



GESTÃO EM SAÚDE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 121/2025

CONTRATANTE: ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE, inscrita no CNPJ sob o nº 14.284.483/0009-65, situada na Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Bairro: Centro – Cidade Petrolina - PE, neste ato representada pelo Sr. Yurgan Targe Passos Santana, portador da cédula de identidade no 08.376.818-12 SSP/BA e inscrito no CPF sob o nº 004.256.495-63.

CONTRATADA: MARILIA FERREIRA SILVA PONTANEGRA, inscrita no CNPJ sob o nº 48.699.975/0001-86, situada na Avenida Barão de Contendas (Lot Novo Horizonte), nº 860, Jatoba – Petrolina/PE – CEP 56.332-385, neste ato representada pela Sra. Marilia Ferreira Silva Pontanegra, inscrita no CPF sob o nº 087.272.674-66.

As partes acima qualificadas celebram o presente contrato de prestação de serviços para suprir às demandas dos pacientes do **HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA**, localizado à Av. José de Sá Maniçoba – Centro, Petrolina/PE – CEP: 56.304-205, nos termos do Contrato de Gestão nº 001/2024, firmado entre o Município de Petrolina e a S3 Gestão em Saúde, regendo-se este instrumento e seus anexos pelas cláusulas e condições a seguir.

SEÇÃO I DO OBJETO

Cláusula Primeira – Do Objeto:

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços especializados de automação, gerenciamento e operação de comunicação institucional, por meio da API Oficial da Meta (WhatsApp Business), com finalidade exclusivamente assistencial, administrativa e informativa.

1.2. O objeto compreende, de forma integrada e indissociável, os seguintes serviços:

I – Implantação da Solução Tecnológica:

- a) configuração inicial do ambiente tecnológico junto à API Oficial da Meta (WhatsApp Business);
- b) estruturação do canal institucional e oficial de comunicação do Hospital;
- c) parametrização inicial dos fluxos de mensagens, templates e regras operacionais aprovadas pela **CONTRATANTE** e pela Meta.

II – Operação e Automação das Comunicações:

- a) envio automatizado de mensagens transacionais, informativas e operacionais, tais como:
 - agendamentos, confirmações e lembretes de consultas e exames;
 - orientações prévias e posteriores a atendimentos ambulatoriais;
 - comunicações administrativas relacionadas à assistência à saúde, vedado o uso para diagnóstico, prescrição médica ou condutas clínicas individualizadas;
- b) organização das mensagens por setor, serviço, agenda ou fluxo previamente

definido pela **CONTRATANTE**.

III – Gestão Técnica e Infraestrutura:

- a) disponibilização, gerenciamento e manutenção da infraestrutura tecnológica necessária à execução do objeto;
- b) monitoramento operacional do sistema quanto à funcionalidade da automação contratada;
- c) manutenção corretiva e ajustes operacionais de baixa complexidade, compatíveis com o escopo do contrato.

IV – Suporte Técnico:

- a) prestação de suporte técnico em horário comercial, para correções operacionais, ajustes de parametrização e orientações técnicas;
- b) atendimento às demandas ordinárias relacionadas à execução dos serviços, observados os limites técnicos do objeto.

V – Conformidade Regulamentar e Proteção de Dados:

- a) tratamento de dados pessoais e dados sensíveis de saúde, exclusivamente na condição de **operadora de dados**, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- b) observância dos princípios da necessidade, finalidade, segurança e minimização de dados;
- c) registro e organização das comunicações realizadas no âmbito do objeto, para fins de controle, rastreabilidade e auditoria administrativa.

1.3. A execução do objeto deverá observar as normas técnicas aplicáveis ao funcionamento do **HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA**, as diretrizes previstas no **Contrato de Gestão nº 001/2024**, firmado entre a **S3 GESTÃO EM SAÚDE** e o **MUNICÍPIO DE PETROLINA**; contribuir para a eficiência do atendimento ambulatorial, redução de faltas, organização de agendas e melhoria da comunicação institucional com os pacientes, bem como atender os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, de forma a assegurar a regularidade e continuidade dos serviços de saúde.

1.4. A eventual ampliação de volume de mensagens, inclusão de novos setores, campanhas assistenciais específicas ou alterações relevantes de fluxo operacional dependerá de prévia solicitação formal da **CONTRATANTE**, assim como da prévia análise quanto à viabilidade técnica e impacto financeiro.

1.5. A **CONTRATADA** atuará com autonomia técnica e operacional, sendo responsável exclusivamente pela execução dos serviços definidos nesta cláusula, não se caracterizando, em nenhuma hipótese:

- a) vínculo empregatício;
- b) delegação de responsabilidade assistencial, médica ou administrativa da **CONTRATANTE**;
- c) substituição das obrigações institucionais da gestão hospitalar.

SEÇÃO II

DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO

Cláusula Segunda – Dos Documentos Integrantes:

2.1. Constitui parte integrante do presente contrato, como se nele estivesse transcrito e para todos os efeitos legais, cujo teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

- a) Anexo I - Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade;
- b) Anexo II - Proposta comercial.

2.2. Em caso de divergência entre o disposto no presente contrato e o conteúdo dos documentos referidos no item 2.1, prevalecerá sempre o disposto neste instrumento contratual.

SEÇÃO III

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cláusula Terceira – Das Obrigações da CONTRATADA:

3.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas neste contrato e na legislação aplicável, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- I. Executar integralmente os serviços descritos na Cláusula Primeira (Objeto), com observância das especificações técnicas, operacionais e funcionais ali estabelecidas;
- II. Disponibilizar, operar e manter a solução de automação de mensagens via API Oficial da Meta (WhatsApp Business), garantindo sua funcionalidade dentro dos limites técnicos contratados;
- III. Atuar de forma compatível com a natureza pública e assistencial das atividades da **CONTRATANTE**, respeitando os princípios da continuidade do serviço público de saúde, eficiência administrativa e interesse coletivo.
- IV. Realizar a implantação, configuração, parametrização e ajustes operacionais da solução tecnológica, conforme fluxos e diretrizes definidos pela **CONTRATANTE**;
- V. Manter a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da automação, incluindo servidores, integrações permitidas e ambiente de execução;
- VI. Garantir o envio de mensagens automáticas apenas nos fluxos previamente autorizados pela **CONTRATANTE**, observadas as políticas da Meta;
- VII. Assegurar a rastreabilidade das comunicações realizadas no âmbito do objeto, mediante registros técnicos compatíveis com auditorias administrativas e operacionais;
- VIII. Prestar manutenção corretiva e ajustes operacionais de baixa complexidade, dentro do escopo contratual.
- IX. Disponibilizar suporte técnico em horário comercial para atendimento de falhas operacionais, dúvidas técnicas e correções relacionadas à execução do objeto;
- X. Registrar e acompanhar incidentes técnicos imputáveis à sua atuação, promovendo solução em prazo razoável e proporcional à criticidade do impacto operacional.
- XI. Comunicar formalmente à **CONTRATANTE** quaisquer indisponibilidades, falhas sistêmicas ou limitações operacionais decorrentes:
 - a) da API Oficial da Meta;
 - b) de operadoras de telecomunicações;
 - c) de conectividade à internet;
 - d) de alterações unilaterais nas políticas da plataforma utilizada;



