

# Código

de Conducia para  
Colaboradores

elfa

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Grupo Elfa atua a serviço da vida e da saúde em todo território nacional. Para manter unida a nossa organização, todos os colaboradores precisam agir segundo valores e objetivos comuns.

Neste Código de Conduta você vai encontrar os princípios de conduta ética que devem orientar o seu cotidiano e as suas relações com o Grupo Elfa.

**Entenda, vivencie e multiplique estes princípios.**

Tenho certeza que podemos contar com seu comprometimento, empenho e dedicação.

Luis Liveri  
Presidente Elfa





# INDICE

	O Grupo Elfa .....	7
1.	INTRODUÇÃO .....	8
1.1	Objetivo .....	8
1.2	Valores do Grupo Elfa .....	8
1.3	A quem se destina .....	9
1.4	O Código de Conduta e as leis .....	9
1.5	Compromisso com a Ética .....	10
1.6	O compromisso de relatar .....	10
1.7	Garantia de ausência de represálias .....	11
1.8	Comitê de Ética .....	12
2.	CONDUTA DOS COLABORADORES .....	12
2.1	Igualdade de oportunidades e não discriminação .....	13
2.2	Respeito no ambiente de trabalho .....	13
2.3	Responsabilidade adicional dos gestores .....	13
2.4	Conciliação entre o trabalho e a vida pessoal .....	14
2.5	Saúde, Segurança e Qualidade no ambiente de trabalho .....	14
2.6	Respeito pelos Direitos Humanos .....	15
2.7	Proteção ao meio ambiente e políticas de responsabilidade socioambiental .....	16
2.8	Atividades políticas ou associativas .....	17
2.9	Relação com a imprensa .....	17
2.10	Marketing e divulgação do Grupo Elfa ou de seus Produtos .....	17
2.11	Dedicação Exclusiva e Não Concorrência .....	18
2.12	Conflitos de interesse .....	19
2.13	Relações entre colaboradores .....	20

3	RELAÇÕES COM FORNECEDORES .....	20
4	RELAÇÕES COM CLIENTES .....	22
5	RELAÇÕES COM CONCORRENTES .....	23
6	RELAÇÃO COM SÓCIOS E INVESTIDORES .....	24
7	RELAÇÕES COM AGENTES PÚBLICOS .....	24
8	CONTRATAÇÃO DE AGENTES, INTERMEDIÁRIOS, ASSESSORES OU OUTROS TERCEIRIZADOS .....	25
9	DOAÇÃO E FILANTROPIA .....	26
10	RELAÇÃO COM PROFISSIONAIS DE SAÚDE .....	27
11	BRINDES E PRESENTES .....	28
12	POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO .....	29
13	BENS .....	32
14	REDES SOCIAIS .....	33
15	NORMAS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL .....	34
16	E SE A ESCOLHA "CERTA" NÃO ESTIVER CLARA? .....	35
	ANEXO .....	

## ○ Grupo Elfa

O compromisso do **Grupo Elfa** é levar, com eficiência, produtos desenvolvidos com pesquisas e tecnologias avançadas nas diversas áreas em que atua, oferecendo segurança para os hospitais e profissionais da área médica e qualidade de vida aos pacientes. Através do bom atendimento, sendo competente na sua área de atuação, o **Grupo Elfa** busca proporcionar a satisfação daqueles a quem presta seus serviços.

# I. INTRODUÇÃO

## I.1 Objetivo

A reputação do Grupo Elfa e de cada uma das empresas que o integra é resultado de um processo coletivo, erguido com dedicação e trabalho árduo. Portanto, somos todos responsáveis pela preservação e melhoria da imagem de confiança e credibilidade alcançada ao longo dos anos, com a visão de ajudar a construir um futuro melhor para os clientes, colaboradores, prestadores de serviços e comunidade onde atuamos.

Este Código de Conduta (de agora em diante, o “Código”) reflete os valores e princípios do Grupo Elfa, bem como demonstra seu comprometimento pela adoção de boas práticas de governança corporativa e pelos mais altos padrões de conduta ética. Ele reúne os princípios que orientam nossa atuação profissional e que poderão a partir de agora ser facilmente consultados e compartilhados com todos os nossos colaboradores e parceiros comerciais

8

## I.2 Valores do Grupo Elfa

Os nossos valores direcionam a nossa forma de atuar:



Crescer e Evoluir Juntos



Responsabilidade Socioambiental



Excelência em Tudo



Agir da Forma Correta



Inovação Produtiva

### **I.3 A quem se destina**

O Código de Conduta contém os princípios éticos e normas de conduta que deverão reger a atuação de todos os colaboradores do Grupo Elfa.

Em matérias específicas, que demandam uma regulamentação detalhada, as normas deste Código de Conduta serão complementadas por políticas e manuais específicos.

O Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores do Grupo Elfa de qualquer nível hierárquico, lotação geográfica e funcional. Este Código de Conduta também deverá ser seguido pelos fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, agentes, consultores e demais terceiros, quando estes estiverem atuando em nome do Grupo Elfa.

### **I.4 O Código de Conduta e as leis**

Todos os colaboradores deverão proceder de forma transparente e com estrita observância às leis vigentes, estatutos societários, diretrizes, normas e procedimentos, sempre primando pelo zelo do Código de Conduta.

Todos os colaboradores do Grupo Elfa têm a obrigação de cumprir rigorosamente as leis brasileiras de anticorrupção, incluindo as disposições da Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção”), bem como da Lei 8.666/1993 (“Lei de Licitações”). As atitudes dos nossos colaboradores devem sempre ser baseadas na transparência e nos princípios éticos deste Código de Conduta, nos relacionamentos com os órgãos públicos e com as autoridades governamentais competentes.

