



# Manual de Compliance





**REDE  
PRIMAVERA  
SAÚDE**



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

É com grande satisfação que apresentamos o Manual de Compliance da Rede Primavera Saúde. Este documento reflete nosso compromisso inabalável com a ética, a transparência e a integridade em todas as nossas operações.

Na Rede Primavera Saúde, acreditamos que a conformidade não é apenas uma obrigação legal, mas um valor fundamental que guia nossas ações e decisões diárias. Nosso objetivo é criar um ambiente de trabalho onde todos se sintam seguros e motivados a agir de acordo com os mais altos padrões éticos, respeitando as normas e regulamentos aplicáveis.

Este manual foi elaborado para fornecer diretrizes claras sobre as práticas de compliance que devemos seguir, além de reforçar a importância de cada um de nós na construção de uma cultura organizacional sólida e responsável. Encorajamos todos os colaboradores, corpo clínico, prestadores de serviços, terceiros e fornecedores a se familiarizarem com seu conteúdo e a utilizá-lo como uma ferramenta para orientar suas condutas.

Lembramos que a responsabilidade pelo compliance é de todos nós. Cada um tem um papel crucial na identificação e na prevenção de riscos, bem como na promoção de um ambiente de trabalho ético e respeitoso. Estamos comprometidos em oferecer o suporte necessário para que todos possam cumprir com suas responsabilidades.

Agradecemos a cada um de vocês por sua dedicação e empenho em fazer da Rede Primavera um exemplo de excelência em assistência médica. Juntos, podemos garantir que nossos valores sejam vividos diariamente, contribuindo para a confiança de nossos pacientes e para a reputação da nossa instituição.

**Wagner Bravo**  
**Presidente**  
**Rede Primavera Saúde**

# Sumário

1. Ética Profissional e Responsabilidade.....	04
2. Missão, visão e valores.....	05
3. Princípios.....	06
4. Saúde e Segurança no Cuidado de Pessoas.....	07
5. Conflito de Interesses.....	08
5.1 - Relações de Parentesco ou Vínculos Afetivos.....	09
6. Brindes e Hospitalidades.....	10
7. Doações e Patrocínios.....	11
8. Nossa Imagem e Reputação.....	12
9. Comunicação.....	13
10. Relacionamento Externo.....	13
10.1 - Clientes.....	13
10.2 - Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros e Outros Terceiros.....	14
10.3 - Relacionamento com Partidos Políticos.....	14
11. Práticas Concorrenciais.....	15
12. Cumprimento Das Leis De Anticorrupção.....	16
12.1 - Relação com Pessoas Expostas Politicamente, Agentes e Órgãos Públicos.....	16
13. Informações Confidenciais.....	17
14. Privacidade e Proteção de Dados: Compromisso com a Confidencialidade e a Segurança.....	18
15. Canal de Denúncia.....	19

# Ética Profissional E Responsabilidade

O **Manual do Compliance** é um documento que, em conjunto com as políticas, normas e demais regulamentações internas, concentra regras e princípios para orientação e direcionamento de questões éticas e de conduta.



O **Manual do Compliance** se propõe a ser instrumento de consulta e orientação para uma adequada governança corporativa e contém os princípios éticos e regras funcionais que devem ser conhecidos e observados por todos os colaboradores e estagiários, bem como pelo Corpo Clínico e demais parceiros da Rede Primavera, nas atividades que estes desempenham de forma autônoma no âmbito da Rede Primavera Saúde.

A conduta ética da Rede Primavera Saúde é o reflexo da conduta individual de seus colaboradores, corpo clínico, prestadores de serviços, fornecedores e terceiros. Estes devem contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável, através de relações humanas harmoniosas, baseadas na ética, respeito e ordem.

Agir de forma ética é responsabilidade de todos da Rede Primavera Saúde. Devemos seguir o estabelecido na legislação em vigor, neste Manual e nas demais normas e políticas internas que se aplicam a nossas atividades. Nós devemos nos relacionar com os demais colaboradores, com os fornecedores, corpo clínicos, com nossos clientes e em todas as nossas atividades profissionais de acordo com os padrões de integridade e ética.