GESTÃO EM SAÚDE

- XII. Não responder por falhas, interrupções ou indisponibilidades decorrentes de fatos alheios ao seu controle técnico direto, devidamente comprovados.
- XIII. Tratar os dados pessoais e dados sensíveis de saúde exclusivamente como operadora de dados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- XIV. Utilizar os dados apenas para execução do objeto contratual, vedada qualquer finalidade diversa;
- XV. Adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção de dados pessoais, prevenindo acessos não autorizados, vazamentos ou incidentes de segurança;
- XVI. Comunicar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais, colaborando com a apuração e mitigação dos riscos;
- XVII. Assegurar que seus colaboradores, prepostos ou terceiros vinculados cumpram rigorosamente as normas de sigilo e confidencialidade.
- XVIII. Manter-se regular perante os órgãos fiscais, trabalhistas, previdenciários e regulatórios, apresentando a documentação comprobatória sempre que exigida;
- XIX. Assumir integral responsabilidade por encargos trabalhistas, previdenciários, tributários e civis relacionados aos seus empregados e prepostos;
- XX. Não estabelecer, em hipótese alguma, vínculo empregatício ou relação de subordinação entre seus colaboradores e a **CONTRATANTE**.
- XXI. Fornecer relatórios técnicos e operacionais que permitam à **CONTRATANTE** fiscalizar e acompanhar a execução do objeto;
- XXII. Atender às solicitações de esclarecimentos e informações da **CONTRATANTE**, dentro dos limites do objeto;
- XXIII. Submeter-se às atividades de fiscalização administrativa, inclusive auditorias internas e externas, relacionadas ao Contrato de Gestão nº 001/2024.

SEÇÃO IV DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Cláusula Quarta – Das Obrigações da CONTRATANTE:

4.1. constituem obrigações da CONTRATANTE:

- I. Efetuar o pagamento dos serviços efetivamente prestados pela **CONTRATADA**, conforme as condições e prazos estabelecidos neste contrato.
- II. Fornecer à **CONTRATADA** as informações, documentos e especificações técnicas necessárias à adequada execução dos serviços.
- III. Atestar, por meio de representante formalmente designado, os relatórios de execução apresentados pela **CONTRATADA**, como condição prévia para a liberação do pagamento.
- IV. Permitir o acesso da **CONTRATADA** às dependências do **HOSPITAL MUNICIPAL DE PETROLINA** ou a outros locais de execução dos serviços, quando aplicável, obedecidas as normas internas de segurança e operação.
- V. Comunicar tempestivamente à **CONTRATADA** quaisquer eventos ou intercorrências que possam impactar na execução regular dos serviços contratados.
- VI. Garantir à **CONTRATADA** o exercício do contraditório e da ampla defesa em caso de apuração de irregularidades ou aplicação de penalidades previstas neste contrato.
- VII. Exercer, por meio de representantes formalmente designados, a fiscalização e o acompanhamento da execução contratual, inclusive com o poder de requisitar informações, documentos e relatórios pertinentes, ficando certo, contudo, que a



GESTÃO EM SAÚDE

CONTRATADA não responderá por falhas, prejuízos ou descumprimentos decorrentes de atos, omissões ou determinações da própria **CONTRATANTE**.

SEÇÃO V DO VALOR

Cláusula Quinta – Do Valor:

5.1. Pelos serviços objeto do presente contrato, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** mensalmente o valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), referentes ao sistema, servidor e suporte técnico, o montante correspondente a cada número conectado, que individualmente está no valor de R\$ 170,00 (cento e setenta reais) e o montante correspondente aos custos da Meta (API Oficial) por tipo de mensagem enviada.

Tipo de mensagem	Categoria Meta	Descrição	Referência de custo
Receptiva	User-Initiated	Conversas iniciadas pelo próprio paciente/usuário dentro da janela autorizada.	Sem custo adicional Meta para mensagens recebidas (pode haver custo de sessão conforme política vigente).
Marketing	Business-Initiated - Marketing	Mensagens de campanha, divulgação, engajamento ou comunicação promocional (quando aplicável).	Exemplo de referência: US\$ 0,0625 por mensagem.
Autenticação	Business-Initiated - Authentication	Códigos de verificação, confirmação de identidade, links seguros, tokens, etc.	Exemplo de referência: US\$ 0,0068 por mensagem.
Utilitárias / Transacionais	Business-Initiated - Utility	Mensagens de atualização de agendamento, confirmação, orientações de preparo, mudanças de horário, avisos importantes ao paciente, etc.	Exemplo de referência: US\$ 0,0068 por mensagem.

Importante: os valores da Meta são cobrados em dólar, diretamente no cartão vinculado ao Business Manager da Contratante, e podem variar conforme cotação e atualização de tabela oficial. A Samsystem não realiza repasse ou intermediação destes custos.

Parágrafo Primeiro – Os valores dispostos acima podem variar conforme cotação e atualização da tabela oficial.

Parágrafo Segundo – Os valores cobrados sofrerão variações mensalmente, estando dependente da cotação do dólar no período faturado.

5.4. A **CONTRATADA** não realiza repasse ou intermediação dos custos da Meta Api Oficial (WhatsApp Business).



GESTÃO EM SAÚDE

5.5. O valor contratado compreende, de forma integral, todos os custos operacionais, administrativos, financeiros, logísticos, trabalhistas, previdenciários, tributários e quaisquer outros encargos diretos ou indiretos necessários à execução do objeto, sendo vedada à **CONTRATADA** a solicitação de acréscimos por encargos previsíveis ou inerentes à natureza da atividade, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas em lei ou neste contrato.

SEÇÃO VI DO PAGAMENTO E DA GLOSA TÉCNICA E FINANCEIRA

Cláusula Sexta – Do Pagamento:

6.1. O pagamento dos serviços convencionados neste instrumento será devido no mês subsequente à sua execução. A liquidação dos valores deverá ocorrer até o dia 20 (vinte) de cada mês.

6.2. O pagamento dos serviços executados em cada competência ficará condicionado, cumulativamente, à:

- a) entrega, pela **CONTRATADA**, de relatório de execução dos serviços, devidamente aprovado e atestado por representante formal da **CONTRATANTE**;
- b) apresentação da Nota Fiscal correspondente aos serviços efetivamente prestados, contendo os dados cadastrais exigidos e discriminando de forma detalhada os serviços executados;
- c) apresentação, até o dia 05 (cinco) de cada mês, das certidões de regularidade fiscal da **CONTRATADA**, incluindo: (i) Receita Federal e Dívida Ativa da União; (ii) FGTS; (iii) INSS; (iv) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e (v) Regularidade Fiscal Estadual e Municipal.

6.3. Na hipótese de identificação de inconsistências, omissões e/ou inconformidades nos documentos mencionados no item 6.2, o prazo de pagamento ficará suspenso e somente será iniciado após a regularização integral das pendências, sendo o novo prazo contado a partir da reapresentação válida e completa da documentação corrigida, sem a qual a **CONTRATANTE** não estará autorizada a efetuar o pagamento em favor da **CONTRATADA**.