Em caso de conflitos entre os padrões definidos em leis, normas, políticas e etc., os



colaboradores devem sempre seguir essa orientação geral:

**Seja qual for o padrão mais conservador, esse é o que deve ser seguido. Assim, se uma Lei local entra em conflito com nosso Código de Conduta, seguimos a Lei. Em contraposição, se uma prática comercial local entra em conflito com nosso Código de Conduta, seguimos o Código de Conduta. Ainda não tem certeza? Não hesite em pedir orientação.**

## **1.5 Compromisso com a Ética**

Após o conhecimento desse Código de Conduta, todos os colaboradores do **Grupo Elfa** têm a obrigação de segui-lo nas suas atividades profissionais e disseminá-lo entre a equipe de trabalho e parceiros comerciais. Adicionalmente, os colaboradores devem participar de todos os treinamentos relacionados à Ética aos quais forem convocados para o adequado conhecimento do Código de Conduta, bem como das Políticas e da Legislação correlatas.

Os colaboradores deverão mostrar sempre uma conduta profissional íntegra, imparcial e honesta. Deverão se abster de participar em atividades ilícitas ou imorais.

## **1.6 O compromisso de relatar**

Qualquer violação ou desrespeito aos princípios contidos neste Código de Conduta devem ser reportados à Ouvidoria através dos seguintes meios:

E-mail: **[ouvidoria.elfa@canalconfidencial.com.br](mailto:ouvidoria.elfa@canalconfidencial.com.br)**

Website: **[www.canalconfidencial.com.br/elfa](http://www.canalconfidencial.com.br/elfa)**

Telefone: **0800 741 0006**

A omissão diante do conhecimento de possíveis violações por colaboradores, clientes, fornecedores ou parceiros será considerada **atitude antiética**.

O relato de situações irreais com o objetivo de prejudicar outras pessoas ou empresas por interesses pessoais será igualmente considerado antiético.

Todos os relatos recebidos pela Ouvidoria serão analisados por profissionais independentes e direcionados ao Comitê de Ética para tratamento da questão.

O **Grupo Elfa** investigará, pronta e rigorosamente, todos os fatos que envolvam suspeitas de fraude, furto, roubo, danos ao patrimônio, apropriação indébita, manipulação de informações ou qualquer outro crime, contravenção penal ou ato ilícito e atos que se desviem das diretrizes e procedimentos corporativos, dos quais é parte integrante o presente Código de Conduta.

A violação do Código de Conduta, das nossas políticas ou de alguma Lei pode resultar em:

- Ações disciplinares, inclusive a rescisão do vínculo empregatício, dependendo da natureza e da gravidade da violação do Código de Conduta. As medidas disciplinares relacionadas a cada tipo de violação serão estabelecidas pelo Comitê de Ética, com base na análise do impacto e recorrência da conduta antiética.
- No caso de violação da Lei, penalidades civis e/ou criminais podem ser impostas por um órgão governamental ou um tribunal.

## 1.7 Garantia de ausência de represálias

O **Grupo Elfa** acredita na importância de um ambiente saudável de trabalho onde todos possam falar das preocupações sobre questões éticas sem temer ser prejudicado ou sofrer punições.

Dessa forma, o Comitê de Ética garantirá o sigilo das denúncias recebidas. Não será permitido qualquer tipo de represália contra um colaborador que, de boa fé, reportar uma possível violação ao Código de Conduta. Colaboradores que acreditam terem sido expostos à retaliação após abordar questões de natureza ética devem levar esse assunto ao Comitê de Ética.

A proibição de represálias prevista acima não impedirá a adoção das medidas disciplinares cabíveis quando a investigação interna concluir que a denúncia é falsa e foi feita de má-fé.

## 1.8 Comitê de Ética

O Comitê de Ética é composto por representantes da Diretoria do **Grupo Elfa**, que fazem a gestão do Código de Conduta. O Comitê de Ética é responsável por divulgar e assegurar a compreensão do documento, avaliar regularmente sua aplicabilidade, realizar eventuais atualizações ou retificações, julgar os casos de descumprimento dos seus princípios e garantir a aplicação das medidas cabíveis.

## 2. CONDUTA DOS COLABORADORES

Os princípios éticos da organização, a boa governança corporativa e a ética profissional são pilares nos quais estão fundamentadas as atividades do **Grupo Elfa**. Todas as atividades dos colaboradores, em consequência do seu vínculo com o **Grupo Elfa**, deverão ser sempre orientadas por valores éticos.

## 2.1 Igualdade de oportunidades e não discriminação

É princípio básico de atuação no **Grupo Elfa** proporcionar as mesmas oportunidades no acesso ao trabalho e na promoção profissional. Espera-se dos colaboradores o respeito absoluto aos colegas de trabalho, sendo inadmissível qualquer manifestação de discriminação em virtude de sexo ou orientação sexual, raça, nacionalidade, religião, origem, estado civil ou condição social, deficiência física ou mental, bem como qualquer outro tipo de discriminação que possa vir a constranger a dignidade da pessoa.

Por conseguinte, os colaboradores que participarem de processos de contratação, seleção e/ou promoção profissional deverão basear suas atuações e decisões em critérios objetivos. Deverão manter uma postura aberta às diversidades com o objetivo de identificar as pessoas mais adequadas ao perfil e necessidades do cargo a ser preenchido, ou seja, promovendo sempre a igualdade de oportunidades.

## 2.2 Respeito no ambiente de trabalho

O assédio moral e/ou sexual, o abuso de poder, a intimidação, a falta de respeito e consideração ou qualquer outro tipo de agressão física ou verbal não serão permitidos nem tolerados no ambiente de trabalho. Isto inclui ameaças verbais ou qualquer expressão de hostilidade, intimidação, agressão ou trotes.

## 2.3 Responsabilidade adicional dos gestores

Todos os colaboradores do **Grupo Elfa**, especialmente os gestores, deverão promover, a todo o momento e em todos os níveis profissionais, relações baseadas no respeito pela dignidade dos demais, bem como na participação, equidade e colaboração mútua, a fim de contribuir para um ambiente de trabalho respeitoso e agradável.