O Manual de Compliance da Rede Primavera Saúde é o principal guia para que todos saibam como devem agir de acordo com a conduta ética. As diretrizes desse Manual não são opcionais ou negociáveis. Caso ainda permaneçam dúvidas de como devem se comportar diante das situações com as quais se confrontam, devem ser consultadas o setor de Compliance. Além disso, poderá fazer a si mesmo as seguintes perguntas, cujas respostas poderão indicar se a conduta praticada é adequada ou não:

- A situação analisada parece correta e de acordo com a lei e as regras da Rede Primavera?
- Como meus familiares ou pessoas que eu respeito veriam esta situação?
- Haveria algum constrangimento se este ato fosse divulgado pela imprensa?
- Este ato afetaria de maneira negativa os interesses da Rede Primavera?

# Propósito, Visão E Valores

A visão, a missão e os valores da Rede Primavera Saúde são os pilares que orientam as ações de todos os profissionais que representam a instituição. O respeito a esses valores e o compromisso com a excelência no cumprimento das responsabilidades são essenciais para fortalecer o compromisso ético. Mais do que simples princípios, esses valores guiam as práticas e atitudes no cuidado aos pacientes, colaboradores e parceiros.



## Propósito

Ir além do cuidado.



## Visão

Crescer e se consolidar como uma Rede de Saúde reconhecida pelo cuidado centrado na pessoa, com foco em eficiência, inovação e qualidade.



## Valores

**Ética:** Atuamos com honestidade, transparência e responsabilidade, garantindo confiança, respeito e justiça em todas as nossas relações.

**Colaboração:** Valorizamos o trabalho em equipe, a troca de conhecimentos, o respeito mútuo e a construção conjunta de soluções, impulsionando a melhoria contínua e produtividade.

**Iniciativa:** Somos proativos na busca por soluções e evolução constante de nossos processos. Incentivamos inovação, a aprendizagem e a adaptação para oferecer sempre o melhor cuidado e serviço.

**Compromisso com a Qualidade:** Garantimos um cuidado seguro e de qualidade, com processos rigorosos, prevenção de riscos e compromisso contínuo com integridade e o bem-estar de pacientes e profissionais.

**Humanização:** Promovemos um ambiente acolhedor, onde as relações são baseadas no respeito, na escuta ativa e no cuidado, considerando as necessidades físicas, emocionais e sociais de cada indivíduo.

**Sustentabilidade:** Buscamos práticas que garantam a eficiência dos recursos, a preservação do meio ambiente e a construção de um futuro mais saudável e sustentável.

# Princípios

- **Prioridade do paciente:** Todos os colaboradores devem agir de modo a garantir a segurança do paciente, evitando com isso qualquer dano ao mesmo.
- **Efetividade:** Todos devem prestar serviços com excelência e adequados àqueles que deles se beneficiarão, utilizando o mínimo de recursos possível, de modo a cumprir com a finalidade definida e ainda assim se evitar desperdícios.
- **Transparência:** todos devem receber informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização de serviços.
- **Assistência focada no paciente:** Prover assistência sempre voltada às preferências, necessidades e valores do paciente.
- **Assistência no tempo adequado:** Reduzir esperas e atrasos, por vezes prejudiciais, àqueles que recebem ou prestam os cuidados.
- **Privacidade e sigilo das informações médicas de pacientes:** Princípio norteador das atividades assistenciais, deve ser levado com muita atenção o compromisso com o sigilo das informações advindas da atividade exercida.
- **Eficiência e uso responsável dos recursos:** Evitar desperdícios e mau uso de suprimentos, equipamentos, tecnologias, recursos naturais, etc.
- **Equidade:** Tratar com respeito e igualdade de direito cada pessoa, provendo assistência cuja qualidade não varie em função de características pessoais, reconhecendo as diferenças nas condições de vida e saúde e nas necessidades das pessoas, considerando que o direito à saúde passa pelas diferenciações sociais e deve atender a diversidade.



# Saúde e Segurança No Cuidado de Pessoas

A **Rede Primavera Saúde** prioriza um ambiente saudável e seguro, que contribua para a qualidade de vida das pessoas. O cuidado com a saúde e o bem-estar é um compromisso essencial para a instituição. Por meio de programas voltados à segurança e ao cuidado da saúde física, mental e emocional, fundamentados em uma visão integral de saúde, a Rede Primavera Saúde assegura que os ambientes de assistência à saúde, trabalho e outros espaços, onde suas atividades se desenvolvam sejam seguros, protegidos e saudáveis.