6.4. A **CONTRATANTE** poderá aplicar glosa técnica e/ou financeira, total ou parcial, sobre os valores devidos à **CONTRATADA** sempre que verificado descumprimento contratual, falha técnica, operacional ou documental relacionada ao objeto do contrato.

6.5. Constituem hipóteses específicas de glosa técnica:

I. Indisponibilidade do sistema de automação por período superior ao razoável, quando decorrente de falha técnica direta da infraestrutura ou parametrização sob responsabilidade da **CONTRATADA**;

II. Falha reiterada no envio automático de mensagens, quando:

- a) houver interrupção do fluxo autorizado;
- b) ocorrer envio incompleto ou inconsistente;
- c) houver descumprimento dos fluxos previamente aprovados;

- III. Erro de parametrização ou configuração imputável à **CONTRATADA** que resulte:
- a) em não envio de mensagens essenciais;
 - b) em envio a destinatários indevidos;
 - c) em inconsistência dos registros de comunicação;
- IV. Descumprimento do prazo razoável de resposta do suporte técnico, quando comprovada omissão ou negligência da **CONTRATADA**;
- V. Ausência, atraso injustificado ou inconsistência nos relatórios técnicos e operacionais exigidos contratualmente;
- VI. Inexecução parcial do objeto, quando comprovado que módulos, fluxos ou funcionalidades contratadas deixaram de ser disponibilizadas sem justificativa técnica válida;
- VII. Utilização de templates não autorizados ou em desacordo com as políticas da Meta, quando imputável à **CONTRATADA**;
- VIII. Tratamento de dados pessoais em desconformidade com o objeto, quando caracterizada infração à LGPD imputável à **CONTRATADA**.

6.6. Configuram hipóteses de glosa financeira:

- I. Cobrança de valores em desacordo com os parâmetros definidos no contrato, proposta comercial ou condições pactuadas;
- II. Cobrança por serviços:
 - a) não executados;
 - b) executados parcialmente;
 - c) fora do escopo contratual sem autorização formal;
- III. Divergência entre os serviços efetivamente prestados e aqueles descritos na Nota Fiscal;
- IV. Ausência, irregularidade ou inconsistência documental que impeça a correta liquidação da despesa;
- V. Descumprimento das condições de apresentação fiscal exigidas contratualmente.

6.7. A glosa será aplicada de forma proporcional ao impacto da falha e à extensão do prejuízo assistencial.

6.8. A aplicação de glosa não afasta a imposição de penalidades contratuais nem a possibilidade de rescisão.

Cláusula Sétima – Do Valor Consignado:

7.1. O valor consignado na Nota Fiscal será apurado com base na efetiva execução dos serviços contratados, respeitando os quantitativos, preços e demais condições estabelecidas neste contrato, inclusive os indicadores de desempenho, observadas, quando aplicáveis, as informações constantes nos documentos complementares.

7.2. Na hipótese de aplicação de glosa técnica, administrativa ou documental, o pagamento será efetuado apenas em relação ao montante efetivamente reconhecido como devido pela **CONTRATANTE**, sendo facultado à **CONTRATADA** apresentar justificativas ou documentos adicionais para reanálise do valor glosado, sem prejuízo dos prazos contratuais.

Cláusula Oitava – Da Forma de Pagamento:

8.1. Os pagamentos somente serão efetuados mediante crédito eletrônico em conta bancária de titularidade da **CONTRATADA**, previamente indicada e obrigatoriamente informada na respectiva Nota Fiscal.

Cláusula Nona – Da Integralidade dos Custos:

9.1. Os valores contratados compreendem, de forma integral, todos os custos operacionais, administrativos, trabalhistas, tributários, previdenciários, financeiros, logísticos e quaisquer outros encargos diretos ou indiretos relacionados à execução dos serviços, sendo vedada à **CONTRATADA** a solicitação de acréscimos por encargos previsíveis ou inerentes à natureza da atividade, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas em lei ou neste contrato.

SEÇÃO VII DA VIGÊNCIA E DA RENOVAÇÃO

Cláusula Décima – Da Vigência e da Renovação:

10.1. O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, com início em **04/02/2026** e término em **04/02/2027**, observada, em qualquer hipótese, a vigência do **Contrato de Gestão nº 001/2024**, firmado entre a **S3 GESTÃO EM SAÚDE** e o **MUNICÍPIO DE PETROLINA**, ou o período de execução indenizatória dele decorrente, em caso de rescisão ou extinção.

10.2. Em nenhuma hipótese a vigência deste contrato poderá ultrapassar a duração do Contrato de Gestão nº 001/2024 ou o prazo de eventual execução indenizatória dele decorrente.

10.3. A não renovação, suspensão, extinção ou rescisão, a qualquer título, do Contrato de Gestão nº 001/2024, implicará a extinção automática e de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação prévia e sem que caiba à **CONTRATADA** qualquer direito a indenização, compensação e/ou multa rescisória.

10.4. A renovação contratual, acaso celebrada entre as partes, ficará condicionada à manutenção, pela **CONTRATADA**, da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, ao adimplemento das obrigações contratuais e à ausência de pendências relativas à execução dos serviços no período anterior à possível renovação.

SEÇÃO VIII DAS PENALIDADES

Cláusula Décima Primeira – Das Penalidades:

11.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas neste contrato, por fato imputável a qualquer das partes, devidamente comprovado e assegurados o contraditório e a ampla defesa, ensejará a aplicação das penalidades previstas nesta Seção, de forma mútua, proporcional, razoável e equilibrada, sem prejuízo da reparação por perdas e danos, quando cabível.



GESTÃO EM SAÚDE

11.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas neste contrato, por fato imputável à **CONTRATADA**, e devidamente comprovado, ensejará, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, observado o contraditório e a ampla defesa, a aplicação das seguintes penalidades:

- I. Advertência por escrito, na hipótese de descumprimentos formais e/ou de menor gravidade;
- II. Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, ou, a critério da **CONTRATANTE**, sobre o valor da parcela do serviço afetado, em caso de inadimplemento material, descumprimento reiterado e/ou falhas que impactem a execução do objeto;
- III. Rescisão contratual por justa causa, nos casos de inadimplemento grave e/ou reiterado, conforme as hipóteses previstas neste instrumento.

11.3. Constituem hipóteses específicas de multa, sem prejuízo de demais hipóteses de incidência de multa por força da prestação dos serviços, objeto deste instrumento:

- a) indisponibilidade do sistema de automação imputável à **CONTRATADA**, com impacto relevante na comunicação institucional;
- b) falhas reiteradas no envio automático de mensagens essenciais (agendamento, confirmação, orientações);
- c) erro de parametrização que gere prejuízo operacional à **CONTRATANTE**;
- d) descumprimento injustificado das obrigações técnicas previstas no objeto;
- e) reincidência de falhas previamente advertidas.
- f) inadimplemento técnico ou operacional não sanado após notificação;
- g) irregularidades documentais impeditivas da liquidação da despesa;
- h) falhas graves que justifiquem retenção cautelar, sem prejuízo da continuidade mínima dos serviços.
- i) inexecução total ou parcial relevante do objeto;
- j) falhas técnicas graves e reiteradas na automação dos serviços;
- k) descumprimento grave das obrigações de proteção de dados pessoais e dados sensíveis de saúde (LGPD);
- l) utilização indevida da solução para finalidades não autorizadas;
- m) paralisação injustificada dos serviços;
- n) desatendimento reiterado de determinações formais da **CONTRATANTE**;
- o) comprometimento da continuidade do serviço público de saúde.