É de responsabilidade dos gestores, através do seu exemplo, cumprir, bem como divulgar, orientar e fazer com que seus colaboradores cumpram, integralmente, este Código de Conduta, suas diretrizes, normas e procedimentos relacionados.

## **2.4 Conciliação entre o trabalho e a vida pessoal**

De forma a desenvolver o compromisso pela responsabilidade social corporativa, assumido pelo Grupo Elfa, e visando melhorar sua qualidade de vida e de suas famílias, os colaboradores deverão promover um ambiente de trabalho compatível com o desenvolvimento pessoal, ajudando os membros de suas equipes a conciliar, da melhor forma possível, as exigências profissionais com as necessidades de sua vida pessoal e familiar.

14

## **2.5 Saúde, Segurança e Qualidade no ambiente de trabalho**

Todos os colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores devem garantir condições de trabalho seguras e sadias, comprometendo-se com os procedimentos e instruções que regulam e preservam a segurança e a saúde.

Os colaboradores empregarão sua capacidade técnica e profissional, bem como a cautela e o cuidado devido no desempenho de suas atividades no Grupo Elfa. Particularmente, e sem prejuízo de tal regra geral, deverão buscar adquirir a capacitação necessária para o melhor desempenho de suas funções e observar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho com o objetivo de prevenir os riscos trabalhistas.

Os colaboradores do Grupo Elfa têm a responsabilidade de conhecer as normas

internas de segurança, de usar corretamente os equipamentos de proteção e zelar pela prevenção de acidentes garantindo que os membros das suas equipes desenvolvam suas atividades em segurança, atentando aos requisitos da legislação trabalhista.

Nenhuma tarefa deverá ser executada sem as condições de segurança indicadas pelo Grupo Elfa nos treinamentos de ingresso e periódicos referentes à segurança do trabalho.

Para garantir a integridade do ambiente de trabalho e segurança de todos os colaboradores não será permitida a permanência do colaborador que esteja sob o efeito de álcool, drogas ilícitas ou portando qualquer tipo de arma, exceto, neste último caso, quando no uso de suas atribuições legais.

Cada um dos profissionais do **Grupo Elfa** é responsável por comunicar a existência de condições inseguras, violações às regras de segurança ou situações que possam colocar em risco a vida de qualquer pessoa.

## 2.6 Respeito pelos Direitos Humanos

O Grupo Elfa apoia e respeita os Direitos Humanos, adotando políticas e práticas que contribuam para a erradicação do trabalho infantil, do trabalho escravo, forçado ou compulsório e da exploração sexual de crianças e adolescentes.

No seu compromisso à prevenção e erradicação do trabalho infantil e pela proteção à criança e ao adolescente, o Grupo Elfa zela pelos princípios destacados abaixo:

- Dizer não ao trabalho infantil, não empregando menores de 16 anos, exceto na condição de aprendizes e somente a partir dos 14 anos;

- Respeitar o jovem trabalhador, não empregando menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres;
- Alertar os fornecedores, por meio de cláusula contratual ou outros instrumentos, que uma denúncia comprovada de trabalho infantil poderá causar rompimento da relação comercial.

## **2.7 Proteção ao meio ambiente e políticas de responsabilidade socioambiental**

Todos os colaboradores do Grupo Elfa são incentivados a assumir comportamentos ecologicamente corretos e socialmente responsáveis.

Todos os colaboradores devem conduzir suas atividades através de práticas de gestão de primeira linha, que preservam o meio ambiente e promovem o desenvolvimento sustentável.

Para tanto:

- Leva em consideração o meio ambiente, a sociedade no desenvolvimento, a adequação de produtos, serviços e o processo de análise de risco;
- Desenvolve programas internos de minimização dos impactos ambientais de suas atividades e cumpre, rigorosamente, os parâmetros e requisitos exigidos pela Legislação Ambiental e Trabalhista;
- Prioriza a contratação de fornecedores que tenham boa conduta social e ambiental e incentiva a adoção de boas práticas;

- Armazena e descarta resíduos de acordo com as normas e regulamentações sanitárias, previstas pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e demais normas aplicadas.

## 2.8 Atividades políticas ou associativas

A vinculação, afiliação ou colaboração com partidos políticos ou com outro tipo de entidades, instituições ou associações para fins políticos, bem como as contribuições ou serviços àqueles, deverão ser realizadas de forma que evidencie seu caráter pessoal e que evite qualquer envolvimento do **Grupo Elfa**.

## 2.9 Relação com a imprensa

É dever de todos os colaboradores e prestadores de serviço zelarem pela imagem e reputação do **Grupo Elfa**. Neste sentido, apenas colaboradores previamente autorizados poderão dar entrevistas e/ou prestar esclarecimentos a qualquer tipo de mídia em nome do Grupo Elfa. O relacionamento com a imprensa ou meios de comunicação, deverá ser feito por profissionais formalmente autorizados. Os porta-vozes do Grupo Elfa poderão expressar única e exclusivamente o ponto de vista institucional, não devendo fornecer opiniões pessoais sobre os assuntos tratados em nome do Grupo Elfa.

## 2.10 Marketing e divulgação do Grupo Elfa ou de seus Produtos

As ações de marketing e de publicidade do **Grupo Elfa** devem preservar a imagem de respeitabilidade e confiança da organização junto aos diferentes públicos, devendo expressar a honestidade e a integridade das suas políticas e práticas.



Toda e qualquer publicação, tais como: artigos, anúncios, catálogos, folheto, encartes, revistas, filmes publicitários ou qualquer outra peça publicitária, deve corresponder de modo fidedigno às políticas e práticas éticas estabelecidas pelo **Grupo Elfa** e ainda ser devidamente autorizada pela Diretoria e departamentos responsáveis.

As informações sobre produtos devem ser equilibradas, verdadeiras, completas, atualizadas e, quando cabível, sustentadas por evidências científicas. A promoção de medicamentos com base em informações controversas ou sem fundamentação é contrária aos princípios deste Código de Conduta.

