





# Índice

Sobre esse relatório	3
Mensagem da Presidência	4
Destaques	5
Prêmios e reconhecimentos	6
O jeito Elfa de ser	7
Quem somos	8
Nosso modelo de negócio	11
Unidades de negócio	12
Nossas operações	14
Governança	15
Gestão de riscos	17
Ética e Compliance	17
Gestão de fornecedores	21
Resultados financeiros	22
Geramos impacto positivo	
onde atuamos	23
Materialidade	24
Compromisso com a sustentabilidade	26
Energia	29
Emissões	30

Gestão de água	32
Gestão de resíduos	33
Inovação e qualidade estão	
em nosso DNA	36
Gestão da qualidade	37
Inovação e tecnologia	38
Privacidade e LGPD	39
Saúde acessível para todos	40
O cliente no centro das decisões	41
Centralidade no cliente	42
Experiência e satisfação dos clientes	43
Saúde e segurança do consumidor	43
Gestão orientada para	
transformar vidas	45
Gestão de pessoas	46
Treinamento & desenvolvimento	48
Cultura de inclusão e oportunidades	51
Saúde e segurança	
Responsabilidade social	59
Sumário GRI	60
Créditos	69



### Sobre esse relatório

[GRI 2-3]

Em nosso segundo Relatório de Sustentabilidade, apresentamos nossos principais resultados e os destaques relacionados à nossa agenda ESG (Ambiental, Social e Governança, na sigla em inglês). A publicação é fruto do nosso compromisso com a transparência na divulgação de informações para todos os públicos com os quais nos relacionamos.

A narrativa desta publicação consiste em capítulos baseados nos nossos valores, visando evidenciar como atuamos para fortalecer o nosso propósito de ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas e facilitar a todos os brasileiros o acesso a uma diversidade de produtos e serviços, em qualquer lugar e no tempo certo.

A periodicidade do conteúdo é anual e o relatório foi elaborado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) e de forma alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) atrelados às nossas ambições e metas ESG, com iniciativas a serem alcançadas em curto, médio e longo prazos.

Os dados apresentados são referentes ao período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e correspondem às operações do Grupo Elfa. Nossas Demonstrações Financeiras, relativas ao ano de 2023, foram publicadas em março de 2024.





# Mensagem da Presidência [GRI 2-22]

# Crescimento com foco na intensidade e união

O ano de 2023 foi marcado por avanços em importantes frentes de crescimento: a melhoria da nossa estrutura de capital, levando a companhia a um patamar mais elevado de gestão e *performance*, a intensidade no nosso compromisso de entregar resultado, ao provermos acesso às soluções de saúde no preço justo e no momento adequado, o protagonismo da área comercial em todos os nossos processos e o nosso bom desempenho financeiro ao longo ano.

Em 2023, também fizemos uma ampla revisão do plano logístico, com a integração de Centros de Distribuição (CDs), otimizando nossa malha logística. Atualmente, estamos presentes em todo o território nacional com 25 CDs. Direcionamos nossos esforços, ainda, em inovação e tecnologia. Avançamos no Programa Nexos, nossa maior iniciativa sistêmica, para continuar a integração das plataformas ERP, WMS e vendas das empresas do Grupo, a fim de buscar mais eficiência interna, garantir mais velocidade nos processos, apropriar sinergias e fortalecer nosso data lake. No ano, realizamos, com sucesso, duas integrações.

Fomos reconhecidos no período com a segunda conquista do selo Pró-Ética, pela Controladoria-Geral da União, reforçando nosso contínuo comprometimento com prevenção e combate a fraude e à corrupção. Também fomos reconhecidos com a conquista da quarta posição no Anuário Época Negócios 360°, figurando entre as cinco principais empresas de distribuição de medicamentos e materiais hospitalares.

Na agenda social, lançamos o programa Empodere-se, uma iniciativa de capacitação exclusiva para colaboradoras, visando à sucessão para cargos de liderança. Reforçamos, ainda, nosso compromisso público com a agenda de diversidade, ao divulgarmos nosso Manifesto de Diversidade.

Nossa atuação é pautada pelo total respeito aos Direitos Humanos e contamos com uma série de políticas e procedimentos para assegurar que todos os colaboradores sejam tratados com respeito, dignidade e igualdade de oportunidades, em um ambiente de trabalho livre de discriminação e assédio.

Outra relevante contribuição à sociedade se deu com o Projeto Unielfa Comunidade, iniciativa por meio da qual oferecemos treinamentos para jovens de baixa renda, visando prepará-los para o mercado de trabalho.

Em 2023, progredimos significativamente na agenda de redução das emissões de CO<sub>2</sub>, adotando etanol como fonte única de abastecimento para nossas frotas próprias.

Nesse sentido, só poderia agradecer a todos os nossos clientes, fornecedores, credores, acionistas e colaboradores pelo apoio e confiança nessa jornada.



Nossa fortaleza está na diversidade de negócios em saúde, na intensidade das nossas entregas e na paixão que nos move por servir os pacientes que precisam dos nossos serviços. Juntos continuaremos transformando o sistema de saúde no Brasil.

### José Roberto (J.R.) Ferraz CEO do Grupo Elfa



# **Destaques**

ESG

41% de mulheres em cargos de liderança

Lançamento do Programa **Empodere-se** 

iniciativa de capacitação exclusiva para mulheres

Lancamento do Manifesto de Diversidade

> Implantação do projeto-piloto de

Gestão de Resíduos

Início do projeto de migração de unidades para o

### mercado livre de energia

até 2024, 12,5% de nossas unidades serão abastecidas nessa modalidade

COMPLIANCE

Manutenção da certificação ISO 37001 pelo terceiro ano consecutivo

### Criação da Comissão de Compliance

grupo complementar de acompanhamento dos reportes ao Canal de Denúncias

CENTRALIDA OR EU Seleção dos Embaixadores do Cliente

colaboradores de diversas áreas que representam a "voz do cliente"

Criação do Programa de Centralidade no Cliente







## Prêmios e reconhecimentos

### **Institucional**

### Ranking Valor 1000 das Maiores Empresas do Brasil

*Top* dez entre as empresas de Comércio Atacadista e Exterior no país.