11.4. As penalidades poderão ser aplicadas cumulativamente com a rescisão contratual, caso a gravidade da conduta assim justifique.

11.5. A critério da **CONTRATANTE**, os valores eventualmente devidos pela **CONTRATADA** em razão de multa contratual poderão ser compensados com créditos pendentes de pagamento, quando houver.

11.6. Em caso de necessidade de cobrança judicial e/ou extrajudicial dos valores devidos pela **CONTRATADA**, esta responderá pelos custos de cobrança, incluindo custas processuais, cartorárias, honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor devido pela **CONTRATADA**, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IPCA-E.



GESTÃO EM SAÚDE

SEÇÃO IX DA RESCISÃO

Cláusula Décima Segunda – Da Rescisão pela CONTRATANTE:

12.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito, por iniciativa da **CONTRATANTE**, nos seguintes casos:

- a)** inadimplemento, total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela **CONTRATADA**;
- b)** cumprimento irregular e/ou insatisfatório de cláusulas contratuais, especificações técnicas, indicadores de desempenho, e/ou prazos estabelecidos pela **CONTRATADA**;
- c)** atraso injustificado no início da prestação dos serviços;
- d)** paralisação imotivada dos serviços sem comunicação prévia à **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- e)** subcontratação, cessão, associação, fusão, cisão ou transferência total ou parcial do objeto deste contrato sem a prévia anuência, por escrito, da **CONTRATANTE**;
- f)** desatendimento reiterado de determinações formais da **CONTRATANTE**, desde que previamente notificadas à **CONTRATADA**, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa;
- g)** cometimento reiterado de falhas na execução dos serviços, devidamente registradas e notificadas à **CONTRATADA**;
- h)** dissolução da sociedade, alteração da finalidade e/ou modificação da estrutura da **CONTRATADA** que comprometa a execução do objeto;
- i)** ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste contrato;
- j)** extinção, suspensão ou rescisão, a qualquer título, do **Contrato de Gestão nº 001/2024**, firmado entre a **S3 GESTÃO EM SAÚDE** e o **MUNICÍPIO DE PETROLINA**.

Cláusula Décima Terceira – Da Rescisão pela CONTRATADA:

13.1. Constituem motivos de rescisão por iniciativa da **CONTRATADA**:

- a)** inadimplemento das obrigações contratuais essenciais por parte da **CONTRATANTE**;
- b)** atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias, contados da data de emissão, no pagamento das Notas Fiscais regularmente apresentadas, atestadas e acompanhadas da documentação exigida contratualmente.

Cláusula Décima Quarta – Da Comunicação da Rescisão:

14.1. Caso a **CONTRATADA** desejar exercer o direito de rescisão contratual deverá comunicar a outra, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, e com a exposição fundamentada dos motivos que ensejaram o desfazimento do negócio jurídico, considerando-se válida a notificação realizada por e-mail institucional das partes, indicadas neste instrumento contratual, com confirmação de recebimento, ou por outro meio idôneo de comunicação que assegure a comprovação da entrega/recebimento pela parte notificada.

Cláusula Décima Quinta – Da Extinção Vinculada ao Contrato de Gestão:

15.1. A extinção, suspensão ou rescisão, a qualquer título, do **Contrato de Gestão nº 001/2024**, firmado entre a **S3 GESTÃO EM SAÚDE** e o **MUNICÍPIO DE PETROLINA**, ensejará a rescisão automática, e de pleno direito, deste contrato, independentemente

de notificação prévia e sem que caiba à **CONTRATADA** qualquer direito a indenização, compensação ou multa rescisória.

SEÇÃO X DA ANTICORRUPÇÃO

Cláusula Décima Sexta – Da Identificação e Suspensão:

16.1. Caso a **CONTRATANTE** identifique indícios e/ou evidências de que a **CONTRATADA**, seus sócios, administradores, empregados, prepostos e/ou terceiros a ela vinculados tenham participado de práticas ilícitas, tais como: corrupção, fraude, colusão, coerção ou obstrução, a **CONTRATANTE** poderá suspender cautelarmente a execução dos serviços, instaurando procedimento de apuração, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.2. A suspensão cautelar mencionada no parágrafo anterior será proporcional, e limitada, ao objeto diretamente afetado pelos fatos sob apuração, não podendo, tal circunstância, em hipótese alguma, inviabilizar a regular continuidade dos serviços essenciais pela **CONTRATADA**, tampouco causar prejuízos à execução contratual.

Cláusula Décima Sétima – Das Consequências:

17.1. Confirmada a ocorrência de quaisquer das práticas previstas nesta Seção, a **CONTRATANTE** poderá rescindir o contrato por justa causa, sem prejuízo da aplicação de penalidades contratuais e da adoção de medidas administrativas, civis e criminais cabíveis.

17.2. As sanções contratuais e legais somente serão aplicadas após decisão fundamentada, proferida em procedimento regular, que assegure a ampla defesa e o contraditório à **CONTRATADA**.

Cláusula Décima Oitava – Das Definições:

18.1. Para os fins deste contrato, considera-se:

- a) Prática de corrupção:** oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, vantagem indevida para influenciar ato ou decisão de agente público ou privado, relacionada à contratação ou execução contratual;
- b) Prática fraudulenta:** falsificação, adulteração ou apresentação de informações inverídicas com o propósito de obter vantagem indevida, induzir a erro ou evitar o cumprimento de obrigações contratuais;
- c) Prática colusiva:** ajuste prévio entre duas ou mais partes visando fraudar, manipular ou frustrar a competitividade de procedimentos de contratação ou influenciar indevidamente a execução do contrato;
- d) Prática coercitiva:** causar ou ameaçar causar dano físico, moral ou econômico a agente público, representante da **CONTRATANTE** ou terceiros, visando obter vantagem indevida ou influenciar sua conduta;
- e) Prática obstrutiva:** conduta destinada a dificultar ou impedir investigações, auditorias ou apurações, incluindo destruição, falsificação ou ocultação de documentos, prestação de informações falsas ou intimidação de testemunhas.

Cláusula Décima Nona – Da Responsabilização Individual:

19.1. Caso seja constatado que sócio, administrador, preposto, colaborador e/ou terceiro vinculado à **CONTRATADA** tenha praticado qualquer das condutas ilícitas descritas nesta Seção, a **CONTRATADA** deverá, imediatamente, promover sua substituição e adotar medidas internas para evitar a repetição da conduta, sem prejuízo das penalidades contratuais e legais cabíveis.