Os colaboradores devem proteger e resguardar as ideias, projetos, programas e planos de expansão desenvolvidos pelo **Grupo Elfa** ou por eles próprios, sendo proibida a divulgação, interna e externa, sem prévia autorização do Conselho de Administração.

O uso de imagem e divulgação de fotos de colaboradores poderá ser efetuado desde que haja a prévia autorização escrita por parte dos envolvidos.

## 2.11 Dedicção Exclusiva e Não Concorrência

Durante o horário de trabalho, o colaborador deve dedicar seu tempo integralmente às atividades inerentes ao seu cargo, não sendo aceito execução de atividades particulares tais como comercialização de qualquer tipo de produto ou serviço pessoal nas dependências do **Grupo Elfa**.

Os colaboradores que possuem atividades profissionais paralelas, tais como empreendimentos comerciais, atividades acadêmicas de ensino e pesquisa, prestação de consultorias, etc., são incentivados a relatar sua condição ao seu gestor, que avaliará possíveis conflitos de interesse e eventuais situações de concorrência com o horário de trabalho.

## 2.12 Conflitos de interesse

Os colaboradores deverão atuar sempre no melhor interesse do **Grupo Elfa**, através de uma utilização adequada dos meios disponibilizados e evitando atuações que possam trazer quaisquer prejuízos ou conflitos de interesse. Deverão se abster de utilizar em benefício próprio oportunidades de negócio que forem de interesse do **Grupo Elfa** no exercício de suas funções.

Os colaboradores devem examinar cuidadosamente todos os possíveis conflitos entre os seus interesses e os do **Grupo Elfa**. Não serão admitidas decisões que tenham caráter pessoal, familiar ou outro interesse particular. Aqueles que identifiquem ou suspeitem de qualquer conflito de interesse real ou potencial com o **Grupo Elfa** deverão imediatamente informar à Ouvidoria.

Os colaboradores não poderão prestar serviços profissionais a empresas concorrentes, remunerados ou não, independentemente da relação em que se baseiem. Exceções a esta regra deverão ser aprovadas formalmente pelo Conselho de Administração.

Também não são permitidos investimentos em negócios que concorram com o **Grupo Elfa** ou que estejam diretamente relacionados as suas atividade, a exemplo de contratos de franquias para atividades concorrentes, durante a vigência do Contrato de Trabalho e/ou Vínculo Societário dos Administradores.

Não é admitida a participação, a título de propriedade ou sociedade, de qualquer colaborador ou de seus familiares diretos (cônjuge, filhos e respectivos cônjuges, pais e irmãos), durante a vigência do Contrato de Trabalho, em empresas/organizações que mantenham relações comerciais com o **Grupo Elfa** e que o colaborador participe de alguma forma da administração, contratação ou negociação das atividades que esta empresa presta ao **Grupo Elfa**. Inclui-se nessa vedação, inclusive, a participação como

sócio oculto em sociedades em conta de participação (sociedades de fato). Ficam excepcionadas dessa vedação as participações existentes antes da data de início do vínculo societário e/ou do contrato de trabalho com o **Grupo Elfa**, e que tenham sido declaradas, por escrito, para a Companhia na ocasião de contratação. Exceção também se fará quando tal participação, em companhias com ação em bolsas de valores, quando não ultrapassar 1% (um por cento) do capital social da mesma ou sob aprovação direta do Conselho de Administração do **Grupo Elfa**. Para todos estes casos de exceção, o Comitê de Ética deverá ser informado para avaliação de potenciais conflitos de interesse.

## 2.13 Relações entre colaboradores

É permitido aos colaboradores do **Grupo Elfa** que parentes e cônjuge trabalhem na empresa, mas não será permitido contratar ou manter parentes (genitores, filhos, irmãos, noras, genros, cunhados, tios e sobrinhos) e cônjuge em função na qual haja uma relação hierárquica direta ou que exerçam suas atividades no mesmo departamento.

Qualquer relação afetiva entre colaboradores deve ser comunicada ao gestor imediato de ambos. Se houver dúvida sobre a existência ou não de conflito de interesses, os gestores envolvidos devem submetê-la à avaliação do Comitê de Ética.

Não serão admitidas decisões que tenham caráter pessoal, familiar ou outro interesse particular.

## 3 RELAÇÕES COM FORNECEDORES

O **Grupo Elfa** garantirá sempre as mais elevadas práticas lícitas na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, tratando com respeito todos os fornecedores, sem privilégios ou discriminação de qualquer natureza, independente do

volume de negócios que mantêm com a empresa.

Os seguintes preceitos devem ser norteadores no comportamento junto a fornecedores e prestadores de serviços:

- Os colaboradores devem buscar trabalhar com parceiros que estejam em sintonia com os padrões éticos da empresa. Ela não manterá relação com fornecedores ou prestadores de serviços que:
  - Praticam atos de corrupção para obtenção de vantagens. Não é admitido, em hipótese alguma, que nenhum terceiro agindo em nome do Grupo Elfa exerça qualquer tipo de influência imprópria sobre qualquer pessoa, seja ela funcionário público ou não.
  - Utilizam mão-de-obra infantil ou em condição semelhante à escravidão para realização de suas atividades.
  - Não atendam à legislação ambiental.
- Devem ser seguidos os padrões da área de Compras para a contratação de fornecedores. Nas negociações com fornecedores e prestadores de serviço não é permitido obter ganho pessoal ou qualquer tipo de vantagem direta ou indireta.
- Todos os contratos e compromissos devem ser respeitados e monitorados quanto às obrigações assumidas e só podem ser assumidos por pessoas legalmente autorizadas pela empresa.
- Qualquer colaborador que tenha o poder de influenciar uma negociação de compra ou contratação de serviços deve se declarar impedido, caso exista na outra ponta uma pessoa próxima (amigo, parente ou conhecido) ou qualquer tipo de interferência que possa afetar sua imparcialidade ou objetividade na contratação, visando evitar eventuais conflitos de interesse.
- Sempre que possível, deverão ser evitadas relações de exclusividade.
- Não serão admitidos atrasos não justificados nos pagamentos dos nossos compromissos com fornecedores.

