprodução do código-fonte ou da estrutura técnica da **MAIA**, no todo ou em parte.

3. Sugestões e melhorias

Eventuais sugestões, ideias ou solicitações de melhoria feitas pela **LICENCIADA** à **LICENCIANTE**, relacionadas à **MAIA** ou à Metodologia, poderão ser livremente implementadas pela **LICENCIANTE**, sem que disso decorra qualquer direito de propriedade, comissão adicional ou remuneração à **LICENCIADA**, ainda que venham a compor futuras skills, atualizações ou versões dos produtos.

4. Informação confidencial — definição ampla

Considera-se confidencial toda informação técnica, comercial, financeira, estratégica ou operacional, em qualquer forma ou meio, revelada por uma Parte à outra ou acessada em razão deste Contrato, incluindo, sem limitação: Metodologia, código, prompts, agentes, dados de clientes finais, bases de contratos e planos, estratégias comerciais, relatórios de pesquisa de mercado, condições negociais e planos de negócio.

5. Obrigações de confidencialidade

A Parte receptora obriga-se a manter sigilo absoluto, não divulgar a terceiros e utilizar a informação confidencial exclusivamente para os fins deste Contrato, adotando medidas de segurança adequadas. As obrigações de confidencialidade subsistem por 24 (vinte e quatro) meses após a extinção do Contrato.

6. Exceções

Não se considera violação a divulgação de informação que: (a) seja ou se torne pública sem culpa da receptora; (b) já fosse de conhecimento da receptora antes da revelação; ou (c) deva ser revelada por ordem judicial ou exigência legal, hipótese em que a Parte comunicará previamente a outra, quando possível.

7. Auditoria

A **LICENCIANTE** poderá auditar e fiscalizar o uso da plataforma pela **LICENCIADA**, mediante aviso prévio razoável, para verificar o cumprimento das obrigações deste Anexo, obrigando-se a LICENCIADA a prestar as informações e os acessos necessários.

8. Vigência das obrigações

As obrigações previstas neste Anexo permanecem em vigor durante toda a vigência do Contrato e subsistem à sua extinção, pelos prazos indicados em cada item ou, quando omissos, por prazo indeterminado enquanto subsistir o caráter confidencial da informação.

Ciência e aceite deste Contrato: Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR]. O aceite deste Contrato pode sim ser feito de forma online e tem a mesma validade jurídica de um contrato impresso, conforme consta no Código Civil Brasileiro, artigo 107, não sendo necessária a impressão ou assinatura física dos documentos, salvo se expressamente exigido em lei.

ANEXO IV — SUPORTE (NÍVEIS DE SERVIÇO)

Este Anexo detalha o escopo, as modalidades, os horários, o SLA e os limites do suporte prestado pela **LICENCIANTE** mediante a mensalidade prevista no Anexo II, complementando a Cláusula Sétima.

1. Modalidades de suporte — definições

- Suporte Remoto: atendimento à distância, via softwares de acesso remoto (AnyDesk) ou videochamada (Google Meet), para falhas, configurações e ajustes da **MAIA**, e para orientação técnica sobre eventuais integrações e projetos referidas no item 6.4 do Contrato;
- Suporte Service Desk / Help Desk: central de atendimento focada em registrar e resolver chamados por e-mail ou canal indicado pela **LICENCIANTE**;
- Contato telefônico e por WhatsApp: canais operacionais de tratativa rápida entre as Partes, complementares ao Service Desk, nos termos do item 5 deste Anexo;
- Área de Pannel: plataforma própria da **LICENCIANTE**, disponível em painel.agencianobolso.com.br, destinada ao registro, abertura, acompanhamento e histórico de todos os chamados de suporte após a entrada em operação plena da **MAIA**, nos termos do item 5 deste Anexo.

2. Modalidades adotadas neste Contrato

2.1. O suporte prestado pela **LICENCIANTE** neste Contrato é estruturado como Service Desk / Help Desk combinado com Suporte Remoto, prestado por videochamada (Google Meet), acesso remoto (AnyDesk), ligação telefônica e WhatsApp, sempre observado o item 5 deste Anexo quanto à formalização e ao canal de registro.

2.2. Não está incluso, nesta fase, o Suporte Onsite (presencial). A atuação da **LICENCIANTE** sobre sistemas próprios da **LICENCIADA** (gestão de planos e contratos, prontuário/gestão clínica e afins) limita-se à orientação remota prevista neste Anexo e no item 6.4 do Contrato — a **LICENCIANTE** orienta o caminho técnico, mas não executa a configuração ou integração desses sistemas por conta da **LICENCIADA**.