### Anuário Época Negócios 360°

Top cinco do setor Atacado.

#### **EXAME Melhores e Maiores 2023**

Marcamos novamente presença no anuário Melhores e Maiores empresas do país da "Exame", um resultado que reflete a força do nosso time e do nosso propósito.

#### Líderes da Saúde 2023

Vencedores na categoria "Distribuição".

#### Certificação GPTW

Certificação pela Great Place to Work - GPTW, *ranking* que reconhece as melhores empresas para trabalhar.

### **Compliance**

### **Empresa Pró-Ética**

Reconhecimento concedido pela Controladoria-Geral da União.

### **ESG**

#### **Programa Brasileiro GHG Protocol**

Nosso Inventário de Carbono recebeu a certificação ouro do Programa Brasileiro GHG da FGV.

### Inovação

#### Prêmio Valor Inovação Brasil 2023

Vencedor no setor de Transporte e Logística.

#### **Innovation Leader Award 2023**

Vencedor na categoria Projetos com o projeto "Plataforma de Cotação".

#### Valor Inovação 2023

*Top* cinco na categoria Transportes e Logística.

### **Experiência do cliente**

#### **Smart Customer 2023**

Vencedor na categoria "Gestão da Experiência do Cliente".

#### Prêmio "Movimento Roche Reconhece"

Melhor distribuidora da área privada.

#### Fórum de Vendas BD

Reconhecidos nas categorias "Seringa de Gasometria" e "Melhor Distribuidor de 2023 na linha de IDS".

#### **Danone Master 2023**

Reconhecidos entre os distribuidores que aceleram a marca Danone no Brasil, oferecendo suporte à nutrição de pacientes hospitalares e garantindo suprimentos para dietas enterais, fórmulas infantis e especiais.

#### **Destaque 2023 - Sírio-Libanês**

Reconhecimento que celebra nossa parceria, de longa data, como operador logístico do Hospital Sírio-Libanês, bem como em ações de solidariedade.





O jeito Elfa de ser

### Quem somos [GRI 2-6]

Somos uma das maiores distribuidoras de medicamentos e produtos médico-hospitalares do Brasil e oferecemos uma ampla variedade de soluções para o mercado de saúde do país. Ao longo de três décadas de história, nos consolidamos como um dos principais parceiros do setor, atuando em todo o ecossistema de saúde e garantindo eficiência, complementariedade e confiabilidade.

Nossa atuação tem abrangência nacional e nosso portfólio atende a mais de 74 mil clientes, incluindo as principais indústrias, hospitais, clínicas, varejistas, operadoras e profissionais de saúde. Atuamos por meio das nossas Unidades de Negócio (*Business Units* ou BUs, na sigla em inglês), que desempenham um papel crucial na fidelização e percepção de valor pelos nossos clientes. Além disso, para nós, do Grupo Elfa, o consumidor é uma parte da nossa operação, da nossa cultura, do Jeito Elfa de Ser e Fazer e da nossa história.

Desde 2014, passamos a contar com o apoio do fundo Patria Investimentos,

possibilitando crescimento e ampliação sustentável de nossa capacidade operacional. Esse movimento incluiu a aquisição de 21 empresas complementares entre si e a nosso portfólio.

Materializamos os valores que nos guiam por meio da atuação dos nossos mais de 2.400 colaboradores, que se dedicam diariamente a manter altos padrões de ética e integridade em tudo o que fazemos, além de terem a inovação como alavanca para empreender, criar e se destacar. Somos comprometidos com resultados, mas queremos alcançar nossas metas deixando um legado positivo para a sociedade.

### **PROPÓSITO**

Ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas.



### MISSÃO

Distribuir um amplo portfólio de produtos e serviços que contribuam para promover a saúde de pessoas em todos os lugares do país.

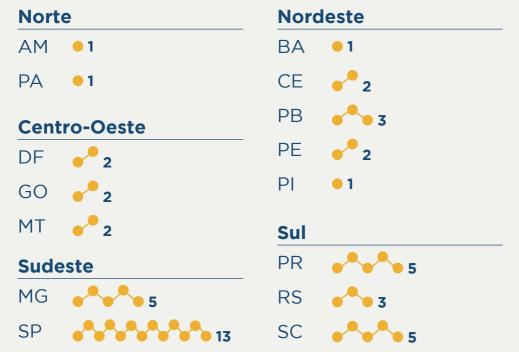
### VISÃO

Ser referência em soluções logísticas na saúde, com comprometimento em promover a expansão dos negócios dos nossos parceiros comerciais, com foco em entender e servir com excelência o nosso cliente final.

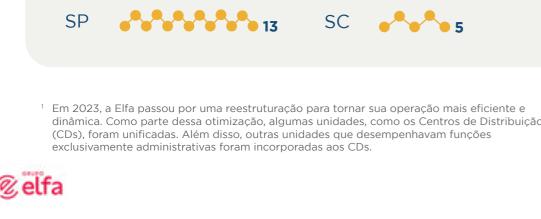


### Onde estamos [GRI 2-6]

### O Grupo Elfa conta com 48 unidades¹ em 15 estados de todas as regiões do Brasil.



dinâmica. Como parte dessa otimização, algumas unidades, como os Centros de Distribuição (CDs), foram unificadas. Além disso, outras unidades que desempenhavam funções exclusivamente administrativas foram incorporadas aos CDs.







### Nossas marcas [GRI 2-6]













































# Nosso modelo de negócio

[GRI 2-6| 3-3 Resiliência do modelo de negócio]

### **Serviços Logísticos**

Atendimento a todas as etapas da cadeia de valor e da indústria a pacientes no beira-leitos, de pesquisas clínicas a expansão de negócios.



#### **Farma**

Venda e distribuição de medicamentos de especialidades, genéricos e similares de laboratórios nacionais e estrangeiros.

### Medical/MedTech

Venda e distribuição de materiais essenciais, MedTech, nutrição e diabetes. Inclui, ainda as operações da Descarpack, fabricante e importadora de produtos descartáveis para saúde.

### **Vendas Corporativas**

a clientes-chaves (key account), planos de saúde, governo, dentistas, clínicas e canais digitais.