- A realização de negócios com empresas pertencentes ou geridas por ex-colaboradores deve ser previamente avaliada pelo Comitê de Ética.
- A utilização de marcas, patentes, sinais de identificação, de propriedade dos seus fornecedores de produtos, serviços e tecnologia, só serão utilizados e/ou citados pelo Grupo Elfa em seus materiais promocionais, campanhas de marketing e apresentação institucional, com prévia autorização, por escrito, dos fornecedores. Da mesma forma, a empresa não autoriza o uso de seus dados ou sua imagem/marca sem sua prévia autorização.

Fica proibida a solicitação ou a aceitação de qualquer tipo de pagamento, comissão, presente ou remuneração por operações realizadas pelo **Grupo Elfa**, bem como obter, de qualquer forma, proveito da posição ocupada em benefício próprio. Nenhum colaborador poderá solicitar ou aceitar qualquer tipo de pagamento, comissão, presente ou remuneração em suas atividades profissionais proveniente de clientes, fornecedores, intermediários ou demais terceiros.

## 4 RELAÇÕES COM CLIENTES

O **Grupo Elfa** orgulha-se de ter um forte e respeitável relacionamento com seus clientes, uma vez que este relacionamento é a chave do nosso sucesso.

Por isto buscamos permanentemente a qualidade e responsabilidade de nossas ações, para que todo investimento em qualificação das nossas equipes, recrutamento de pessoas com perfil para o negócio e constante procura pela melhoria da tecnologia e de nossa estrutura física, seja refletido na agilidade do atendimento de nossos clientes, compondo um processo eficiente e eficaz para todos os envolvidos.

Desta maneira, todos os processos relativos aos clientes devem ser tratados com a máxima atenção quanto:

- Ao tratamento das soluções e serviços com honestidade e respeito;
- Ao pronto atendimento na resolução de problemas técnicos solicitados pelos clientes;

- Ao cuidado em apresentar os produtos que atendam as expectativas do cliente e a atenção em relação aos prazos estabelecidos e pontualidade nas entregas. Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados, e todos aqueles que forem acordados devem ser rigorosamente cumpridos;
- A clareza e veracidade das informações fornecidas aos clientes. Dados técnicos, em especial requisitos de segurança, saúde e meio ambiente, serão obrigatoriamente informados aos clientes.
- As condições de comercialização, conforme políticas estabelecidas pelos departamentos responsáveis.

Nenhum colaborador poderá aceitar pessoalmente compromissos fiduciários, mandatos ou procurações de clientes para a realização das operações comerciais.

Adicionalmente, não compactuamos com práticas ilegais ou desleais executadas por clientes. Atenderemos às exigências legais associadas aos controles de prevenção à lavagem de dinheiro e não compactuaremos com tais práticas.

A utilização de marcas, patentes, sinais de identificação, de propriedade dos nossos clientes só serão utilizados e/ou citados pelo **Grupo Elfa** em seus materiais promocionais, campanhas de marketing e apresentação institucional, com prévia autorização, por escrito, dos clientes. Todos os nossos colaboradores são responsáveis por manter o devido sigilo das informações recebidas de clientes.

## 5 RELAÇÕES COM CONCORRENTES

Todos os colaboradores, no desempenho de suas atividades, deverão:

- Assegurar e obedecer a livre concorrência de mercado;

- Respeitar a reputação dos concorrentes, se abstendo de prestar afirmações que possam afetar a sua imagem, a fim de assegurar uma concorrência saudável;
- Respeitar a propriedade intelectual dos concorrentes.

É expressamente proibido aos colaboradores do **Grupo Elfa** fornecer informações estratégicas, confidenciais ou sob qualquer outra forma, que seja ou venha a ser prejudicial aos negócios da empresa, a quaisquer terceiros, inclusive aos concorrentes. O colaborador que tenha grau de parentesco com outro colaborador de concorrentes diretos deve comunicar imediatamente o fato ao seu superior imediato, que fará o reporte de tal situação ao Comitê de Ética para avaliação da existência ou não de conflito de interesses.

## 6 RELAÇÃO COM SÓCIOS E INVESTIDORES

O relacionamento com sócios e investidores deve basear-se na comunicação precisa, transparente e oportuna de informações que lhes permitam acompanhar as atividades e o desempenho da empresa.

O tratamento dispensável aos sócios e acionistas independe da quantidade de quotas e/ou ações de que sejam titulares, observadas as restrições legais, e será pautado nos acordos formais firmados entre as partes, sempre que existentes.

## 7 RELAÇÕES COM AGENTES PÚBLICOS

Temos uma abordagem de tolerância zero com relação a quaisquer atos de corrupção. Esperamos que todos mantenham a preocupação com este tema e reportem quaisquer

preocupações para a Ouvidoria do **Grupo Elfa**.

Todos os colaboradores e representantes que atuam em nome da empresa estão proibidos de oferecer, prometer, fazer, autorizar ou proporcionar (diretamente ou indiretamente através de terceiros) qualquer vantagem indevida, pagamentos, presentes ou a transferência de qualquer coisa de valor para qualquer pessoa, seja ela agente público ou não, para influenciar ou recompensar qualquer ação oficial ou decisão de tal pessoa em benefício do **Grupo Elfa**.

Os colaboradores deverão manter sempre uma atitude de respeito e colaboração com os representantes das autoridades no âmbito de suas competências e nos processos de investigação e fiscalização.

Nenhum colaborador será penalizado devido a atraso ou perda de negócios resultantes de sua recusa em pagar suborno.

Não devem ser feitas contribuições em troca de favores com qualquer funcionário público, mesmo que o favorecido seja uma instituição beneficente genuína. Doações feitas a Instituições em que o funcionário público, ou o membro de sua família tenha uma função pública, ou feita a mando de um funcionário público, devem ser formalmente aprovadas pelo Comitê de Ética.