19.2. A **CONTRATADA** não poderá ser responsabilizada por atos praticados isoladamente por prepostos e/ou terceiros, sem ciência, anuência ou benefício direto de sua parte, desde que comprove ter adotado medidas de compliance e diligências compatíveis com os padrões éticos e morais necessários ao cumprimento do objeto do contrato, inclusive com as diretrizes internas e principiológicas da **CONTRATANTE**.

SEÇÃO XI CONDIÇÕES GERAIS

Cláusula Vigésima – Da Responsabilidade das Partes:

20.1. Cada parte será integral e exclusivamente responsável pelas obrigações que lhe forem atribuídas por força deste contrato e das normas técnicas e legislações aplicáveis, devendo cumpri-las de forma plena, responsável e tempestiva, assumindo os riscos inerentes à sua atividade empresarial e assistencial, porquanto o objeto do contrato é pautado à gestão de saúde em prol do interesse público/coletivo.

20.2. Em especial, as partes obrigam-se a:

- a) Responder** por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus atos ou omissões, próprios ou de seus prepostos, à outra parte e/ou a terceiros, em decorrência da execução do objeto contratual;
- b) Responder integralmente** por eventuais infrações relativas ao uso indevido de marcas, patentes ou processos de execução protegidos, assumindo o pagamento de indenizações, taxas, royalties ou outras quantias que vierem a ser devidas por tal motivo;
- c) Manter a regularidade** trabalhista, previdenciária e fiscal de seus empregados e prepostos, responsabilizando-se integralmente pelo pagamento de salários, benefícios e encargos legais, incluindo FGTS, INSS e eventuais indenizações decorrentes da relação com o pessoal envolvido na execução contratual;
- d) Assumir integral responsabilidade** pelo pagamento de todos os tributos municipais, estaduais e federais que incidirem sobre sua atividade empresarial, sendo vedado pleitear qualquer tipo de reembolso à outra parte por tais encargos;
- e) Responder** pelos danos decorrentes de eventual interrupção injustificada ou em desacordo com as condições deste contrato, que resulte em prejuízos à **CONTRATANTE** ou a terceiros.

Cláusula Vigésima Primeira – Da Interpretação e Omissões:

21.1. As partes reconhecem que quaisquer omissões, lacunas e/ou dúvidas interpretativas relacionadas ao presente contrato serão resolvidas com base na legislação cível vigente, especialmente no disposto na Lei nº 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro).

Cláusula Vigésima Segunda – Das Notificações:

22.1. As notificações e comunicações formais entre as partes, para todos os efeitos jurídicos e legais, deverão ser feitas por escrito, preferencialmente por e-mail institucional com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento (AR), dirigidas aos endereços constantes deste contrato ou de eventuais atualizações formais posteriormente comunicadas.

Cláusula Vigésima Terceira – Da Assinatura e Eficácia do Contrato:

23.1. O presente contrato tem vigência a partir de 04/02/2026, para todos os jurídicos, legais e obrigacionais efeitos, ainda que sua assinatura tenha, efetivamente, ocorrido em data posterior junto a plataforma D4Sign em razão de trâmites internos de formalização e processamento eletrônico necessários.

23.2. As partes reconhecem que as atividades contratadas tiveram início efetivo na data acima mencionada, com ciência e anuência prévia e expressa da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, razão pela qual se conferem plenos efeitos jurídicos e financeiros a partir daquela data, abrangendo as obrigações, direitos e responsabilidades assumidas pelas partes contratantes.

23.3. A assinatura digital deste instrumento em data posterior, através da plataforma de assinatura digital D4Sign, não implica novação, interrupção ou irregularidade na execução dos serviços, servindo apenas para consolidar, documentalmente, a relação jurídica já existente e vigente entre as partes, observados os princípios da boa-fé, continuidade administrativa e eficiência operacional e obrigacional, como eficácia plena e imediata das cláusulas contratuais, a partir da data acima designada para a efetiva operacionalização do objeto do contrato.

23.4. Fica expressamente ajustado que a data da vigência não afasta a obrigatoriedade de observância dos demais prazos contratuais, nem prejudica o cumprimento das condições de execução, fiscalização e/ou prestação de contas previstas nos instrumentos normativos e legais aplicáveis.

Cláusula Vigésima Quarta - Da Proteção de Dados, Sigilo e Confidencialidade:

24.1. A **CONTRATADA** se compromete a tratar os dados pessoais e sensíveis eventualmente acessados em decorrência da execução do presente contrato em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e sensíveis contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo Segundo – É vedada à **CONTRATADA** a utilização de dados pessoais ou sensíveis obtidas em razão da execução contratual para finalidade diversa daquela prevista neste instrumento, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis e eventual responsabilização civil, administrativa e criminal.



GESTÃO EM SAÚDE

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo absoluto sobre todas as informações clínicas, administrativas, técnicas e estratégicas obtidas no âmbito deste contrato, estendendo tal obrigação a seus sócios, empregados, prepostos e subcontratados, mesmo após o término da vigência contratual.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais tratados, colaborando integralmente com a apuração e adoção das medidas corretivas necessárias.

Parágrafo Quinto – O descumprimento das obrigações aqui previstas sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades contratuais e legais, sem prejuízo da responsabilização por eventuais danos decorrentes da violação de dados pessoais ou de informações confidenciais.

24.2. Comprometem-se, as partes, a não divulgar a terceiros quaisquer informações obtidas durante a vigência do Contrato, toda e qualquer informação não disponível ao público, revelada, fornecida, comunicada ou obtida, seja verbalmente ou por escrito, de técnicas, estratégias, projetos, metodologias, plantas, visão de negócio, formato de funcionamento, serviços a serem prestados, informações sobre soluções planejadas ou realizadas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, bem como a forma de apresentação das soluções e abordagem de comunicação além de todos os documentos relativos ao Contrato, bem como quaisquer outras informações reveladas por uma das Partes, na pessoa de seus representantes ou contratados, para a prestação dos serviços.

SEÇÃO XII DO FORO

Cláusula Vigésima Quinta – Do Foro:

25.1. Para dirimir as questões resultantes deste contrato, será competente o foro da Comarca de Salvador/BA, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim, de acordo, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, diante das testemunhas abaixo, após lido e acharem conforme.