# Unidades de negócio

### **BU Farma**

Nossa BU Farma concentra a linha de negócios de especialidades, que envolve medicamentos de referência, genéricos e similares. Presta atendimento a clientes dos setores público e privado, com a oferta de um portfólio amplo e variado, formado por mais de 3.500 SKUs (*Stock Keeping Unit*, em português, unidade de manutenção de estoque – que é o código único de referência de cada produto) dos mais diversos fornecedores, multinacionais e nacionais.

Ao longo de 2023, a BU teve crescimento de 3,9% em *performance*, em relação a 2022, em especial nos segmentos de oncologia e estética, responsável por 22% e 17%, respectivamente, desta fatia.

Com base na nossa plataforma de inovação, disponibilizamos aos clientes dados e informações para que pudessem ter maior controle suas necessidades, garantindo mais assertividade nas

entregas, otimização de estoques nos hospitais e menor burocracia. Isso demonstra o nosso diferencial como prestador de serviços de excelência e alta qualidade no atendimento no prazo e com segurança na entrega.

Encerramos o ano atingindo a marca de 83 pontos de NPS (Net Promoter Score), resultado que se deve a diversas ações de aprimoramento do relacionamento com o cliente e à otimização dos seus pontos de contato durante a jornada com a empresa. Além disso, com diversos Centros de Distribuição (CDs) localizados em todas as regiões do Brasil, conseguimos atender com agilidade de norte a sul do país, garantindo melhor nível de serviço.

### **BU Medical**

É a unidade de negócio responsável por fornecer todos os materiais utilizados na rotina dos hospitais e clínicas (exceto medicamentos), além de itens de nutrição clínica, dietas e fórmulas para crianças, diabetes, OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) para cirurgias gerais e para cirurgias mais delicadas. Tem um portfólio composto por 6.000 SKUs, de 40 indústrias distintas.

Nossa atuação contribui para otimizar a cadeia da saúde: ao mesmo tempo em que contribuímos para que a indústria de equipamentos e insumos distribua seus produtos em nível nacional, por meio da nossa operação capilarizada, otimizamos os processos de compra dos hospitais, que podem adquirir uma variedade de artigos por meio de um único fornecedor. De forma complementar, contamos, ainda, com uma plataforma de *e-commerce* que nos auxilia a captar demandas individuais.

Um dos destaques de 2023 foi o fortalecimento de uma parceria para a oferta de produtos de nutrição clínica no estado do Ceará, com foco em pacientes pediátricos e com alergias, que resultou em um faturamento histórico para a BU.

### LINHA DE PRODUTOS DESCARPACK

Desde 2022, a partir da aquisição da Descarpack, ampliamos o nosso portfólio de soluções para hospitais e clínicas, dispondo de uma linha de produtos como coletores para descarte de materiais especiais e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para uso médico--hospitalar, como luvas, máscaras, aventais, toucas e seringas.



### MedTech no Grupo Elfa

Vertical de negócios especializada na comercialização e distribuição de dispositivos médicos inovadores.

Por meio de investimentos estratégicos na atuação em MedTech e parcerias com grandes fornecedores, o Grupo Elfa vem aprimorando seus processos de modo a contribuir para o avanço do segmento no país e levar até o cliente final produtos para proporcionar mais qualidade de vida.

Além disso, oferecemos acompanhamento e assessoria técnica para impactar, na ponta, o desempenho nos procedimentos cirúrgicos, cientes ser esta uma ação que envolve um profundo conhecimento técnico, conformidade regulatória, abordagem consultiva e foco no relacionamento com o cliente, agregados ao compromisso com a ética e a integridade.

Um dos nossos diferenciais nesse mercado é a atuação em quase todos os estados brasileiros, já que esse modelo de negócio favorece a descentralização e a proximidade com o cliente. Nosso formato viabiliza o alcance de um público ampliado e, graças ao modelo estrutural já pronto, podemos expandir para novas regiões ou áreas de especialização, mantendo agilidade na abordagem.

No ano, também lançamos uma iniciativa piloto para que os produtos em consignação com hospitais, que foram utilizados, sejam identificados por meio de uma etiqueta que é escaneada pelo celular. Essa ação permitiu mais confiabilidade e agilidade no controle do estoque.

# **BU Vendas Corporativas**

BU que tem por objetivo trazer mais integração, sinergia e inovação para melhor atender aos clientes. Os negócios que compõem essa BU são diversificados e representam a essência do Grupo Elfa: uma empresa que atende às demandas do setor de saúde de uma ponta à outra.

Na operação Dental atuamos com CDs em Maringá (PR) e Chapecó (SC) e um volume de mais de 25.000 SKUs.

Também aprimoramos nosso relacionamento com clientes de grande porte e relevância, as *Key Accounts*, além de mantermos uma atuação junto a planos de saúde, prestando serviços aos pacientes. Temos operações para atendimento de excelência a clientes de pequeno a médio portes. Atuamos em todas as esferas do setor público, com uma equipe treinada e capacitada para atender as exigências dos editais públicos.

Já nossa operação de Serviços e Logística oferece comodidade e facilidade aos clientes, que podem usar o nosso *know-how* em armazenagem e logística para organizar, gerenciar e terceirizar os seus respectivos estoques.





# Nossas operações

Nossa área de Operações atua de forma transversal ao negócio e passou a consolidar, em 2023, as frentes de logística (transporte e armazenagem); planejamento (vendas e operações); qualidade e regulatórios (atendimento a normas e regulamentos relativos à gestão da qualidade, incluindo conformidade a auditorias); e compras indiretas.

Uma importante iniciativa foi a inauguração do novo CD de Maracanaú, no Ceará. A estrutura, de cerca de 3.330 m², atende aos estados do Ceará, Piauí, Maranhão e Rio Grande do Norte. O objetivo foi centralizar o abastecimento e redistribuição de produtos oferecidos pelo Grupo Elfa na região, tornando as operações ainda mais ágeis e seguras para os clientes locais.

Na frente de planejamento, concluímos, em 2023, um processo geral de inventário que contemplou 90% das operações, trazendo confiabilidade aos nossos processos. Registramos resultados expressivos nas auditorias às quais fomos submetidos, não sendo apontada nenhuma não conformidade.