2.3. O suporte adota dois regimes, conforme a fase da Operação: (i) durante a fase de implantação (Anexo V, item 6), até a **MAIA** estar 100% operacional (go-live), o atendimento é prestado nas modalidades previstas neste Anexo, incluindo WhatsApp e grupo(s) de WhatsApp entre as Partes; (ii) a partir da entrada em operação plena da **MAIA**, essas modalidades de atendimento direto são descontinuadas, e o suporte passa a ser prestado e registrado exclusivamente pela Área de Pannel da **LICENCIANTE** (item 1), nos termos do item 5 deste Anexo.

3. Horário de atendimento e agendamento fora do horário comercial

3.1. O suporte é prestado no regime 8x5: de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

3.2. Durante a fase de implantação (item 2.3), a **MAIA** presta, em regime contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana), suporte de primeiro nível via WhatsApp: tira dúvidas, interpreta a solicitação da **LICENCIADA** e dá o direcionamento inicial sobre o que foi perguntado, a qualquer hora do dia ou da noite. A partir do go-live, esse suporte de primeiro nível passa a ser prestado pela Área de Painel, nos mesmos moldes.

3.3. Dúvidas mais profundas ou de natureza técnica — que exijam análise humana, alteração de configuração, acesso remoto (AnyDesk) ou reunião (Google Meet) — são identificadas pela **MAIA** no próprio atendimento e encaminhadas para agendamento, sujeitas ao regime deste item. Fora do horário comercial do item 3.1, esse atendimento humano depende de agendamento prévio entre as Partes, formalizado por e-mail (durante a implantação) ou pela Área de Painel (após o go-live, nos termos do item 5), com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, informando data, horário e motivo da solicitação. Não há, nesta fase, suporte humano de plantão, sobreaviso ou atendimento técnico espontâneo fora do horário comercial sem esse agendamento; eventual oferta futura desse regime será objeto de Aditivo específico e condição comercial própria.

3.4. O funcionamento contínuo (24x7) da **MAIA** e dos subagentes na operação da **LICENCIADA**, conforme os blocos do Anexo V, não se confunde com o suporte humano técnico tratado no item 3.3: a Instância e a MAIA operam ininterruptamente, mas o atendimento humano especializado segue o regime e a antecedência de agendamento aqui previstos.

4. Natureza do suporte

4.1. O suporte humano prestado pela **LICENCIANTE** é de natureza corretiva e preventiva.

4.2. O suporte via inteligência artificial prestado pela **MAIA** é de natureza preditiva e prescritiva.

5. Canais de comunicação e formalização

5.1. Durante a fase de implantação (Anexo V, item 6), as tratativas e o suporte poderão ser feitos por WhatsApp, grupo(s) de WhatsApp, ligação telefônica, Google Meet ou AnyDesk, de forma ágil, sempre buscando a formalização por e-mail das decisões relevantes, nos termos da Cláusula Décima Nona.

5.2. A partir da entrada em operação plena da **MAIA** (100% operacional), as modalidades de atendimento direto por WhatsApp, ligação telefônica, Google Meet e AnyDesk são descontinuadas como canal oficial de suporte, e todo suporte passa a ser aberto, prestado e registrado exclusivamente pela Área de Painel da **LICENCIANTE**, disponível em painel.agencianobolso.com.br, cabendo à **LICENCIADA** abrir e acompanhar os chamados por esse canal.

5.3. Mensagens, ligações ou conversas por WhatsApp ou qualquer canal informal não alteram, complementam ou formalizam disposição deste Contrato, tampouco iniciam a contagem de SLA, ainda que enviadas dentro do horário comercial: o SLA só passa a contar a partir do registro no canal oficial vigente (e-mail durante a implantação, nos termos da Cláusula Décima Nona; Área de Painel após o go-live). Mensagens enviadas fora do horário comercial (item 3.1) não iniciam SLA, ainda que registradas no canal oficial, sendo processadas a partir do início do próximo dia útil.

5.4. Toda solicitação de suporte, agendamento, decisão relevante ou alteração de escopo registrada no canal oficial vigente prevalece, para fins de prazo e SLA, sobre qualquer tratativa verbal, por WhatsApp ou por outro canal informal, em caso de divergência.