Os colaboradores que tenham a intenção de realizar uma transação que envolva, de alguma forma um agente público, um órgão público ou uma empresa pública, tanto brasileira, quanto estrangeira, deverão obter as aprovações internas necessárias conforme previsto na Política de Ética e Integridade do **Grupo Elfa**.

## **8 CONTRATAÇÃO DE AGENTES, INTERMEDIÁRIOS, ASSESSORES OU OUTROS TERCEIRIZADOS**



A contratação de agentes, intermediários, assessores ou outros terceirizados será sempre precedida de diligência, a fim de verificar a inexistência de práticas que possam envolver riscos, prejuízos econômicos ou comprometer a reputação e boa imagem do **Grupo Elfa**.

Todos os agentes, intermediários ou terceiros contratados pelo Grupo Elfa deverão ser informados sobre a Política de Ética e Integridade, principalmente aqueles que intervenham com algum agente público, um órgão público ou uma empresa pública, tanto de nacionalidade brasileira, como estrangeira.

Será incluída nos contratos que vierem a ser assinados com os agentes, intermediários ou terceiros uma cláusula anticorrupção.

## 9 DOAÇÃO E FILANTROPIA

Doações e outras formas de contribuições (“Contribuições”) destinadas a Instituições, Órgãos, Associações e Empresas da Área da Saúde devem obedecer a interesse legítimo e serem sempre voltadas a atender às necessidades reais da comunidade ou sociedade assistida.

As doações e contribuições deverão estar sempre sustentadas por Nota Fiscal e documento escrito contendo, no mínimo, a especificação clara do valor, data, finalidade e encargos eventualmente existentes.

Nenhum colaborador ou terceiro em nome do **Grupo Elfa** poderá valer-se das doações e/ou contribuições filantrópicas como instrumentos de ação comercial ou estratégia de marketing para divulgação de seus produtos.

As doações e contribuições destinadas a Instituições, Órgãos, Associações e Empresas da Área da Saúde serão feitas somente a pessoas jurídicas formalmente estabelecidas com o fim de promover ações educativas de reconhecida importância para o bem-estar da comunidade ou sociedade assistida, não podendo ser utilizadas como apoio para a realização de festas, confraternizações ou outros eventos de entretenimento sem caráter científico e/ou educacional.

O **Grupo Elfa** não utiliza contribuições como instrumento para retenção ou obtenção de negócios com o objetivo de obter vantagem indevida, ou estar atreladas a contrapartidas como a indicação, recomendação ou compra de produtos do **Grupo Elfa**.

## 10 RELAÇÃO COM PROFISSIONAIS DE SAÚDE

De modo a preservar a intenção de compra do consumidor, assim como o respeito à prescrição, é vedado aos colaboradores e terceiros em nome do **Grupo Elfa**, direta ou indiretamente, dar, prometer ou oferecer benefícios e vantagens, de qualquer natureza, inclusive ações de bonificações, aos Profissionais da Saúde ou Profissionais Relacionados à Área da Saúde, bem como ao público em geral.

As ações de relacionamento que não interfiram negativamente na liberdade de compra do consumidor não configurarão infração à regra acima.

A distribuição de amostras grátis de medicamentos, quando cabível, deve ser feita exclusivamente aos profissionais prescritores e apenas em ambulatórios, hospitais, consultórios médicos e odontológicos. O **Grupo Elfa** não oferece amostras aos profissionais prescritores em contrapartida à prescrição ou indicação de produtos.

Em caso de visitas a Profissionais de Saúde, as atividades dos colaboradores e terceiros em nome do **Grupo Elfa** devem ser pautadas pelos mais elevados padrões éticos e

profissionais, e devem ter como objetivos principais:

- a) informar aos Profissionais da Saúde sobre vantagens e riscos de seus produtos;
- b) promover os produtos de acordo com o uso aprovado pelas autoridades regulatórias locais, fornecendo todos os subsídios científicos relativos aos medicamentos com o amparo nos estudos realizados; e
- c) obter informações dos Profissionais da Saúde sobre a aceitabilidade dos produtos e eventuais efeitos adversos porventura registrados.

Os representantes do **Grupo Elfa** devem transmitir informações precisas e completas sobre os medicamentos para os Profissionais da Saúde, sempre se limitando às informações e características do medicamento registradas junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

## II BRINDES E PRESENTES

Somente será permitido aceitação ou oferecimento de brindes e presentes pelos colaboradores e seus familiares nas seguintes situações:

- a) Brindes de propaganda de pequeno valor, ou seja, limitados a um terço do salário mínimo vigente nacional. Caso sejam recebidos brindes de valor superior, os mesmos deverão ser encaminhados à área de Gente e Gestão que fará a verificação da procedência e destinação adequada (doação, devolução);
- b) Qualquer convite, presente ou brinde que, por sua habitualidade, características ou circunstâncias, possam ser interpretadas como sendo feito com intenção de afetar o critério imparcial do receptor, para favorecimento de negociações, por exemplo, deverá ser recusado e levado ao conhecimento do Comitê de Ética.

c) É permitido, dentro de um relacionamento comercial normal, o pagamento, pelo Grupo Elfa ou por terceiros, de despesas relacionadas a refeições. Quando o pagamento for efetuado pelo Grupo Elfa, este deve estar de acordo com a Norma de Pagamentos.

d) Os colaboradores deverão recusar e levar ao conhecimento do Comitê de Ética qualquer solicitação de pagamentos, comissões, presentes ou remunerações envolvendo a quaisquer autoridades, agentes públicos, funcionários ou executivos de empresas ou órgãos públicos. Esta proibição se aplica tanto às autoridades e agentes públicos nacionais, como também estrangeiros.