# Governança

[GRI 2-9| 2-10| 3-3 Transparência e conduta ética nos negócios]

O mais alto órgão de administração da nossa empresa é o Conselho de Administração, suportado por uma Diretoria. O Conselho de Administração é composto por seis membros, sendo dois independentes, e tem como responsabilidade participar das decisões estratégicas para o negócio, fiscalizar o cumprimento de políticas e normas e servir como elo entre a Diretoria e os acionistas. O presidente do Conselho de Administração, Norberto Whitaker Sobral Jannuzzi, foi indicado pelo nosso acionista controlador e não exerce outro cargo no Grupo. [GRI 2-11]

Também coube ao Conselho de Administração a aprovação, em 2022, das ambições e metas ESG do Grupo Elfa. O Conselho avalia a evolução dessa estratégia, acompanhando os projetos em andamento, os impactos operacionais e as metas de cada executivo em reuniões semestrais. [GRI 2-12 | 2-17]

### Conselho de Administração

**Norberto Whitaker Sobral Jannuzzi**Presidente

Marcelo Tappis Dias Vice-Presidente

**José Roberto Ferraz** Membro

**Lia Ferrua** Membro

Maria Regina Ferreira Navarro Membro Independente

**Ricardo Pelegrini**Membro Independente

A nomeação dos membros do Conselho de Administração é feita pelos acionistas, após votação em Assembleia Geral, considerando o disposto no Acordo de Acionistas da companhia, com base nos seguintes critérios:

- (i) competência relevante no exame e no debate das matérias relativas à organização em suas diversas áreas (comercial, operacional, gestão de pessoas, inovação, digital etc.);
- (ii) possibilidade de contribuição ativa no processo decisório; e
- (iii) comprometimento com o exercício das suas funções.

O mandato para o Conselho de Administração tem duração de dois anos. Nosso Conselho conta com duas mulheres em sua composição, tendo o Grupo Elfa sido reconhecido com o Selo Women on Board. Além disso, nossos membros têm perfis complementares, sendo especialistas nas áreas farmacêutica, tecnologia, operações e novos negócios/M&A. As matérias específicas são deliberadas exclusivamente pelos membros independentes do Conselho.



### Estrutura de governança

### [GRI 2-9]

Para auxiliar nossos administradores e acionistas nas decisões da alta administração, contamos ainda com a área de Auditoria Interna e com os seguintes comitês:

- Comitê de Auditoria (não estatutário)
- Comitê de Ética
- Comitê de Riscos e Compliance
- Comitê de Gente e Remuneração
- Comitê de Inovação e Transformação Digital

A eleição dos membros dos comitês é feita pelos conselheiros e a nomeação ocorre após votação em reunião do Conselho de Administração. O mandato para os comitês tem duração de dois anos.

Conselho de Administração

José Roberto Ferraz Presidente

#### **Renato Rocha**

MEDICAL / DESCARPACK Sergio Leite FARMA

### Fabio Zanini

VENDAS CORPORATIVAS

### Leonardo Moraes

MEDTECH

### Priscilla Seki CTO

Rafael Moisés CFO | RI

### Fred Lopes CHRO | CSO

Rafael Tobara

# **Leonardo Pelloso**COO

Marcelo Pratini CLCO



# Gestão de Riscos

[GRI 2-25]

Nosso Comitê de Gestão de Riscos e Compliance tem a função de desenvolver a matriz de riscos e monitorar os aspectos que impactam nosso negócio ou podem ser impactados por nossas operações, além de implementar treinamentos com foco em fortalecer a cultura de gestão de riscos e conduzir iniciativas de melhoria contínua. É responsável por avaliar os principais riscos atrelados às atividades da companhia envolvendo regulamentos fiscais, trabalhistas, regulatórios e ambientais, entre outros. Também reporta, periodicamente, ao Conselho de Administração as questões relacionadas à gestão de riscos do Grupo Elfa. [GRI 2-13| 2-16]

É composto por quatro membros, sendo um deles um coordenador externo e os outros três executivos da Elfa. Esses integrantes são reconhecidos por sua especialização em gestão de riscos e *Compliance*, com expertise abrangendo áreas como saúde, logística, M&A, empresas de capital aberto e *marketing*.

A matriz de riscos do Grupo Elfa é revisada anualmente, sendo, atualmente, composta de 143 riscos mapeados, inerentes a todos os negócios. [GRI 205-1]



[GRI 3-3 Anticorrupção e *Compliance*| 3-3 Transparência e conduta ética nos negócios]

Somos comprometidos com altos padrões éticos e acreditamos que agir com transparência é intrínseco aos nossos negócios. Queremos estabelecer relações de confiança, tanto com nossos colaboradores quanto com todos os públicos com os quais nos relacionamos.

A gestão do tema é realizada pelo Comitê de Ética, que tem a função de incentivar, fiscalizar e deliberar sobre a implementação do Programa de Integridade da empresa, bem como revisar normas e políticas e executar treinamentos periódicos para os colaboradores. É constituído por cinco membros designados pelo Conselho de Administração, para um mandato de dois anos. A aplicação da estratégia de Compliance e condução do Programa de Integridade fica sob a responsabilidade da área Jurídica e de Compliance. É importante reforçar que todas as nossas políticas de Compliance são aprovadas pelo Comitê de Ética e pelo Conselho de Administração. [GRI 2-24]

O Programa está em conformidade com a ISO 37001 e abrange todas as operações e todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, bem como os terceiros. O escopo deste programa contempla ações necessárias no combate à corrupção e ao suborno, e está estruturado em pilares importantes como detecção, prevenção e resposta, garantindo a eficácia dos negócios com transparência e integridade.