5.5. O SLA (Acordo de Nível de Serviço) aplicável a cada chamado observa a prioridade e a complexidade da solicitação, sendo os prazos estimados de primeira resposta e de resolução comunicados à **LICENCIADA** no momento da abertura do chamado no canal oficial vigente, podendo variar conforme a natureza técnica do problema.

5.6. A área de membros, o(s) grupo(s) de WhatsApp e a comunidade previstos no item 8 deste Anexo são complementares à Área de Painel e não a substituem para fins de registro e contagem de prazos do SLA após o go-live.

7. Escopo incluso na mensalidade

- Manutenção, monitoramento e atualizações da **MAIA** e dos subagentes, nas frentes contratadas (Anexo V);
- Reconexão e correção de falhas da própria **MAIA**;
- Ajustes de abordagem e evolução dos agentes conforme a operação da **LICENCIADA**;
- Suporte à implantação, às configurações e aos ajustes previstos no Anexo V;
- Orientação técnica remota sobre eventuais integrações do item 6.4 do Contrato, sem incluir a execução dessas integrações;
- Suporte ao time da **LICENCIADA** para uso da plataforma e ajuste de abordagem, sem depender de time de TI.

8. Área de membros e comunidade

8.1. A mensalidade prevista no Anexo II inclui o acesso da **LICENCIADA** a uma área de membros mantida pela **LICENCIANTE**, com conteúdos, treinamentos e materiais de apoio ao uso da **MAIA**, além de encontros periódicos (a exemplo de encontros semanais por videochamada) com apresentação de cases e de novas skills.

8.2. A **LICENCIANTE** disponibilizará, ainda, um grupo de WhatsApp com a **LICENCIADA** e acesso a uma comunidade via WhatsApp voltada a clientes e parceiros, destinada a informações, lançamento de atualizações e encontros periódicos.

8.3. Os canais previstos neste item são complementares ao suporte formal por e-mail (item 5 deste Anexo) e não o substituem para fins de registro e contagem de prazos do SLA.

9. Catálogo de skills e página de referência

9.1. As capacidades e skills atualmente disponíveis na **MAIA** podem ser consultadas pela **LICENCIADA** em página de referência mantida pela **LICENCIANTE**, sem caráter contratual autônomo — em caso de divergência, prevalecem os termos deste Contrato e do Anexo I.

9.2. Cada nova skill lançada pela **LICENCIANTE** e incorporada ao catálogo geral da **MAIA** já está coberta pela mensalidade prevista no Anexo II, sem custo adicional de implementação à **LICENCIADA**, nos termos do Anexo I, item 4.3.

10. Skill proprietária específica para o negócio da LICENCIADA

10.1. Caso a **LICENCIADA** necessite de uma skill específica para o seu negócio, não disponível no catálogo geral da **MAIA**, deverá solicitá-la pelos canais de suporte previstos no item 5 deste Anexo, formalizando o pedido por e-mail.

10.2. Recebida a solicitação, a **LICENCIANTE** avaliará a viabilidade técnica e o escopo da skill solicitada e apresentará à **LICENCIADA** orçamento e prazo específicos, a serem formalizados por Aditivo Contratual, nos termos da Cláusula Décima Sétima, item 17.2, não estando essa skill sob encomenda coberta pela mensalidade prevista no Anexo II.

10.3. As skills padrão que já integram a Instância da **LICENCIADA** desde a implantação, independentemente da mensalidade, estão definidas no Anexo I, item 3, e não se confundem com a skill proprietária sob encomenda tratada neste item.

Ciência e aceite deste Contrato: Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR]. O aceite deste Contrato pode sim ser feito de forma online e tem a mesma validade jurídica de um contrato impresso, conforme consta no Código Civil Brasileiro, artigo 107, não sendo necessária a impressão ou assinatura física dos documentos, salvo se expressamente exigido em lei.

ANEXO V — ESCOPO, ENTREGÁVEIS, PRÉ-REQUISITOS E CRONOGRAMA (MAIA COMPLETA)

Este Anexo detalha o escopo, os entregáveis, os pré-requisitos técnicos a cargo da **LICENCIADA** e o cronograma da **Agência no Bolso - MAIA ("AnB/MaIA")** Completa, refletindo a Proposta Comercial apresentada ao Grupo Humanitas (julho de 2026), e integra o Contrato para todos os fins, complementando a Cláusula Segunda e a Cláusula Quarta.

