

Identificação:

POL-GRC-02

Versão:

01

Nº de Páginas

Página 1 de 6

Data:

03/02/2025

HISTÓRICO:

EMISSÃO INICIAL ELABORADO POR:		ANALISADO POR:		APROVADO POR:	DATA:
Viliane Araujo		Faranio Sousa		Raquel Sousa	06/01/2025
DATA:	VERSÃO:	REVISADO POR:	APROVADO POR:	ITEM REVISADO:	
06/01/2025	00	Viliane Araujo	Raquel Sousa	Emissão Inicial	

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes, princípios e controles para assegurar a conformidade legal, regulatória e ética da Dr. Online, considerando a natureza sensível da prestação de serviços em saúde digital, envolvendo assistência à saúde, uso intensivo de tecnologia e tratamento de dados pessoais sensíveis.

A Política de Compliance tem como finalidade prevenir riscos legais, regulatórios, assistenciais e reputacionais, garantindo a integridade das operações, a proteção do paciente e a sustentabilidade institucional.

Esta política é complementar ao Código de Ética e Conduta da organização, consolidando o arcabouço de governança, integridade e conformidade.

2. ESCOPO E APLICAÇÃO

Aplica-se a:

Sócios e administradores
Diretoria e lideranças
Colaboradores
Prestadores de serviços
Parceiros comerciais
Fornecedores
Terceiros que atuem em nome ou interesse da Dr. Online

Abrange todas as operações da organização, independentemente da localidade ou natureza do contrato (público ou privado).

3. BASE LEGAL E NORMATIVA

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)

Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013)

Código de Defesa do Consumidor

Normas do Conselho Federal de Medicina (CFM)

Diretrizes do Ministério da Saúde

Normas da ANS e ANVISA, quando aplicável

Normas internas institucionais

Código de Ética e Conduta da Dr. Online

4. DEFINIÇÕES E TERMOS

Compliance: Conjunto de práticas que asseguram conformidade com leis, normas e diretrizes internas.

GRC: Estrutura integrada de Governança, Riscos e Compliance.

DPO: Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

Conflito de Interesse: Situação em que interesses pessoais podem interferir em decisões profissionais.

Dados Sensíveis: Informações relacionadas à saúde, biometria ou dados pessoais protegidos pela LGPD.

5. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

- Legalidade e conformidade regulatória
- Ética, integridade e transparência
- Qualidade e segurança assistencial
- Proteção de dados e sigilo médico
- Responsabilidade institucional
- Prevenção de riscos corporativos

6. MATERIAIS / SISTEMAS NECESSÁRIOS

Qualiex (gestão de evidências, auditorias e riscos)

GLPI (gestão de chamados e registros operacionais)

Intranet institucional (políticas e documentos)



POLÍTICA DE COMPLIANCE

Identificação:
POL-GRC-02

Versão:
01

Nº de Páginas
Página 3 de 6

Data:
03/02/2025

Sistemas assistenciais e prontuário eletrônico
Ferramentas de monitoramento de segurança da informação
Canal de denúncias institucional

7. RESPONSABILIDADES E DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS

Alta Administração

Garantir recursos e efetividade do compliance
Aprovar diretrizes e políticas

Qualidade / Governança (GRC)

Monitorar conformidade
Gerenciar riscos corporativos
Garantir rastreabilidade de evidências

Jurídico / Compliance

Interpretar legislação
Apoiar investigações e diretrizes regulatórias

DPO (Proteção de Dados)

Garantir conformidade com LGPD
Monitorar riscos de dados pessoais

Tecnologia da Informação

Garantir segurança da informação
Assegurar integridade dos sistemas

Lideranças

Aplicar a política nas áreas
Garantir cumprimento pelas equipes

8. MÉTODO DE TRABALHO / PROCESSO

8.1 Conformidade Regulatória

- Monitoramento contínuo de legislações aplicáveis
- Atualização periódica de políticas internas

8.2 Prestação de Serviços em Saúde

- Atendimento por profissionais habilitados
- Uso de protocolos clínicos
- Garantia de consentimento e confidencialidade

8.3 Proteção de Dados

- Controle de acesso
- Prevenção de incidentes
- Atendimento aos direitos dos titulares

8.4 Relacionamento com Mercado

- Transparência contratual
- Proibição de práticas ilícitas
- Conformidade com contratos públicos e privados

8.5 Anticorrupção e Integridade

- Proibição de vantagens indevidas
- Gestão de conflitos de interesse
- Controle de brindes e hospitalidades

8.6 Canal de Denúncias

- Registro confidencial
- Não retaliação
- Tratamento imparcial

8.7 Auditoria e Monitoramento

- Auditorias internas e externas
- Evidências obrigatórias no Qualiex
- Monitoramento de indicadores e riscos

8.8 Comitê de Compliance

- Avaliação de riscos
- Monitoramento do programa

Identificação:

POL-GRC-02

Versão:

01

Nº de Páginas

Página 5 de 6

Data:

03/02/2025

- Reporte à alta gestão

9. SCRIPTS / INFORMAÇÕES A SEREM TRANSMITIDAS AO PÚBLICO

A comunicação institucional deve:

- Ser clara, objetiva e transparente
- Respeitar sigilo médico e LGPD
- Seguir diretrizes de marketing e jurídico
- Não divulgar informações sensíveis ou estratégicas

10. CUIDADOS ESPECIAIS / PARTICULARIDADES DA ÁREA

- Natureza sensível dos dados de saúde
- Operação digital com alto risco tecnológico
- Exposição regulatória (ANS, CFM, LGPD)
- Necessidade de rastreabilidade para auditorias (ONA, investidores)

11. REGISTROS DE PROTOCOLO

Registros de treinamentos
Auditorias e planos de ação
Denúncias e tratativas

11. DOCUMENTAÇÃO ADICIONAL

- Código de Ética e Conduta
- Política de Proteção de Dados
- Política de Segurança da Informação
- Política de Gestão de Riscos
- Normas internas e regulatórias

12. NÃO CONFORMIDADE

Ações corretivas e disciplinares
Advertências ou desligamento
Sanções legais e regulatórias
Revisão de processos e controles
Todas as não conformidades devem ser registradas no Qualiex e tratadas com plano de ação estruturado.

Identificação:
POL-GRC-02**Versão:**
01**Nº de Páginas**
Página 6 de 6**Data:**
03/02/2025

--