Nossa atuação é guiada pelo Código de Conduta do Grupo Elfa, documento que é constantemente revisado para refletir quaisquer atualizações que sejam necessárias. Além disso, mantemos uma série de políticas, disponibilizadas via sistema interno, que visam orientar e padronizar nossos comportamentos e processos. Também reforçamos a importância do tema pelos canais de comunicação interna. Já com relação aos terceiros, todos têm conhecimento das diretrizes de *Compliance* no momento da contratação, tendo em





seus respectivos contratos cláusula específica sobre questões anticorrupção, antissuborno e termo de aceite do código de conduta. [GRI 2-23] 2-24]

A cada dois anos, a área de *Compliance* realiza, com o auxílio de uma consultoria especializada, o *risk assessment* de *Compliance*, que avalia riscos de corrupção, fraude e suborno. Além disso, a área de *Compliance* atua de forma próxima aos gestores de processos considerados críticos, com a finalidade de identificar novos riscos e tratá-los, tanto no âmbito das ações do Programa de Integridade, quanto no âmbito do Comitê de Gestão de Riscos da companhia. **[GRI 2-25]** 

Somos afiliados às principais entidades com impacto relevante em nosso setor de atuação - Instituto Ethos, Associação Brasileira de Importadores e Distribuidores de Produtos para Saúde (Abraidi), Coalizão Saúde e Instituto Ética e Saúde - e atuamos para propagar boas práticas em nosso segmento. [GRI 2-28]

Pela segunda vez consecutiva, fomos reconhecidos pela Controladoria-Geral da União como uma empresa Pró-Ética. A companhia é a única de seu setor a figurar entre as 84 empresas escolhidas na edicão 2022-2023 do prêmio, o que demonstra a robustez de nosso Sistema de Compliance. Outra conquista importante foi a **manutenção da** certificação ISO 37001, principal reconhecimento internacional de Compliance em Sistemas de Gestão Antissuborno. pelo terceiro ano consecutivo.

# Fortalecimento de uma cultura de *Compliance*

Uma das ações que realizamos para engajar nossos colaboradores é o Compliance Influencers, que permite aos colaboradores do Grupo Elfa se inscreverem como embaixadores do tema. Em 2023, tivemos 21 Compliance Influencers, que atuam disseminando os valores e políticas do Grupo Elfa, tendo como atribuições apoiar as atividades de detecção de não conformidades. prevenção e respostas, esclarecer eventuais dúvidas dos colaboradores. captando sugestões de melhoria do programa, além de ser comprometido e engajado com a aplicação de políticas de Compliance na sua área, relatando possíveis descumprimentos das diretrizes.

Anualmente, os membros do mais alto órgão de governança assinam o Termo de Responsabilidade da Alta Administração, que contém diretrizes relacionadas a ética e *Compliance*. Todos os colaboradores são anualmente comunicados e treinados sobre práticas anticorrupção e antissuborno, incluindo C-level, sendo que, em 2023, 100% dos funcionários foram capacitados. [GRI 205-2]

No ano, como parte do processo de melhoria contínua, criamos a Comissão de *Compliance*, grupo que acompanha os reportes realizados pelo Canal de Denúncias, e que se responsabiliza pela apuração e resolução de ocorrências que não sejam relacionados estritamente a questões de ética e integridade. O objetivo foi otimizar a apuração das demandas, garantindo que todos os casos sejam respondidos, promovendo mais confiabilidade e transparência ao processo.



### Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

[GRI 205-2]

Número total de membros do órgão de governança	Número total de membros do órgão de governança aos quais as políticas e procedimentos anticorrupção da organização foram comunicados	Número total de membros do órgão de governança que receberam capacitação em combate à corrupção	de governança a e procediment	membros do órgão aos quais as políticas os anticorrupção da oram comunicados	Percentual de membros do órgão de governança que receberam capacitação em combate à corrupção
7	7	7	10	00%	100%
Número	total de colaboradores	Número total de colaboradores aos que comunicados os procedimentos e as pocembate à corrupção adotados pela o	oolíticas de	comunicados os pr	laboradores aos quais foram rocedimentos e as políticas de ão adotados pela organização
	2.478	2.478			100%
Fornecedores <sup>1</sup>	Número total de parceiros de negócios	Parceiros de negócios aos quais foram os procedimentos e as políticas de corrupção adotados pela organ	combate à	comunicados os p	ros de negócios aos quais foram rocedimentos e as políticas de .ão adotados pela organização
	168	168			100%

O Grupo Elfa apenas comunica os fornecedores estratégicos, incluindo escritórios de advocacia, transportadoras, indústrias e representantes comerciais. Clientes, governo e agentes públicos não entram no escopo de comunicações de *Compliance*.



### **Canal Confidencial**

[GRI 2-25| 2-26]

Nosso Canal Confidencial é gerido por uma empresa externa e pode ser acessado via *site* e telefone. Permite o reporte de denúncias, anônimas ou não, sendo que, do total de relatos recebidos no ano, 29% foram de pessoas que se identificaram. Após o registro, a denúncia é direcionada para a área de *Compliance*, que fica à frente da investigação em parceria com um escritório jurídico externo.

Para todas as denúncias confirmadas, seguimos o Manual de Gestão de Consequências, que inclui a garantia de não retaliação ao denunciante. Em 2023, não houve qualquer relato ou caso de corrupção. [GRI 205-3]

# Conflitos de interesse [GRI 2-15]

Contamos com uma Política de Conflito de Interesses, de adesão obrigatória a colaboradores e terceiros, que estabelece diretrizes para a identificação, declaração e resolução de situações que possam apresentar conflitos de interesse reais, potenciais ou aparentes. O documento está disponível no site de Relações com Investidores e pode ser acessado nesse link.

Além disso, nenhuma contribuição a partidos políticos ou candidatos a cargos públicos poderá ser efetuada em nome das empresas do Grupo Elfa. As doações e patrocínios devem ser documentados e suportados pelos documentos fiscais correspondentes, sendo que o patrocinado ou donatário deverá ser objeto de prévia due diligence de Compliance.

# Relacionamento com entes públicos

Todas as nossas interações com o setor público são realizadas com ética e transparência, reguladas e acompanhadas pela área de *Compliance*. Contamos com uma equipe dedicada a realizar e acompanhar os processos de licitação, que tem a responsabilidade de garantir que nossa atuação siga todas as obrigações contratuais, de forma que possamos contribuir para o fortalecimento de boas práticas na área da saúde pública.