Os entregáveis descritos nos blocos abaixo representam a aplicação e a adaptação, à realidade da **LICENCIADA**, de capacidades que já compõem a **MAIA** e o seu catálogo de skills, detalhado no Anexo I. A execução do trabalho em si — atendimento, prospecção, postagens, conteúdo, triagem — é feita pela própria MAIA e pelos subagentes especialistas, cabendo à **LICENCIANTE** a configuração, o treinamento e o acompanhamento contínuo dessa aplicação, nos termos da Cláusula 2.2.

0. Estrutura da operação: uma única MAIA para os negócios e as cidades do Grupo Humanitas

0.1. A LICENCIADA contrata uma única Instância da MAIA para atender, de forma unificada, os diferentes negócios do Grupo Humanitas indicados por ela — a exemplo do cartão de benefícios Humanitas Cuida, da medicina/saúde ocupacional (Humanitas Ocupacional) e da clínica CEMEP — e as cidades de atuação de Pirapora, Várzea da Palma e João Pinheiro (MG), sem necessidade de nova implantação (novo setup) por cidade ou por negócio.

0.2. A MAIA orchestra o roteamento das conversas por negócio e por cidade (praça), acionando o subagente de SDR/atendimento correspondente a cada praça e a cada negócio, com identidade, tom de voz e regras próprios definidos pela LICENCIADA, sobre uma base de memória e busca semântica única da Instância. A inclusão eventual de novos negócios ou de novas cidades ao roteamento observa os pré-requisitos deste Anexo e, quando implicar capacidade além do escopo aqui descrito, o regime de Change Request (Cláusula 2.8).

0.3. CNPJs do Grupo com acesso à MAIA

A presente licença estende-se exclusivamente aos estabelecimentos/CNPJs do Grupo abaixo relacionados, para uso interno da **LICENCIADA**:

Nº	Razão Social	CNPJ	Negócio
1	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]
2	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]
3	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]
4	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]
5	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]	[A CONFIRMAR]

1. Bloco 1 — Atendimento e SDR (WhatsApp API oficial e Instagram)

1.1. Entregáveis:

- Atendimento e prospecção (SDR) por WhatsApp, via API oficial da Meta, e por Instagram (Direct), de ponta a ponta, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Qualificação do cliente final e resposta em segundos, dia e noite, com tom de voz acolhedor e mensagens curtas ou em áudio, conforme diretrizes definidas pela LICENCIADA por negócio e por cidade;
- Roteamento por negócio e por cidade (praça), acionando o SDR/atendimento correto conforme a origem e o assunto da conversa, nos termos do item 0;
- Continuidade do atendimento com memória de contexto de cada lead (a MAIA retém o histórico do contato na base da Instância);
- Ambiente de teste, para validação da qualidade do atendimento no cenário real da **LICENCIADA** antes da entrada em operação para o cliente final;
- Passagem (transbordo) para o atendente humano do negócio nos casos que exijam decisão, orientação clínica ou análise humana.

1.2. Pré-requisitos técnicos a cargo da **LICENCIADA**:

- Conta e número(s) habilitados na API oficial do WhatsApp (Meta) para a operação, e perfis de Instagram profissionais dos negócios, com os acessos necessários, nos termos da Cláusula Sexta;
- Infraestrutura própria (servidor/VPS e modelo de IA/LLM), nos termos da Cláusula Sexta;
- Definição, por negócio e por cidade, do tom de voz, das regras de atendimento, dos planos, valores e informações de saúde que podem ser prestadas pela MAIA e daquelas que exigem transbordo humano;
- Indicação de um responsável de TI ou de operação como ponto de contato durante a fase de implantação.

1.3. Limitações técnicas e ponto de atenção da API oficial do WhatsApp/Meta — a operação por API oficial observa as políticas de uso, os modelos de mensagem (templates) aprovados

pela Meta, as janelas de atendimento e as tarifas por mensagem definidas e cobradas pela própria Meta (Anexo II, item 3), não respondendo a LICENCIANTE por bloqueios, recusas de template, alterações de política ou de tarifa impostos pela Meta, nos termos dos itens 16.1 e 16.2 do Contrato.

2. Bloco 2 — CRM de Atendimento (multi-negócio e multi-cidade)

2.1. Entregáveis:

- CRM de atendimento conectado ao WhatsApp (API oficial) e ao Instagram, acessível por navegador (web) e por dispositivo móvel;
- Organização por times/setores, por negócio e por cidade, com atribuição de leads ao SDR/atendente correspondente;
- Registro e salvamento dos contatos e do histórico de cada lead, com memória de contexto na base da Instância;
- Painel do cliente para acompanhamento da instalação, da saúde do sistema, abertura de chamados de suporte e agendamento de projetos específicos.