Salvador, Estado da Bahia, 04 de fevereiro de 2026.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF:

ANEXO I

TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

48.699.975 MARILIA FERREIRA SILVA PONTANEGRA, inscrita no CNPJ sob o nº 48.699.975/0001-86, situada na Avenida Barão de Contendas (Lot Novo Horizonte), nº 860, Jatoba – Petrolina/PE – CEP 56.332-385, neste ato representada pela Sra. Marília Ferreira Silva Pontanegra, inscrita no CPF sob o nº 087.272.674-66, **assume o compromisso de manter confidencialidade** e sigilo sobre todas as informações técnicas e outras relacionadas, bem como sobre todos os documentos que serão disponibilizados pela **ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE**, inscrita no CNPJ sob o nº 14.284.483/0009-65, situada na Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Bairro: Centro – Cidade Petrolina - PE, neste ato representada pelo Sr. Yurgan Targe Passos Santana, portador da cédula de identidade no 08.376.818-12 SSP/BA e inscrito no CPF sob o nº 004.256.495-63, tendo entre si justa e acertada, a celebração do presente **TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**, através do qual a(o) **CONTRATADA(O)** aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da **CONTRATANTE** e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula 1ª – A(O) **CONTRATADA(O)** reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores da(o) **CONTRATADA(O)**, sem a expressa e escrita autorização da **CONTRATANTE**;

Cláusula 2ª – Todas as informações pessoais, técnicas e/ou sigilosas obtidas através da prestação de serviços ao **CONTRATANTE**, relacionadas a demandas, clientes, procedimentos, organização, estratégias ou desempenho serão tidas como **CONFIDENCIAIS** e **SIGILOSAS**.

Parágrafo Único Serão consideradas **CONFIDENCIAIS** e **SIGILOSAS**, para efeito deste TERMO, toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos e designs, patenteáveis ou não, sistemas de produção, logística e layouts, planos de negócios (business plans), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas a que a(o) **CONTRATADA(O)** tenha acesso:

- a) por qualquer meio físico, tais como documentos expressos, manuscritos, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias, imagens, vídeos etc.;
- b) por qualquer forma registrada em mídia eletrônica, inclusive armazenamento em nuvem;
- c) oralmente.

Cláusula 3ª– A(O) **CONTRATADA(O)** se compromete:

- a) A não utilizar **QUAISQUER** informações (Técnicas Administrativas ou Gerenciais), confidenciais ou não, a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;

- b) A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso;
- c) A não repassar o conhecimento das informações, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo ou confidencialidade de todas as informações fornecidas;
- d) Em cuidar para que as informações confidenciais fiquem restritas ao conhecimento tão somente das pessoas que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações;
- e) Não divulgar a terceiros quaisquer informações obtidas na execução dos serviços contratados, toda e qualquer informação não disponível ao público, revelada, fornecida, comunicada ou obtida, seja verbalmente ou por escrito, de técnicas, estratégias, projetos, metodologias, plantas, visão de negócio, formato de funcionamento, serviços a serem prestados, informações sobre soluções planejadas ou realizadas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, bem como a forma de apresentação das soluções e abordagem de comunicação, bem como quaisquer outras informações reveladas por uma das Partes, na pessoa de seus representantes ou contratados.

Cláusula 4ª – As informações, exemplificadas abaixo, devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação:

- a) Informações relativas à Recursos Humanos;
- b) Programas/Sistemas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;
- c) Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e versões “beta” de quaisquer programas;
- d) Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito;
- e) Metodologia, projetos e serviços utilizados;
- f) Números e valores financeiros.

Cláusula 5ª – A(O) CONTRATADA(O) reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo.

Parágrafo Único - Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a(o) CONTRATADA(O) deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

Cláusula 6ª– A(O) CONTRATADA(O) reconhece que, no seu desligamento definitivo da CONTRATANTE, deverá entregar à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a CONTRATANTE, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A(O) CONTRATADA(O) também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a CONTRATANTE.

Cláusula 7ª – A(O) CONTRATADA(O) deve assegurar que todos os seus colaboradores

guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a(o) CONTRATADA(O) e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Parágrafo primeiro - A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a(o) CONTRATADA(O) das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

Parágrafo segundo - A(O) CONTRATADA(O) deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à CONTRATANTE, caso haja, no prazo de 10 (dez) dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo terceiro - Sempre que um colaborador for admitido, a(o) CONTRATADA(O) deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 5 (cinco) dias após assinatura dos respectivos termos.

Cláusula 8ª - O atendimento deste TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da(o) CONTRATADA(O) que prestarem serviços à CONTRATANTE.

Cláusula 9ª – Em caso de qualquer falha na segurança das informações confidenciais, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE. A pronta comunicação da(o) CONTRATADA(O) não exclui, entretanto, a sua responsabilização pelo defeito na proteção dos dados sigilosos.

Cláusula 10ª - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

Cláusula 11ª - A PARTE que violar as obrigações previstas neste Termo deverá indenizar e ressarcir a outra PARTE pelas perdas, lucros cessantes, danos diretos e indiretos e quaisquer outros prejuízos patrimoniais ou morais que surjam em decorrência deste descumprimento.

Parágrafo Único - Por ocasião de sua violação, o Termo de Confidencialidade poderá ser imediatamente rescindido pela PARTE prejudicada, sem necessidade de aviso prévio e sem gerar, com este fato, direito a indenizações ou ressarcimentos.

Cláusula 12ª - O presente acordo possui caráter irrevogável e irretratável e inicia a partir da data de sua assinatura, permanecendo-o enquanto estiver sendo desenvolvido ou executado os serviços contratados, salvo autorização por escrito, concedida pela ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE.

Parágrafo Único - Após a extinção do Termo, as obrigações de confidencialidade nele firmadas manter-se-ão ainda por um período de 05 (anos), a contar da data da rescisão contratual.

Cláusula 13ª - A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Salvador/Bahia, local da execução dos serviços, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO,



GESTÃO EM SAÚDE

com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e acordadas, as PARTES assinam este instrumento em 02 (duas) vias de idêntico conteúdo e forma, na presença das testemunhas que subscrevem, depois de lido e achado conforme.

Salvador/BA, 04 de fevereiro de 2026.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:

CPF:

NOME:

CPF:



GESTÃO EM SAÚDE

19

ANEXO II

23/01/2026, 10:13

Proposta Comercial - Automatização de Mensagens via API Meta

PROPOSTA COMERCIAL - API OFICIAL META -
WHATSAPP BUSINESS

Mais eficiência clínica com comunicação inteligente.

Automatização de mensagens para pacientes do Hospital Dia através da API oficial da Meta (WhatsApp Business), com foco em agendamentos, confirmações e comunicação segura em conformidade com a LGPD.



Objetivo: implementar uma solução completa de mensagens automáticas para atendimentos ambulatoriais e de hospital-dia (sem internação), como consultas e exames, reduzindo faltas, melhorando a experiência do paciente e trazendo mais previsibilidade para a operação do hospital.

Contratante: Associação de Proteção à Maternidade e Infância Ubaíra – Filial Hospital (S3 Gestão em Saúde)

Contratada: Samsystem Soluções e Desenvolvimento

Canal: WhatsApp via API Oficial Meta

1. Identificação das Partes

Contratante

Razão Social: Associação de Proteção à Maternidade e Infância Ubaíra – Filial Hospital

Nome Fantasia: S3 Gestão em Saúde

CNPJ: 14.284.483/0009-65

Segmento: Hospital Dia e serviços de saúde sem internação.

Contratada

Razão Social: Samsystem Soluções e Desenvolvimento

CNPJ: 48.699.975/0001-86

Chave PIX para pagamento: 087.272.674-66

Área de atuação: Tecnologia, automação, integrações e soluções digitais em saúde.