COMO ACIONAR O
CANAL CONFIDENCIAL

0800 741 0006

grupoelfa.com.br/canalconfidencial



### Gestão de fornecedores

[GRI 3-3 Gestão da cadeia de fornecedores]

Seguimos uma matriz de critérios objetivos para analisar possíveis riscos reputacionais (due diligence) dos fornecedores antes de efetivar a contratação, passando por um processo interno de homologação. Em 2023 implementamos um sistema para monitoramento contínuo dos fornecedores contratados, classificando-os em categorias de riscos.

Durante a análise do processo de homologação de novos fornecedores de compras indiretas, caso seja identificado algum apontamento de infração no âmbito social ou ambiental que não seja devidamente esclarecido, o fornecedor será desqualificado.

Com a implantação do monitoramento contínuo, também é possível analisar durante o período de contratação se o fornecedor apresentar variação do risco, gerando alertas para que possamos avaliar internamente.

No período coberto pelo relatório, 100% dos novos fornecedores, de um total de 78, foram selecionados com base em critérios sociais e ambientais. [GRI 308-1] 414-1]

Da base de fornecedores ativos, não identificamos impactos reais significativos. [GRI 308-2 | 414-2]

Em 2023, não identificamos, dentre todos os fornecedores avaliados, apontamentos por trabalho infantil ou trabalho escravo, conforme informações do governo federal.

Também não houve respostas afirmativas para as perguntas de Conformidade e Conflito de Interesses. Não houve evidências de apontamentos na certidão negativa de débitos do Ibama, ou com respostas afirmativas para as perguntas direcionadas a meio ambiente.





### **Resultados financeiros**

O Grupo Elfa é uma empresa privada, de sociedade anônima aberta, com mais de 30 anos de história. Realizamos auditoria externa dos resultados financeiros e da Demonstração Financeira Consolidada, que abrange todas as empresas do Grupo.

Nossos resultados financeiros de 2023 refletiram um ano marcado por mudanças importantes, que levaram o Grupo Elfa a um novo patamar de gestão e performance. Nossa estratégia consistente de melhoria de rentabilidade evidenciou nosso comprometimento e foco com o aprimoramento de tais.

A revisão do modelo organizacional foi contínua em cada Unidade de Negócio, melhorando as execuções comerciais e operacionais, proporcionando um crescimento no EBITDA de 38,1% quando comparado com o ano passado. No segundo semestre, recebemos um substancial aporte de capital para

impulsionar nosso crescimento futuro. A companhia encerrou o último trimestre de 2023 com as bases financeiras sólidas e alinhadas com os objetivos estratégicos.

Avançamos na jornada de digitalização e inovação e atingimos 85% do nosso faturamento comercial de Medicamentos e Materiais em uma mesma plataforma ERP, reforçando ainda mais nossa tese de consolidação, captura de sinergias operacionais e incremento de EBITDA.

Os detalhes de nossas informações financeiras podem ser acessados na página de Relações com Investidores.

### Números de 2023

[GRI 201-1]

Receita Líquida Ajustada

**R\$ 5.911** milhões

EBITDA Ajustado

**R\$ 413,2** milhões

Margem Bruta

**15,4%** (+3,7 p.p)

Lucro Bruto Ajustado

**R\$ 913** milhões

Lucro Líquido Normalizado

**R\$ 34** milhões

Despesas Operacionais

**R\$ 510,3** milhões





### **Materialidade**

[GRI 3-1]

A materialidade que orienta as informações deste relatório foi definida em um processo realizado em 2022. Teve como base cinco etapas:

#### Curadoria técnica

Com base nos padrões do SASB (Sustainability Accounting Standards Board), do GRI (Global Reporting Initiative) e em uma análise da materialidade da concorrência, identificamos os temas materiais de nosso setor de atuação (que vai desde a indústria aos hospitais, considerando toda a cadeia de saúde).

#### Escuta de stakeholder

Realizamos 59 entrevistas e aplicamos questionários, que foram estruturados com perguntas abertas e fechadas. O objetivo foi mapear os impactos gerados pela empresa em diferentes públicos, desde fornecedores e clientes até o Conselho, colaboradores, empresas adquiridas, sociedade civil, sindicatos e comunidades. [GRI 2-29]

#### Sistematização e análise final

Fizemos análises quantitativa e qualitativa dos dados levantados, que foram consolidados na matriz de materialidade.

### Alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Todo o processo foi realizado de forma a alinhar os temas materiais com os ODS.