2.2. Pré-requisitos técnicos a cargo da LICENCIADA:

- Definição da estrutura de times/setores por negócio e por cidade e das regras de atribuição de leads;
- Indicação dos responsáveis (usuários) de cada time/setor;
- Acessos e credenciais necessários à conexão do WhatsApp (API oficial) e do Instagram ao CRM.

3. Bloco 3 — Marketing, Conteúdo e Tráfego Pago

3.1. Entregáveis:

- Diagnóstico de mercado por negócio (dossiê no método BMAD) e linha editorial montada pela própria MAIA, com calendário mensal de conteúdo individualizado por negócio e por cidade;
- Geração de conteúdo (roteiros, carrosséis, stories, reels e legendas) com apoio da MAIA e revisão pela LICENCIADA, respeitando o tom de cada negócio e de cada cidade;
- Conteúdo de topo de funil (informativo/institucional/educativo em saúde e bem-estar), respeitando o tom de cada praça;
- Estruturação e otimização de campanhas de tráfego pago segmentadas por negócio e por cidade, conforme verba definida pela LICENCIADA;
- Dashboard de acompanhamento de resultado (cliques, mensagens e retorno) no âmbito das ferramentas da própria MAIA.

3.2. Pré-requisitos técnicos a cargo da LICENCIADA:

- Perfis de Instagram migrados para conta profissional;

- Acesso ao Gerenciador de Anúncios (Meta) e definição da verba de mídia por negócio e por cidade, cujo custo corre por conta da **LICENCIADA** e não integra os valores do Anexo II;
- Fornecimento dos materiais de marca, identidade visual, planos, valores e frase-âncora de cada negócio;
- Compartilhamento dos relatórios de pesquisa de mercado, quando existentes.

4. Bloco 4 — Marca pessoal do sócio (opcional, dentro da mesma Instância)

4.1. Mediante indicação da LICENCIADA, a mesma Instância da MAIA poderá operar a marca pessoal do sócio/médico do Grupo Humanitas (a exemplo da gestão de perfil de Instagram pessoal e de conteúdo), sem necessidade de nova implantação, aplicando-se a este bloco os mesmos entregáveis, pré-requisitos e limitações dos Blocos 1 a 3, no que couber.

4.2. A eventual construção ou reformulação de site pessoal e a integração com agenda própria, quando dependerem de desenvolvimento ou de integração com sistemas de terceiros, seguem o regime da Fase 2 (item 5 deste Anexo) e da Cláusula 6.4, sendo objeto de orçamento específico.

5. Fase 2 — Integrações de sistema, dashboard 360 e treinamento (FORA do escopo de entrega deste Contrato)

5.1. As seguintes frentes, levantadas na reunião diagnóstica, **não integram o objeto nem o escopo de entrega deste Contrato e do Anexo II**, por dependerem de mapeamento de processos e/ou de integração com sistemas próprios da LICENCIADA, e são tratadas como Fase 2, sujeitas ao regime de Change Request (Cláusula 2.8) e de Aditivo Contratual (item 17.2), com viabilidade, escopo, prazo e preço a serem definidos após diagnóstico técnico específico:

- Integração e automação dos processos internos e conexão entre setores dos negócios do Grupo Humanitas;
- Dashboard 360 próprio de gestão (indicadores de saúde e produtividade por setor/negócio), com código-fonte e domínio de titularidade da LICENCIADA e editável pela própria MAIA, inclusive eventual recriação do dashboard atualmente utilizado pela LICENCIADA;
- Área de treinamento da equipe de vendas (área de membros com login, para onboarding de novos vendedores e atualização de planos e contratos);
- Automações internas específicas e integrações com sistemas de gestão de planos e contratos, prontuário/gestão clínica, ERP financeiro ou outros softwares internos.

5.2. Conexões diretas com sistemas próprios da LICENCIADA dependem da existência de API disponibilizada por tais sistemas. A atuação da LICENCIANTE nessas hipóteses limita-se, até a formalização de Aditivo, à orientação técnica e ao acompanhamento previstos na Cláusula 7.5, por reunião (Google Meet) e acesso remoto (AnyDesk), não abrangendo a execução, o desenvolvimento ou a homologação da integração. Onde não houver API pública disponível,

eventual automação por navegação assistida ("computer use") tem confiabilidade reduzida em relação à integração por API, o que será apontado no respectivo diagnóstico e orçamento.