## POR ISSO, SUAS ATIVIDADES DEVEM SER DESENVOLVIDAS BUSCANDO:



- Promover a saúde e prevenir doenças – é um compromisso da Rede Primavera Saúde oferecer um ambiente de trabalho saudável, com programas de prevenção, orientação sobre hábitos saudáveis e acesso a cuidados médicos. A organização se empenha em identificar e reduzir riscos à saúde, incentivando o bem-estar físico e mental de seus colaboradores.
- Assegurar o respeito no ambiente de trabalho – garantir que todos os profissionais sejam tratados com dignidade, criando um ambiente seguro, livre de discriminação e assédio, promovendo o bem-estar e a colaboração entre todos, com base na equidade e no respeito mútuo.
- Garantir condições de trabalho seguras e decentes – todos devem contribuir para um ambiente de trabalho seguro, interrompendo atividades que possam causar riscos iminentes a coletividade e reportar qualquer descumprimento de normas de segurança.
- Repudiar o trabalho infantil e forçado – Não será admitida pela Rede Primavera Saúde contratação de menores de 16 anos de idade, com exceção do menor aprendiz. Também não tolera a prática do trabalho escravo, forçado ou involuntário, bem como está atenta para não adquirir produtos ou materiais oriundos dessas atividades.
- Repudiar qualquer tipo de assédio e discriminação – Não será admitida qualquer forma de assédio. Ao detectar ou sofrer assédio moral (ações vexatórias, constrangedoras, de perseguição, humilhação e ofensa a dignidade do ser humano) ou sexual (comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal ou física) deve a vítima ou terceiro reportar imediatamente no canal de denúncia para investigação e apuração dos fatos. O sujeito agressor estará sujeito às penalidades administrativas e ao que preconiza a lei.



## Conflitos De Interesses

O relacionamento entre as organizações do setor de saúde é fundamental para garantir uma assistência acessível e de qualidade aos pacientes. Essas parcerias, além de agregar valor às atividades médico-assistenciais, são essenciais para o aprimoramento constante dos serviços prestados. No entanto, é imprescindível que essas relações sejam conduzidas com transparência, responsabilidade e ética, sempre com o objetivo de resguardar a integridade das instituições envolvidas e os direitos dos pacientes.

Desse modo, devem-se evitar as situações em que interesses pessoais possam interferir nas decisões institucionais.

Configura-se conflitos de interesses:

- Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos ou direitos do Rede Primavera Saúde para benefício pessoal ou de terceiros;
- Utilizar o tempo que, contratualmente, deveria ser dedicado a Rede Primavera Saúde para fins particulares, não importa a finalidade;
- Usar informações confidenciais e/ou privilegiadas, obtidas em função da posição ocupada na Rede Primavera Saúde, para benefício pessoal, de terceiros ou ganho indireto;
- Receber, de forma direta ou indireta, benefício, subsídio ou incentivo para que produtos ou serviços sejam testados ou utilizados;
- Contratar ou influenciar a contratação de bens ou serviços de empresas de propriedade ou com as quais haja relacionamento próprio ou de familiares;
- Manter relação de subordinação com familiares ou pessoas com as quais possua vínculo afetivo. Vínculos familiares ou relacionamentos afetivos entre profissionais que façam parte da mesma equipe, sem subordinação, devem ser declarados ao Gente e Gestão e ao gestor imediato para que recomendem ações preventivas;

## Relações de Parentesco ou Vínculos Afetivos:

Relações de parentesco, casamento, união estável, amizade ou namoros entre integrantes da Rede Primavera Saúde podem ensejar situações que caracterizem conflito de interesses. Nesse sentido, devem ser evitados, exemplificativamente, os seguintes comportamentos entre integrantes da Rede Primavera Saúde que tenham vínculo os mencionados:

- Assinar documentos relativos à Rede Primavera Saúde em conjunto;
- Um avaliar o outro para efeitos de bônus ou promoção;
- Aprovar (ou influenciar a aprovação de) despesas ou contas um do outro;
- Ser gestor da área do outro;
- Ser integrante da mesma equipe;
- Haver grau de subordinação de um em relação ao outro;
- Participar da aprovação de gastos ou benefícios para o outro (treinamentos, cursos, etc.);
- Votar (ou influenciar a votação) em questões que, direta ou indiretamente, se relacionem com o outro;
- Procurar se envolver ou influenciar quaisquer decisões que gerem consequências para o outro;
- Atuar como porta-voz ou defensor do outro.