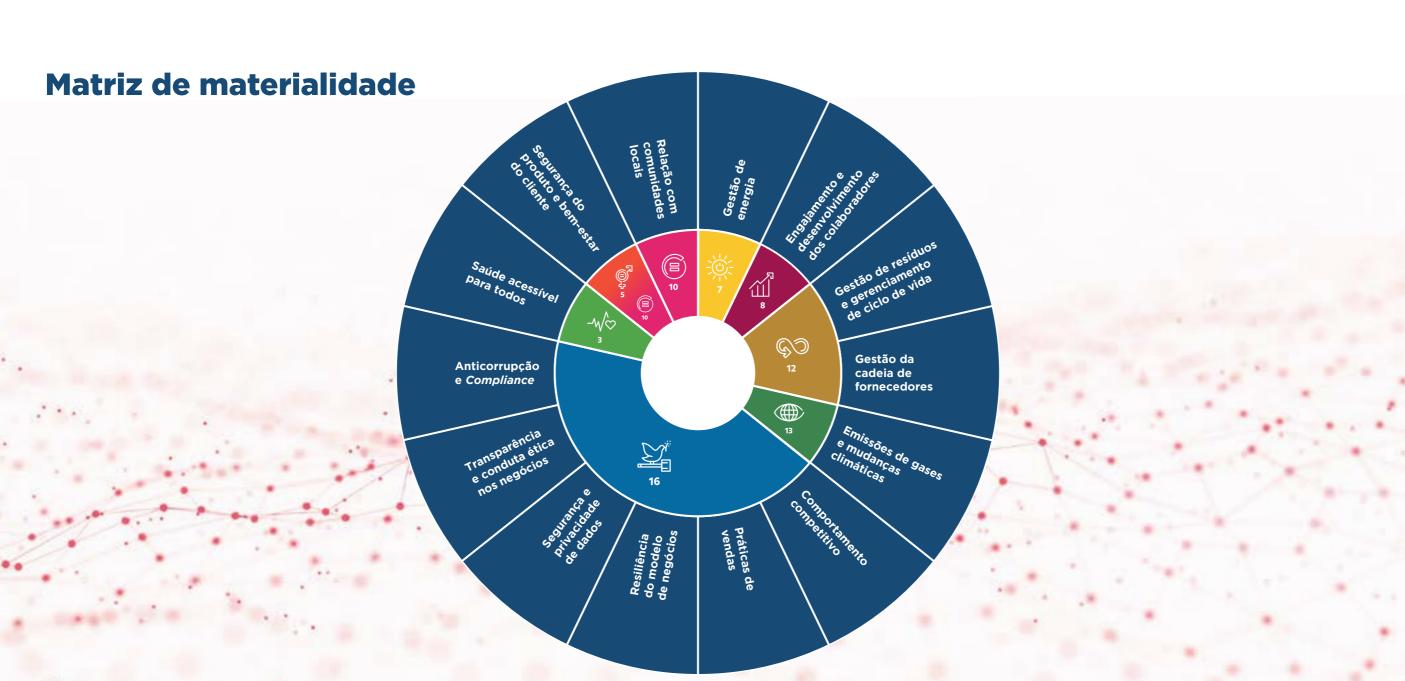
### Validação da materialidade

A etapa de validação de materialidade foi realizada em reunião da liderança, com 21 participantes de 11 diretorias.

### Lista de tópicos materiais [GRI 3-2]

Tema material	ODS relacionado	
Saúde acessível para todos	-√\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	<b>ODS 3</b> Saúde e bem-estar
Segurança do produto e bem-estar do cliente	(E) 10	ODS 5 Igualdade de gênero ODS 10 Redução das desigualdades
Relação com comunidades locais	10	<b>ODS 10</b> Redução das desigualdades
Gestão de energia	7	<b>ODS 7</b> Energia limpa e acessível
Engajamento e desenvolvimento dos colaboradores		ODS 8 Trabalho decente e crescimento econômico
Gestão de resíduos e gerenciamento de ciclo de vida	(na)	ODS 12
Gestão da cadeia de fornecedores	12	Consumo e produção responsáveis
Emissões de gases e mudanças climáticas	13	<b>ODS 13</b> Ação contra a mudança global do clima
Anticorrupção e <i>Compliance</i>		
Transparência e conduta ética nos negócios		00010
Segurança e privacidade de dados	S.	<b>ODS 16</b> Paz, justiça
Resiliência do modelo de negócios	16	e instituições eficazes
Práticas de vendas		•
Comportamento competitivo		







# Compromisso com a sustentabilidade

[GRI 2-13]

Estamos comprometidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e trabalhamos para ampliar os impactos positivos das nossas operações na sociedade.

Essas aspirações são materializadas em uma agenda de projetos e iniciativas que visam ao atingimento das ambições e metas da nossa agenda ESG. Para definir essas diretrizes, realizamos uma ampla avaliação da nossa atuação e objetivos futuros, priorizando-os com acompanhamento direto da liderança. O conjunto de ambições e metas, que tornamos público em 2022, foi aprovado pelo Conselho de Administração.

A alta gestão também participa ativamente da consolidação anual do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Elfa, que passa pela aprovação prévia do Conselho antes de ser publicado.

[GRI 2-14]

A gestão do tema no Grupo Elfa é feita pelo Chief Sustainability Officer (CSO), que também é o Chief Human Resoures Officer (CHRO), com o apoio de uma equipe composta por outros colaboradores.

Essa equipe apresenta periodicamente a evolução das iniciativas em ESG, seus impactos operacionais e possíveis preocupações críticas ao Conselho de Administração, enquanto os comitês do Grupo Elfa são responsáveis pela tomada de decisão e pela supervisão da gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

Em 2023, disponibilizamos uma série de treinamentos para os funcionários da companhia, que abordaram temas como Diversidade e Inclusão, Desafios da Gestão Ambiental e Governança Corporativa de ESG. A adesão foi de 53%, equivalente à participação de mais de 1.300 colaboradores.

Além disso, a proximidade com os stakeholders externos, a partir do compartilhamento dos avanços de ESG, é um compromisso da companhia. Para tanto, lançamos mão de diversas frentes, como a realização de workshops com parceiros de negócios, a participação em eventos relacionados à temática ESG e a divulgação de informações em nossas redes sociais, entre outras. [GRI 2-29]





O jeito

### Ambições e Metas em ESG

Dimensão	Descrição da Meta	КРІ	Meta 2030	Meta 2023	Real
Ambiental ——	Obter 100% da necessidade elétrica de fontes renováveis até 2030	Realizar estudo de viabilidade para migração do mercado livre de energia	100%	100%	100%
Ambiental	Neutralizar as emissões de CO <sub>2</sub> em escopos 1 e 2 até 2030 e aprofundar estudos sobre escopo 3	Adquirir I-RECs para compensação do Escopo 2	100%	100%	100%
Social	Ter ao menos 45% de mulheres no quadro de liderança até 2030	% de mulheres em cargos de liderança	45%	38,5%	40%
Governança	Atrelar métricas ESG ao bônus de executivos e ao PLR até 2023	Definição de métricas de ESG como Meta Coletiva 2023	100%	100%	100%



### O que já construímos até aqui

2022





- Construção da materialidade e ambições
- Implantação do Empodera e seus quatro Comitês de Afinidades: Mulheres, LGBTQIAPN+, Pessoas Negras, Geração 50+
- Aplicação do Censo de Raça
- Assinatura da carta de compromisso do Pacto Global da ONU
- Realização do primeiro Inventário de Carbono

2023











- Realização da Primeira Semana da Diversidade
- **Empodere-se**: Lançamento do Programa de Capacitação de Mulheres
- Publicação do primeiro Relatório de Sustentabilidade
- Primeiro Workshop de ESG Eixo Ambiental
- Obtenção da Certificação GHG com Selo Ouro para o Inventário de Carbono
- Implantação do projeto-piloto de Gestão de Resíduos



# **Energia**

#### [GRI 3-3 Gestão de Energia]

Em 2023, avançamos significativamente na gestão do nosso consumo e despesas relacionadas a energia. Realizamos análises que contemplaram acompanhamento constante dos níveis de consumo, visando identificar oportunidades de redução. Essa abordagem está permitindo uma análise mais aprofundada e está servindo como base para impulsionar o desenvolvimento de estratégias mais consistentes e eficazes para otimizar o uso de energia, em direção a um consumo sustentável e eficiente.