Ofertas de brindes a profissionais de Saúde devem respeitar as Normas estabelecidas pela INTERFARMA (Associação da Indústria Farmacêutica de Pesquisa), pela ABRADIMEX (Associação Brasileira dos Distribuidores de Medicamentos Especiais e Excepcionais), leis vigentes e demais órgãos relacionados.

Presentes em dinheiro não podem ser aceitos nem ofertados sob qualquer hipótese.

## 12 POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

De forma geral, os colaboradores deverão guardar sigilo profissional dos dados e das informações não públicas que obtiverem conhecimento no exercício de sua atividade profissional. Sem prejuízo da regra geral, os eles deverão obedecer as seguintes regras:

a) Deverão utilizar tais dados e informações apenas para o desempenho de sua atividade profissional no **Grupo Elfa**. Não poderão disponibilizar tais dados e informações senão àqueles outros profissionais que precisem ter conhecimento destes para a mesma finalidade e se absterão de usar tais dados em benefício próprio ou de terceiros;

- b) Os dados e informações relativos a posições financeiras, demonstrações financeiras, negócios e, de forma geral, propriedade intelectual e industrial, serão tratados em caráter de confidencialidade e somente serão disponibilizados a terceiros com autorização expressa da Diretoria e de acordo com os procedimentos legalmente regulados;
- c) As informações relativas aos funcionários, Diretores e conselheiros, incluídas as relativas a remunerações, avaliações e exames médicos, também serão tratadas de forma confidencial;
- d) Informações comerciais, pesquisas de mercado, informações sobre os distribuidores seja comercial ou financeira deverão ser protegidas;
- e) Informações sobre desenvolvimento de produtos, pesquisas e ensaios técnicos, informações recebidas de médicos prestadores de serviço ou outros também deverão ser protegidas. A presente obrigação de sigilo será válida inclusive após o desligamento do **Grupo Elfa**;
- f) A divulgação de informações sobre o **Grupo Elfa** para a imprensa, entidades governamentais, investidores, clientes, entre outros, deve ser previamente autorizada pela Diretoria;
- g) O uso de senhas e crachás fornecidos pela empresa é individual e intransferível, sendo terminantemente proibido seu compartilhamento em qualquer nível;
- h) Todos colaboradores deverão: (I) cumprir estritamente as normas de utilização dos Recursos Computacionais (II) dar especial proteção aos sistemas de informação, tomando medidas cabíveis para a segurança destes;
- i) Os recursos e equipamentos usados na atividade profissional são de propriedade do

Grupo Elfa e devem ser utilizados para uso exclusivo do seu interesse. Desse modo, nos termos da legislação, o Grupo Elfa se reserva o direito de armazenar, revisar, auditar, interceptar acessar, monitorar, iniciar e revelar comunicações, incluindo mensagens que criadas, recebidas ou enviadas através de sistemas eletrônicos, tanto no próprio HD (Hard Drive) do colaborador ou em um servidor do **Grupo Elfa**, sem que o colaborador seja notificado. São proibidas quaisquer ações tomadas para impedir o acesso do **Grupo Elfa** às referida informações;

j) Os recursos de TI não poderão ser utilizados para solicitações ou comunicações de empreendimentos pessoais, comerciais ou particulares, religiosos ou causas políticas, para organizações externas ou não relacionadas ao trabalho;

k) Colaboradores no exercício de suas funções só poderão utilizar meios de comunicação previamente aprovados pelo departamento de TI;

l) Assim como em todas as comunicações, os colaboradores deverão assegurar que as comunicações eletrônicas sejam feitas de modo profissional;

m) Os recursos de TI não deverão ser utilizados para fazer downloads, cópias, armazenamento ou mesmo criar, transmitir ou distribuir qualquer material pornográfico, ofensivo, difamatório, obsceno, discriminatório, de conteúdo impróprio ou não relacionado às atividades profissionais do colaborador;

n) A tecnologia do **Grupo Elfa** tampouco deverá ser usada para fazer downloads, copiar, armazenar, criar, transmitir ou distribuir materiais que possam violar direitos autorais, restrições de licenças ou outros direitos de propriedade intelectual. Um colaborador que receba esse tipo de material de outro colaborador do Grupo Elfa deverá reportar o assunto ao seu superior hierárquico ou ao Comitê de Ética;

o) Tudo que for produzido pelos colaboradores no exercício de suas funções é de propriedade da empresa, não sendo permitido apagar, destruir ou disponibilizar para outrem ou ainda armazená-lo e/ou utilizá-lo em dispositivos e equipamentos pessoais. Pertencerão ao **Grupo Elfa** todos os descobrimentos e desenvolvimentos que possam vir a gerar patentes industriais, realizados por profissionais no exercício da sua atividade remunerada pela empresa;

p) Só poderão ser utilizados os documentos, relatórios, informações, comunicações e produtos elaborados durante o exercício da função. Os colaboradores desligados ou afastados não poderão utilizar os mesmos para benefício próprio ou benefício de terceiros.

As regras sobre o tratamento de informações confidenciais mencionadas acima poderão ser, excepcionalmente, relativizadas em razão do atendimento a requerimentos formulados por autoridades competentes, nos termos da lei aplicável. Em caso de dúvida, o Comitê de Ética deverá ser consultado.

## 13 BENS

Os colaboradores deverão zelar pela conservação dos ativos da empresa, tais como: instalações, equipamentos, móveis, veículos, recursos de informática, valores e outros. O uso dos bens do **Grupo Elfa** deverá ser restrito às atividades profissionais do colaborador dentro e fora da empresa, não sendo admitido seu uso para fins particulares.

Os bens e os recursos do **Grupo Elfa** deverão ser tratados com responsabilidade e respeito por todos os seus colaboradores. O uso de aparelhos celulares, rádios, notebooks ou qualquer outro equipamento do **Grupo Elfa**, fora do ambiente de trabalho, deve seguir exatamente o mesmo rigor como se utilizados no ambiente de trabalho.

É proibido retirar do local de trabalho equipamentos ou documentos sem a prévia autorização do seu superior imediato.