Os integrantes da Rede Primavera Saúde devem informar situações de relações de parentesco ou vínculo afetivo, que configurem real, potencial ou aparente Conflito de Interesses ao setor de Gente e Gestão.



# Brindes e Hospitalidades



O oferecimento ou recebimento de brindes, gratificações, presentes ou similares deve ser evitado a fim de prevenir relações inapropriadas com fornecedores, terceiros, parceiros de negócios, pacientes, corpo clínico e demais pessoas com as quais a Rede Primavera Saúde se relaciona, seja na esfera pública ou privada.

A integridade das decisões profissionais e comerciais deve ser preservada em todas as circunstâncias. Para garantir a conformidade com os princípios éticos e evitar qualquer tipo de influência indevida, o oferecimento e o recebimento de brindes e hospitalidades só são permitidos quando atendem aos seguintes critérios:

- Proporcionalidade e razoabilidade: os brindes ou presentes não devem ser capazes de influenciar decisões profissionais ou comerciais.
- Ausência de intenção de influência indevida: não devem ser oferecidos ou recebidos com a intenção de gerar obrigação de reciprocidade ou influenciar ações.
- Limite de valor: o valor total dos brindes ou presentes recebidos ou ofertados não deve ultrapassar R\$ 500,00 (quinhentos reais) dentro de um período de 12 meses.
- Propósito institucional ou profissional: brindes e hospitalidades devem ter uma justificativa clara relacionada ao propósito institucional ou profissional.
- Transparência: o recebimento ou a oferta de brindes deve ser comunicado a gestores e pares de forma transparente.
- Proibição de dinheiro ou valores em espécie: brindes não devem ser recebidos ou oferecidos na forma de dinheiro, cheques ou convites que possam caracterizar algum tipo de influência, como ingressos ou entradas para eventos esportivos ou de entretenimento, independentemente do valor.

Caso o brinde ou presente oferecido ou recebido não se enquadre nas condições estabelecidas por este Manual e sua recusa possa gerar constrangimento, o item poderá ser aceito, mas deverá ser imediatamente entregue ao superior hierárquico. O item será então destinado para doação.

Quanto às hospitalidades, estas devem ser compatíveis com as despesas reais e essenciais para a participação dos profissionais em eventos ou atividades, sem que haja qualquer tentativa de influenciar decisões comerciais ou profissionais futuras.

Todos os profissionais que atuam em nome da Rede Primavera Saúde devem sempre agir com prudência, assegurando que a aceitação ou oferta de brindes e hospitalidades não levem a interpretações questionáveis sobre sua integridade pessoal ou a integridade da instituição.

## Doações e Patrocínios



Praticar o bem resulta em uma transformação positiva na sociedade, proporcionando um laço empático entre as pessoas. Reconhecer as desigualdades existentes e se empenhar para construir uma sociedade mais justa, através de ações voluntárias e solidárias, é um princípio para a Rede Primavera Saúde. Assim, visando essa premissa, a Rede Primavera Saúde busca realizar programas sociais que cumpram sua missão, promovendo um efeito positivo na vida das pessoas.

Desse modo, as doações recebidas pela Rede Primavera ou realizadas por ela não podem e/ou devem ser pautadas sob o envolvimento de qualquer tipo de benefício ou troca. Todos os recursos doados devem ser administrados de maneira adequada, com registros claros dos valores recebidos e utilizados, mantendo-os de forma organizada. Além disso, todas as informações necessárias para prestar contas devem estar acessíveis e ser divulgadas de maneira apropriada.