<https://samsystem.app.br/proposta/>

1/5

www.s3saude.com.br





23/01/2026, 10:13

Proposta Comercial - Automação de Mensagens via API Meta

2. Visão Geral · Problema e Solução Proposta

Desafios atuais na operação

- Confirmação de consultas e exames feita manualmente, por telefone ou com baixa rastreabilidade.
- Alto índice de faltas (no-show) sem justificativa, impactando produtividade e faturamento.
- Dificuldade para padronizar a comunicação entre setores e equipes.
- Baixa integração da jornada do paciente em regime de hospital-dia.
- Risco de uso inadequado de WhatsApp sem controle, registros ou adequação à LGPD.

Solução proposta

- Implantação de canal único e oficial via WhatsApp Business API (Meta).
- Envio automático de mensagens transacionais, confirmações e orientações por setor.
- Templates aprovados pela Meta e em conformidade com a LGPD.
- Registro centralizado das comunicações e maior previsibilidade de agenda.
- Infraestrutura gerenciada pela Samsystem, com suporte técnico contínuo.

3. Benefícios para o Hospital e para o Paciente

Ganhos para a gestão e operação

- Redução do índice de faltas (no-show) em consultas, exames e procedimentos.
- Otimização do uso de salas, agendas e equipe assistencial.
- Comunicação padronizada e rastreável com o paciente.
- Melhor controle de fluxo, permitindo remanejamento em tempo hábil.
- Automação de confirmações, reduzindo esforço do time interno.

Experiência do paciente

- Recebimento de mensagens claras sobre data, hora, local e preparo.
- Canal oficial, confiável e reconhecido (WhatsApp com selo oficial Meta).
- Maior segurança na troca de informações sensíveis.
- Possibilidade de respostas simples (confirmar, remarcar, cancelar) mediante fluxo definido.
- Percepção de cuidado antes do atendimento em hospital-dia.

4. Escopo da Solução e Jornada do Paciente

A solução cobre atendimentos ambulatoriais e de hospital-dia (sem internação), como consultas e exames.

Fluxo resumido de comunicação:

<https://samsystem.app.br/proposta/>

2/5



GESTÃO EM SAÚDE

21

23/01/2026, 10:13

Proposta Comercial - Automação de Mensagens via API Meta

- **1. Agendamento:** geração de base com dados do paciente (nome, telefone, data/hora, procedimento, setor).
- **2. Envio automático:** mensagem transacional com dados do agendamento e orientações necessárias.
- **3. Confirmação:** opções simples de resposta (ex.: "Confirmando", "Preciso remarcar"), de acordo com template aprovado pela Meta.

Toda a lógica de disparo, templates, horários e regras de negócio é alinhada em conjunto com a equipe da S3 Gestão em Saúde, garantindo aderência ao fluxo assistencial e à realidade do hospital-dia.

5. Proposta Comercial - Valores Mensais

Componentes da mensalidade

Item	Descrição	Valor Mensal
Número conectado	Conexão de cada número de WhatsApp (API oficial Meta) utilizado para o envio de mensagens.	R\$ 170,00 / número
Sistema, Servidor e Suporte	Plataforma, infraestrutura em nuvem, monitoramento, atualizações, gestão de templates e suporte técnico à equipe interna.	R\$ 2.500,00
Custos de mensagens Meta	Valores cobrados diretamente pela Meta (API oficial) conforme tipo de mensagem e volume. Responsabilidade do Contratante	Conforme tabela oficial Meta

Observação: todos os valores acima são mensais. O contrato é recorrente e poderá ser rescindido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes da próxima data de pagamento.

Resumo financeiro

Mensalidade recorrente

- **R\$ 170,00** por cada número conectado.
- **R\$ 2.500,00** referentes ao sistema, servidor e suporte.
- Custos da Meta (API oficial) pagos diretamente pela Contratante, conforme uso.

Forma de pagamento: transferência bancária ou PIX para a chave **087.272.674-66**, em nome de **Samsystem Soluções e Desenvolvimento - CNPJ 48.699.975/0001-86**.

6. Custos da Meta - API Oficial WhatsApp Business

Abaixo, uma referência das categorias de mensagens cobradas pela Meta para uso da API oficial. Os valores são definidos e faturados pela Meta diretamente à conta do Business Manager configurada pela Contratante.

<https://samsystem.app.br/proposta/>

3/5

www.s3saude.com.br





GESTÃO EM SAÚDE

22

23/01/2026, 10:13

Proposta Comercial - Automação de Mensagens via API Meta

Tipo de mensagem	Categoria Meta	Descrição	Referência de custo
Receptiva	User-Initiated	Conversas iniciadas pelo próprio paciente/usuário dentro da janela autorizada.	Sem custo adicional Meta para mensagens recebidas (pode haver custo de sessão conforme política vigente).
Marketing	Business-Initiated - Marketing	Mensagens de campanha, divulgação, engajamento ou comunicação promocional (quando aplicável).	Exemplo de referência: US\$ 0,0625 por mensagem.
Autenticação	Business-Initiated - Authentication	Códigos de verificação, confirmação de identidade, links seguros, tokens, etc.	Exemplo de referência: US\$ 0,0068 por mensagem.
Utilitárias / Transacionais	Business-Initiated - Utility	Mensagens de atualização de agendamento, confirmação, orientações de preparo, mudanças de horário, avisos importantes ao paciente, etc.	Exemplo de referência: US\$ 0,0068 por mensagem.

Importante: os valores da Meta são cobrados em dólar, diretamente no cartão vinculado ao Business Manager da Contratante, e podem variar conforme cotação e atualização de tabela oficial. A Samsystem não realiza repasse ou intermediação destes custos.

7. LGPD - Proteção de Dados Pessoais e de Saúde

Enquadramento LGPD

A solução proposta observa os princípios e requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), considerando que há tratamento de **dados pessoais** e **dados pessoais sensíveis de saúde**.

- **Controladora:** Associação de Proteção à Maternidade e Infância Ubaíra – Filial Hospital (S3 Gestão em Saúde).
- **Operadora:** Samsystem Soluções e Desenvolvimento, na qualidade de prestadora de serviços de tecnologia.
- **Bases legais:** execução de contrato, legítimo interesse (art. 7º, V e IX da LGPD) e hipóteses específicas para dados sensíveis de saúde (art. 11, II, “f”).
- Tratamento limitado à finalidade de comunicação assistencial, operacional e transacional com o paciente.
- Não utilização dos dados para fins comerciais, de marketing genérico ou repasse a terceiros sem embasamento legal.
- Registro de logs e trilhas de auditoria em nível de sistema.
- Suporte à gestão de direitos do titular (acesso, correção, anonimização, revogação de consentimento quando aplicável).

Transferência internacional de dados: a utilização da API oficial do WhatsApp (Meta) pode implicar tratamento e/ou armazenamento em servidores localizados fora do Brasil, de acordo com as políticas globais

<https://samsystem.app.br/proposta/>

4/5

www.s3saude.com.br





GEST3O EM SA3DE

23/01/2026, 10:13

Proposta Comercial - Automa3iza33o de Mensagens via API Meta

da Meta. A Contratante declara ci3ncia e concord3ncia com esta condi33o, observadas as salvaguardas adequadas previstas na LGPD.