Toda e qualquer movimentação de material, quer seja transferência, venda ou aquisição, deve ser informada ao responsável patrimonial da sua unidade.

## 14 REDES SOCIAIS

O **Grupo Elfa** espera, de todos os seus funcionários, representantes e fornecedores, a adoção de um posicionamento ético junto às redes sociais, pois todos são responsáveis pelos conteúdos publicados/gerados.

Todos os princípios, orientações e condutas estabelecidas no **Código de Conduta do Grupo Elfa** são aplicáveis em sua participação nas redes sociais,

Por isso, as seguintes orientações são estabelecidas:

- a) A criação, afiliação, participação ou interação, pelos colaboradores, em redes sociais, fóruns, blogs na Internet ou em qualquer meio de comunicação escrita ou virtual, as opiniões ou manifestações emitidas devem possuir caráter estritamente pessoal, ficando expressamente vedada a associação das marcas do Grupo Elfa com a imagem dos colaboradores nas redes sociais;
- b) Não são aceitáveis críticas aos profissionais do Grupo Elfa, fornecedores ou clientes em sites públicos e redes sociais;
- c) Ao fazer publicações próprias ou comentar conteúdos de terceiros, seja cortês e pertinente. É possível discordar ou argumentar respeitosamente, mantendo a boa



educação;

- d) É proibido o compartilhamento de informações confidenciais do **Grupo Elfa** em redes públicas ou privadas, assim como comentários sobre assuntos internos tratados em reuniões ou em conversas com colegas de trabalho;
- e) O bom senso de cada um é a chave para garantir as boas maneiras nas redes sociais;
- f) A realização de crimes virtuais por colaboradores e parceiros do **Grupo Elfa** não serão tolerados;
- g) Em qualquer caso, os colaboradores não poderão acessar as redes sociais nas dependências de acesso do **Grupo Elfa**.

## 15 NORMAS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Os colaboradores deverão respeitar a propriedade intelectual e o direito de uso do **Grupo Elfa** em relação aos cursos, projetos, programas e sistemas da informação; equipamentos, manuais e vídeos; conhecimentos, processos, tecnologia, know-how e, de forma geral, demais obras e trabalhos desenvolvidos ou criados, seja como consequência de sua atividade profissional ou de terceiros, portanto, sua utilização deverá ser feita somente para o exercício da atividade profissional.

Obriga-se o colaborador a manter sigilo, em caráter perpétuo, inclusive após do término Contrato de Trabalho, de todas as informações confidenciais relativas a segredos de negócio às quais tiver acesso em virtude da sua atuação na empresa, estando obrigado a não divulgar, explorar ou utilizar-se de dados confidenciais, sob

pena de caracterização do crime de concorrência desleal, tal qual previsto no Artigo nº195, inciso XI da Lei 9279/96. As exceções a estas regras deverão ser aprovadas formalmente pelo Conselho de Administração.

Não é permitida a utilização da imagem, nome ou marcas do **Grupo Elfa**, senão para o adequado desenvolvimento de sua atividade profissional e, quando necessário, seguirão as diretrizes de uso da marca.

## 16 E SE A ESCOLHA “CERTA” NÃO ESTIVER CLARA?

O Código de Conduta não tem como descrever todas as possíveis situações que você encontrará em seu trabalho diário. Cedo ou tarde, você se verá em uma situação não tratada aqui. Quando isso acontecer, faça uma reflexão com base nas perguntas apresentadas a seguir e esteja certo de que tem acesso à ajuda através dos nossos gestores, do Comitê de Ética ou da Ouvidoria do **Grupo Elfa**.

Se você estiver realmente inseguro sobre a coisa certa a fazer, faça a si mesmo as perguntas abaixo. Responder a essas perguntas honestamente ajudará você a manter sua integridade pessoal e os melhores interesses do **Grupo Elfa**.

- A ação é consistente com os valores e políticas do **Grupo Elfa**?
- Esta ação é íntegra e legal?
- A imagem do **Grupo Elfa** e a minha reputação pessoal serão preservadas?
- Posso me orgulhar dessas ações quando contar à minha família?

Se responder “não” a uma destas perguntas ou se tiver dúvidas, pare e procure orientação.



# ANEXO

## TERMO DE RECEBIMENTO E CONHECIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA DO GRUPO ELFA E DECLARAÇÃO SOBRE CONFLITO DE INTERESSES

Declaro que recebi o Código de Conduta do Grupo Elfa e que estou ciente do seu teor, o qual será aplicado no exercício das minhas funções e que estarei sujeito a responsabilidades administrativas, cíveis, trabalhistas e criminais cabíveis advindas do seu descumprimento.

Ademais, pelo presente Termo, DECLARO:

Deter direta ou indiretamente (ex.: através de cônjuge ou parente), participações e/ou interesses de qualquer natureza em sociedades, empresas ou organizações que tenham relacionamento comercial com o Grupo Elfa.

( ) NÃO

( ) SIM

Em caso afirmativo, informar o nome da pessoa jurídica em questão, a participação societária (em %) e o nome, cargo e relação de parentesco com colaboradores ou acionistas da empresa (quando cabível):

---

---

---



Deter grau de parentesco (cônjuge, pais, filhos, irmãos e/ou avós) com colaboradores do Grupo Elfa.

( ) NÃO

( ) SIM

Em caso afirmativo, favor informar o grau de parentesco, o nome e o cargo exercido pelo cônjuge ou parente no Grupo Elfa:

---

---

---

Outrossim, aceito, sempre que solicitado, atender e cumprir preceitos adicionais divulgados pelo Grupo Elfa que venham a integrar este Código de Conduta, sem a necessidade de apor assinatura em novo Termo.

Nome Completo:

---

Cargo: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



[www.grupoelfa.com.br](http://www.grupoelfa.com.br)

[www.canalconfidencial.com.br/elfa](http://www.canalconfidencial.com.br/elfa)