Os patrocínios têm como principal objetivo o apoio a iniciativas institucionais, visando a divulgação da marca ou imagem do patrocinador. A negociação, aceitação e aplicação dos patrocínios, assim como as contrapartidas acordadas, devem ocorrer de maneira completamente transparente e ser formalizadas por meio de um contrato. As oportunidades de patrocínio devem ser apresentadas de forma justa e igualitária a todos os potenciais patrocinadores. As contrapartidas acordadas devem seguir critérios específicos que garantam uma valorização justa e proporcional do patrocínio recebido. Além disso, a captação de patrocínios não deve interferir nas decisões de compra relacionadas à empresa patrocinadora, nem influenciar o conteúdo técnico dos cursos e eventos promovidos pela Rede Primavera Saúde.

# Nossa imagem e Reputação

A imagem e a reputação da Rede Primavera Saúde devem ser construídas e resguardadas diariamente por todos como seu mais importante patrimônio. O reconhecimento do qual a Rede Primavera Saúde possui hoje no mercado é fruto de esforços empreendidos ao longo de vários anos e possui valor inestimável, portanto, deve ser preservado.

Somos todos responsáveis pela preservação e melhoria constante da imagem e reputação de confiança e credibilidade da Instituição perante a sociedade e o mercado em que atuamos. Essa é uma tarefa fundamental para continuarmos no caminho da excelência e para garantirmos a satisfação de nossos clientes. Assim, abstenha-se da prática de atos que possam denegrir a imagem e a reputação da Instituição.



Com o objetivo de orientar a utilização de mídias sociais de forma responsável e ética, todos os profissionais da Rede Primavera Saúde devem seguir as seguintes diretrizes:

- Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial da Rede Primavera Saúde;
- Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas da Rede Primavera Saúde que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da Rede;
- Não expor informações sobre nossos pacientes, usuários, parceiros e fornecedores.
- A respeito da linguagem a ser utilizada nas mídias sociais, cabe destacar que todos os colaboradores ou corpo clínico e parceiros quando estiverem representando a Rede Primavera Saúde ou quando divulgarem mídia utilizando qualquer elemento que possa vincular o nome e/ou imagem da Instituição, deverão ter conduta compatível com a reputação da Rede Primavera Saúde e observar as regras contidas neste Manual.

# Comunicação

As relações com a imprensa são pautadas pela ética, confiança, respeito, objetividade e transparência, visando preservar o prestígio da Instituição, seu conceito e sua imagem junto a clientes, comunidades, governos e mercados.

Apenas as pessoas autorizadas pela direção podem dar declarações à imprensa, devendo limitar-se aos aspectos técnicos de modo a evitar fazer juízo de valor, respeitando a confidencialidade das informações.



# Relacionamento Externo

## Cientes

A Rede Primavera Saúde tem como compromisso atender, com excelência, as necessidades de seus clientes, atuando sempre de acordo com a ética, suas diretrizes estratégicas e institucionais.

Os clientes são nossa razão de existir. Devemos tratar todos de forma equânime, pois a satisfação de nossos clientes é elemento fundamental para a continuidade de nosso sucesso. Dar informações, esclarecer dúvidas dos clientes/pacientes principalmente a respeito de algum tratamento ou procedimento a que estiver submetido, agir sempre com discrição, manter o foco no cliente, garantir a eficiência no tempo de atendimento, zelar pela confidencialidade das informações, são atitudes que devem ser observados por todos. Deve-se evitar comentários pessoais, dentro ou fora da equipe na presença do cliente/paciente. Caso tenha dificuldade, solicite a presença de seu superior.



## Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros e Outros Terceiros

As relações com todos os terceiros, sejam eles fornecedores de bens, prestadores de serviços, corpo clínico e parceiros comerciais ou consorciados devem ser orientados por critérios técnicos, objetivos e profissionais, por princípios éticos, respeito às leis e às normas vigentes, visando o atendimento às necessidades da organização, sem conceder tratamento preferencial ou favorecimento a quem quer que seja.

A Rede Primavera Saúde deve associar-se com Empresas e pessoas que compartilham de seus valores. Desse modo, devemos incentivar e buscar que os princípios e demais orientações deste Manual sejam observados por todos os terceiros com os quais mantemos relações comerciais.