8. Condi333es Comerciais e Vig3ncia

- **Vig3ncia:** contrato com cobran3a mensal recorrente.
- **Rescis33o:** qualquer das partes poder3 rescindir o contrato mediante aviso pr3vio m3nimo de 30 (trinta) dias antes da pr3xima data de pagamento.
- **Faturamento dos servi3os Meta:** os custos relativos 3s mensagens enviadas via API oficial (Meta) ser3o de inteira responsabilidade da Contratante, faturados diretamente pela Meta por meio do Business Manager.
- **Pagamento 3 Contratada:** mensalidade do sistema, servidor e suporte, bem como valores por n3mero conectado, ser3o pagos 3 Samsystem via transfer3ncia banc3ria ou PIX para a chave informada.
- **Suporte t3cnico:** incluso para atendimento em hor3rio comercial, com atua33o em d3vidas, parametriza333es e pequenas adequa333es operacionais.
- **Implanta33o:** cronograma e detalhamento operacional podem ser definidos em anexo espec3fico (escopo de implanta33o) conforme necessidade do hospital-dia.

9. Aceite e Assinaturas

As partes, por seus representantes legais, estando de acordo com os termos desta proposta comercial, poder3o firmar contrato espec3fico com base nas condi333es aqui apresentadas, podendo esta proposta ser anexada como refer3ncia.

Contratante

Associa33o de Prote33o 3 Maternidade e Inf3ncia Uba3ra – Filial Hospital
Nome Fantasia: S3 Gest3o em Sa3de
CNPJ: 14.284.483/0009-65

Contratada

Samsystem Solu333es e Desenvolvimento
CNPJ: 48.699.975/0001-86
Chave PIX: 087.272.674-66

Proposta comercial para automa3iza33o de mensagens via API oficial Meta - WhatsApp Business

Samsystem Solu333es e Desenvolvimento - CNPJ 48.699.975/0001-86

<https://samsystem.app.br/proposta/>

5/5

Contrato S3 - SamSystem x Hospital Municipal de Petrolina pdf

Código do documento 27a0bb46-93ba-4f2e-9e27-5952c1f4816a



Assinaturas

	VLADSON CRUZ DE SOUSA diretoriaadmfin.hmp@s3saude.com.br Assinou como testemunha	VLADSON CRUZ DE SOUSA
	Cauane dos Santos Bezerra Silva contratos4.sede@s3saude.com.br Acusou recebimento	cauane dos santos bezerra silva
	Manoel Bispo de Jesus Neto coordcontratos.sede@s3saude.com.br Assinou como testemunha	Manoel Bispo de Jesus Neto
	Vanessa Multari da Silva Galvão vanessa.galvao@s3saude.com.br Aprovou	Vanessa Multari da Silva Galvão
	Marília Ferreira Silva Pontanegra contato@samsystem.app.br Assinou como parte	Marília Ferreira Silva Pontanegra
	Yurgan Targe Passos Santana yurgantarge.contratos@s3saude.com.br Assinou como parte	Yurgan Targe

Eventos do documento

09 Feb 2026, 14:33:46

Documento 27a0bb46-93ba-4f2e-9e27-5952c1f4816a **criado** por CAUANE DOS SANTOS BEZERRA SILVA (3097b0cb-7c7e-4d25-a62d-c0be7f22e027). Email: contratos4.sede@s3saude.com.br. - DATE_ATOM: 2026-02-09T14:33:46-03:00

09 Feb 2026, 14:39:21

Assinaturas **iniciadas** por CAUANE DOS SANTOS BEZERRA SILVA (3097b0cb-7c7e-4d25-a62d-c0be7f22e027). Email: contratos4.sede@s3saude.com.br. - DATE_ATOM: 2026-02-09T14:39:21-03:00

09 Feb 2026, 14:50:16

VLADSON CRUZ DE SOUSA **Assinou como testemunha** - Email: diretoriaadmfin.hmp@s3saude.com.br - IP: 191.247.23.251 (191-247-23-251.3g.claro.net.br porta: 22826) - **Geolocalização: -9.3922282 -40.4950444** - Documento de identificação informado: 023.918.975-29 - DATE_ATOM: 2026-02-09T14:50:16-03:00

09 Feb 2026, 14:51:07

CAUANE DOS SANTOS BEZERRA SILVA **Acusou recebimento** (3097b0cb-7c7e-4d25-a62d-c0be7f22e027) - Email: contratos4.sede@s3saude.com.br - IP: 200.170.179.138 (200-170-179-138.xf-static.ctbcnetsuper.com.br porta: 37654) - Documento de identificação informado: 098.681.745-70 - DATE_ATOM: 2026-02-09T14:51:07-03:00

10 Feb 2026, 15:11:12

MANOEL BISPO DE JESUS NETO **Assinou como testemunha** (f0b5dece-824e-4427-8c4a-f13fe567b4ea) - Email: coordcontratos.sede@s3saude.com.br - IP: 200.170.179.138 (200-170-179-138.xf-static.ctbcnetsuper.com.br porta: 41774) - [Geolocalização: -12.9847128254041 -38.451391748135](#) - Documento de identificação informado: 017.335.195-64 - DATE_ATOM: 2026-02-10T15:11:12-03:00

19 Feb 2026, 14:51:23

VANESSA MULTARI DA SILVA GALVÃO **Aprovou** (c611a319-18ef-4133-87bb-6766c8bc32f5) - Email: vanessa.galvao@s3saude.com.br - IP: 187.44.249.2 (187-44-249-2.STATIC.itsweb.com.br porta: 33428) - [Geolocalização: -12.985255773813392 -38.450498621396655](#) - Documento de identificação informado: 049.132.635-10 - DATE_ATOM: 2026-02-19T14:51:23-03:00

19 Feb 2026, 15:27:24

MARÍLIA FERREIRA SILVA PONTANEGRA **Assinou como parte** - Email: contato@samsystem.app.br - IP: 177.71.94.141 (177.71.94.141 porta: 32288) - [Geolocalização: -9.40700392127233 -40.476180694178865](#) - Documento de identificação informado: 087.272.674-66 - DATE_ATOM: 2026-02-19T15:27:24-03:00

19 Feb 2026, 15:43:30

YURGAN TARGE PASSOS SANTANA **Assinou como parte** (8789f7b8-8d27-48b6-8f27-0d7195685bb4) - Email: yurgantarge.contratos@s3saude.com.br - IP: 191.195.65.67 (191-195-65-67.user.vivozap.com.br porta: 34370) - Documento de identificação informado: 004.256.495-63 - DATE_ATOM: 2026-02-19T15:43:30-03:00

Hash do documento original

(SHA256):02ff6fbd5a5f798a8e29b57ad643844adaa7b3b628c1d301948e5bbd261995eb

(SHA512):85c9f019ae8efea04e5cb96e5e5ca6dce851dd88272af901a780b09b3fa1a47ca0f30e24e9c11c7e5ad2c67900975b3b1a6d428bbba0ed0302c171a6d6026fac

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign****Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.