5.3. Caso a LICENCIADA deseje contratar qualquer frente da Fase 2 junto à LICENCIANTE, esta avaliará a viabilidade técnica e apresentará orçamento e prazo específicos, formalizados por Aditivo Contratual (Cláusula Décima Sétima, item 17.2), não estando esse desenvolvimento coberto pelos valores previstos no Anexo II. A Fase 2 segue cronograma próprio, definido no respectivo Aditivo, e não trava a entrada em operação das frentes dos Blocos 1 a 3.

6. Cronograma de implantação

6.1. **Semana 0 — Setup e descoberta:** provisionamento da infraestrutura de titularidade da LICENCIADA (servidor/VPS e modelo de IA/LLM) e confirmação da conta de API oficial do WhatsApp/Meta; conexão do corpo (servidor) e do cérebro (LLM) às skills da LICENCIANTE por meio de API e ativação técnica da Instância, estimada em 3 (três) a 5 (cinco) dias úteis a partir da disponibilização dos acessos iniciais — até a MAIA "acordar" e ficar tecnicamente operacional; coleta de contexto dos negócios (produtos, cidades, planos, tom de voz) e geração dos dossiês de diagnóstico (BMAD) por negócio. Esta etapa antecede o início da Semana 1.

6.2. **Semana 1 — Núcleo de marketing, vendas e atendimento no ar:** integração do WhatsApp (API oficial) e do Instagram; configuração do CRM de atendimento, dos times/setores e do roteamento por negócio e por cidade; treinamento inicial do SDR/atendimento pelos dossiês, com validação em ambiente de teste; ativação da geração de conteúdo. Ao final desta etapa, o núcleo de marketing, vendas e atendimento fica funcional.

6.3. **Semanas 2 a 4 — Ajuste fino, ativação de tráfego e expansão:** refinamento do tom e dos roteiros por praça junto à equipe da LICENCIADA; ativação e otimização do tráfego pago segmentado por negócio e por cidade; ampliação do roteamento aos demais negócios e cidades indicados pela LICENCIADA; acompanhamento dos primeiros resultados e evolução contínua sob a mensalidade prevista no Anexo II. As frentes de Fase 2 (item 5), quando contratadas, iniciam-se em etapas, em cronograma próprio de Aditivo, podendo estender-se além da Semana 4.

6.4. O prazo total estimado de 4 (quatro) semanas, contadas a partir do fim da Semana 0, para a operação plena das frentes dos Blocos 1 a 3 pressupõe o fornecimento tempestivo, pela LICENCIADA, dos acessos, validações e materiais indicados nos itens 1.2, 2.2 e 3.2 deste Anexo, podendo ser prorrogado proporcionalmente em caso de atraso da LICENCIADA no fornecimento desses itens, sem que isso configure inadimplemento da LICENCIANTE. As frentes de Fase 2 (item 5) seguem cronograma próprio e não travam a entrada em operação das demais frentes.

6.5. Durante a implantação, a **LICENCIANTE** disponibiliza à **LICENCIADA** painel de acompanhamento em tempo real do cronograma de implantação, com o status de cada etapa das frentes descritas neste Anexo. A conclusão de marcos, eventuais alterações de prazo e pendências atribuídas à LICENCIADA são, adicionalmente, formalizadas por e-mail,

nos termos do Anexo IV, item 5, prevalecendo o conteúdo do e-mail sobre o painel em caso de divergência entre ambos.

Ciência e aceite deste Contrato: Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR]. O aceite deste Contrato pode sim ser feito de forma online e tem a mesma validade jurídica de um contrato impresso, conforme consta no Código Civil Brasileiro, artigo 107, não sendo necessária a impressão ou assinatura física dos documentos, salvo se expressamente exigido em lei.

ASSINATURAS

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento por meio de assinatura eletrônica/certificado digital (ICP-Brasil/gov.br), reconhecendo desde já sua plena validade e eficácia jurídica nos termos do art. 10, §2º da MP 2.200-2/2001 e do art. 107 do Código Civil.

Parnaíba/PI, [DATA A CONFIRMAR].

LICENCIANTE

Agência no Bolso Inova Simples (I.S.)
CNPJ 63.598.117/0001-39
Raquel Batista · Joel Visgueira · Salatiel Batista

LICENCIADA

[RAZÃO SOCIAL A CONFIRMAR] (Grupo
Humanitas)
CNPJ [A CONFIRMAR]
[NOME DO RESPONSÁVEL A CONFIRMAR] · CPF [A
CONFIRMAR]