Deve sempre ser feita uma análise prévia para avaliar a reputação, a qualidade dos produtos e serviços e demais fatores pertinentes aos terceiros, para evitar a contratação ou a associação com terceiros que não compartilhem dos valores dispostos neste Manual ou que tenham comprovadamente falhado no cumprimento da legislação aplicável a suas atividades.

## Relacionamento com Partidos Políticos

A Rede Primavera Saúde mantém uma postura de absoluta neutralidade política e não realiza contribuições, sob qualquer forma, a partidos, organizações políticas ou candidatos a cargos eletivos.

Os profissionais da Rede Primavera Saúde têm a liberdade de participar do processo político democrático, desde que essa participação ocorra fora do horário de trabalho. É estritamente vedado fazer campanha política ou solicitar contribuições de recursos nas instalações da Rede Primavera Saúde, bem como utilizar bens ou recursos da instituição para esses fins.



# Práticas Concorrenciais

---

A Rede Primavera Saúde possui como valores institucionais a ética e a melhoria contínua pautada em uma conduta íntegra, comprometida com o cumprimento de todos os regulamentos contidos na legislação concorrencial e afins.

Todas as ofertas e formas de fornecimento devem estar em conformidade com critérios legais, éticos e justos, sendo proibidas práticas anticompetitivas e comportamentos que envolvam acordos ilegais, favorecimentos, conflitos de interesse, recebimento ou fornecimento de informações confidenciais, ou qualquer outra forma de violação da igualdade de tratamento.

Desse modo, a atuação no mercado ocorre de forma leal, em relação aos concorrentes, conferindo tratamento razoável a terceiros e consumidores, com a finalidade de manter relações cordiais e de respeito.



# Cumprimentos das Leis de Anticorrupção

A Rede Primavera Saúde tem o compromisso de prevenir e combater a corrupção em todas as suas formas. Isso significa que não há tolerância em relação a atos de corrupção, suborno, fraude, roubo, sonegação fiscal, concessão ou recebimento de vantagens indevidas, tanto no âmbito público quanto privado.

Todos os profissionais que atuam em nome da Rede Primavera Saúde devem cumprir as diretrizes previstas nas leis e regulamentações em vigor, incluindo a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e outras legislações nacionais e internacionais aplicáveis às atividades institucionais. É vedado prometer, oferecer, dar ou autorizar, direta ou indiretamente, vantagens indevidas a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas. Da mesma forma, não devem ser recebidos quaisquer benefícios em troca de vantagens indevidas, como, por exemplo, preferência em fila de atendimento no setor público ou em processos de compras.



A Rede Primavera Saúde não tolera práticas relacionadas à lavagem de dinheiro. É dever de todos os profissionais prezar pela transparência dos processos institucionais para o recebimento e pagamento de recursos oriundos de terceiros. Qualquer prática destinada a legitimar ou ocultar recursos financeiros obtidos de forma antiética, ilegal ou criminosa deve ser comunicada. Isso inclui quaisquer indícios de padrões incomuns de pagamentos ou recebimentos, ou descontos atípicos concedidos pela prestação de serviços.

## **Relação com Pessoas Expostas Politicamente, Agentes e Órgãos Públicos**

As atividades da Rede Primavera Saúde são orientadas pela transparência e pelo princípio da legalidade, mantendo uma postura neutra em relação a interesses políticos. Interações e negociações com agentes e órgãos públicos ou Pessoas Expostas Politicamente devem ser transparentes e íntegras, respeitando as leis e os regulamentos aplicáveis.



# Informações Confidenciais



- Informações são recursos importantes para qualquer instituição. Na Rede Primavera Saúde, são consideradas confidenciais os dados sobre pacientes, corpo clínico, fornecedores, parceiros, planos de atividades, documentos técnicos, contratos, apresentações, informações de mercado, análise da concorrência, aplicativos, códigos de sistemas e invenções, entre outros.

Divulgar ou usar essas informações de maneira inadequada é inaceitável.

As informações da Instituição, produzidas ou recebidas, deverão ser utilizadas com senso de responsabilidade e de modo ético e seguro, e em benefício exclusivo dos negócios corporativos, de modo que os profissionais da Rede Primavera Saúde devem:

- Manter confidencialidade, quando necessário, quanto às informações e atividades referentes ao trabalho realizado em sua área de atuação;
- Não utilizar dados em benefício de seus interesses particulares ou de terceiros, como concorrentes, fornecedores e parceiros;
- Obter prévia autorização da Instituição para publicação de estudos, pareceres, pesquisas e demais trabalhos de sua autoria, que tenham sido elaborados durante as atividades exercidas na Instituição ou que envolvam assuntos com ele relacionados;
- Nunca divulgar dados da Rede Primavera Saúde sem a devida autorização. Tratar todas as informações como confidenciais, como contratos celebrados, preços de nossos serviços, ações de marketing, dados pessoais dos colaboradores, novos projetos e propostas, dados financeiros, entre outros;
- Reportar ao superior hierárquico imediato todas as reuniões e encontros dos quais participou na qualidade de representante da Rede Primavera Saúde;
- O usuário será responsável pela confidencialidade de qualquer senha que lhe seja concedida para acesso ou uso da informação da Instituição, sendo a senha de caráter pessoal e intransferível.

## Privacidade e Proteção de Dados: Compromisso Com a Confidencialidade e a Segurança



No desenvolvimento das suas atividades, a Rede Primavera Saúde coleta, armazena e processa informações pessoais e dados sensíveis de pacientes, colaboradores, profissionais, parceiros e outros públicos com os quais interage. A proteção dessas informações é um dever fundamental, conforme estabelecido pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 2018). A Lei impõe a responsabilidade de garantir que dados pessoais e sensíveis sejam tratados de forma adequada, sem uso indevido, compartilhamento não autorizado ou tratamento sem o devido consentimento prévio ou base legal.

É responsabilidade de todos os profissionais da Rede Primavera Saúde assegurar que terceiros com acesso a dados pessoais também cumpram com a obrigação de protegê-los. Isso inclui garantir que tais terceiros estejam contratualmente obrigados a seguir as diretrizes institucionais de segurança e privacidade.

A Rede Primavera Saúde não tolera qualquer forma de negligência, imprudência ou falta de cuidado na proteção dos dados. Qualquer violação às normas de proteção de dados pessoais poderá resultar em sanções administrativas e criminais, conforme a legislação aplicável.

Além disso, a Rede Primavera Saúde adota medidas de segurança para proteger o ambiente físico e digital de suas instalações. Os ambientes são monitorados por câmeras de segurança com o objetivo de garantir a segurança patrimonial, a proteção dos pacientes, colaboradores e demais pessoas presentes nas dependências da organização. A coleta e o tratamento das imagens seguem rigorosamente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados e outras regulamentações pertinentes, respeitando sempre os princípios de finalidade, necessidade, adequação e transparência.



As imagens capturadas pelas câmeras de segurança são armazenadas apenas pelo período necessário para o cumprimento da finalidade de segurança, ou pelo tempo determinado por legislação ou regulamentação específica.



## Canal de Denúncias

Qualquer violação ou possível violação às diretrizes de conduta ética deve ser relatada através do Canal de Denúncias, disponível no site <https://canaldedenuncia.com.br/redeprimavera/> ou pelo telefone **0800 450 4506**.

As denúncias são recebidas e apuradas com o apoio de uma empresa independente e especializada, com a finalidade de assegurar a imparcialidade e sigilo do processo. Os relatos podem ser feitos de forma anônima, e não será tolerada qualquer retaliação contra aqueles que, de boa-fé, reportarem descumprimentos ou possíveis descumprimentos.

Relatos procedentes são direcionados para criação de planos de ações que proporcionem melhoria nos processos envolvidos.

A Rede Primavera Saúde compreende a distinção entre erro humano e violações graves as normas institucionais, assegurando uma abordagem educacional e disciplinar, baseada na aplicação da cultura justa.

# Manual de Compliance



 [WWW.REDEPRIMAVERA.COM.BR](http://WWW.REDEPRIMAVERA.COM.BR)

 [FALECONOSCO@REDEPRIMAVERA.COM.BR](mailto:FALECONOSCO@REDEPRIMAVERA.COM.BR)

 [REDEPRIMAVERA](https://www.instagram.com/REDEPRIMAVERA)

 [REDE.PRIMAVERA](https://www.facebook.com/REDE.PRIMAVERA)