Todos os procedimentos relacionados à eficiência energética são submetidos a uma análise minuciosa, envolvendo diversas áreas, como Operacional, Recursos Humanos e Gestão.

Temos como compromisso público consumir 100% de nossa energia de fontes renováveis até 2030. Para atingir

esse objetivo, o primeiro passo envolve a redução das emissões, especialmente das fontes não renováveis que, atualmente, são as maiores contribuintes para nossa pegada ambiental.

Em 2023, realizamos em nossas unidades um estudo para a migração para o mercado livre de energia, iniciando um projeto que contemplará seis delas: Medcom (GO e MT), Descarpack (SC), Surya (PR), Nacional (SP) e Dupatri (SP).

Já iniciamos o processo junto às concessionárias e definimos a fornecedora de energia renovável. A expectativa, com a migração finalizada, é que a empresa tenha 12,5% de suas unidades no mercado livre entre 2024 e 2025. Em 2023, nosso consumo total de energia elétrica foi de 22.314 GJ. [GRI 302-1]

### Consumo de energia<sup>1</sup>

[GRI 302-1 | 302-2]

Tipos de combustíveis não renováveis (MJ)	2022	2023
GLP	5.391	2.695.000
Óleo diesel	9.986.075	3.473.000
Gasolina automotiva	14.266.179	19.552.000
Soma total dos combustíveis fósseis	24.257.645	25.720.000

Tipos de combustíveis renováveis (MJ)	2022	2023
Energia elétrica (proveniente de concessionária)	22.605.357	22.518.000
Biodiesel	1.035.802	0
Etanol hidratado	6.276.007	2.066.000
Soma total dos combustíveis renováveis	29.917.166	24.584.000

Consumo total de energia (MJ)	2022	2023
Consumo total de energia dentro da organização	54.174.811	50.100.000
Consumo total de energia fora da organização	105.766.358	112.054.260

O único combustível renovável utilizado neste ciclo foi o etanol destinado ao abastecimento de veículos próprios. O cálculo de conversão para o consumo em litros foi: consumo/ densidade (kg/un) PCI(GJt)10-^3.



# **Emissões**

### [GRI 3-3 Emissões de gases e mudanças climáticas]

A gestão das fontes de emissão é um aspecto fundamental da estratégia ambiental do Grupo Elfa. Reconhecemos que as emissões têm impactos reais e potenciais em nossos negócios e, portanto, é fundamental ampliar o entendimento sobre clima, gases de efeito estufa e preocupações ambientais entre todos os colaboradores.

Nossa abordagem em relação a esse tema visa não apenas atender às exigências regulatórias, mas também fazer uma contribuição significativa para a mitigação das mudanças climáticas. Acreditamos que isso não só promoverá a sustentabilidade ambiental, mas também trará benefícios econômicos a longo prazo. Estamos empenhados em agir de forma proativa para minimizar nosso impacto ambiental e contribuir para um futuro mais sustentável.

Temos como meta pública neutralizar as emissões de CO<sub>2</sub> nos escopos 1 e 2 até 2030 e aprofundar estudos sobre

escopo 3. Além disso, essa preocupação é abordada em nossa Política de Sustentabilidade e faz parte da meta coletiva da companhia.

No processo de monitoramento, contamos com um sistema centralizado de coleta de dados, que nos permite monitorar, mensalmente, a variação das emissões. Trimestralmente, realizamos auditoria interna dos dados enviados, para garantir que sejam fidedignos.

Para reduzir impactos negativos, estamos implementando medidas voltadas para a redução do desperdício de recursos e a adoção de fontes de energia sustentáveis em nossas operações.

# Inventário de carbono

Para acompanhar nosso progresso frente às metas estabelecidas, consolidamos o inventário anual de emissões. Esse sistema de controle é fundamental para avaliar o desempenho e verificar a aderência a nossos objetivos ambientais.

A cada ano procuramos promover maior clareza e assertividade a cada categoria publicada. Finalizamos o terceiro inventário e, nesta fase, o objetivo é tê-lo como balizador para projetos de descarbonização adotados a partir de 2024. Nossos inventários de carbono estão alinhados com as diretrizes do GHG Protocol. Desde 2022, o inventário foi submetido ao programa Brasileiro GHG da FGV (Fundação Getulio Vargas), sendo qualificado com o selo ouro, o mais alto nível de qualificação e confianca do programa.

As principais lições aprendidas dentro desse processo foram incorporadas nas nossas políticas e procedimentos internos, tornando-os mais eficientes. Espelhamos benchmarking e implementamos ações alinhadas às unidades, como treinamentos específicos sobre o tema, auditorias

regulares e acompanhamento mensal dos indicadores. Ressaltamos também que as ações tomadas em relação a essa prática sempre são compartilhadas com as partes envolvidas e discutidas para garantir o melhor objetivo e alcance das medidas tomadas de forma eficaz e duradora.

Desde 2022, o inventário foi submetido ao programa Brasileiro GHG da FGV (Fundação Getúlio Vargas), sendo qualificado com o selo ouro, o mais alto nível de qualificação e confiança do programa.



### **Emissões de carbono**

[GRI 305-1 | 305-2 | 305-3]

Emissões em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente (tCO <sub>2</sub> e)			
	2022	2023	
Escopo 1 <sup>1</sup>	2.132	1.325	
Escopo 2	268	238	
Escopo 3 <sup>2</sup>	7.301	7.629	
Total	9.701	9.192	
Emissões biogênicas	1.058	1.165,26	
Emissões biogênicas (Escopo 1)	504,41	456,47	
Emissões biogênicas (Escopo 3)³	553,24	708,79	



- No Escopo 1 foram consideradas as categorias de combustão móvel, combustão estacionária, efluentes e emissões fugitivas.
- No Escopo 3 (emissões indiretas realizadas fora dos limites da organização) foram consideradas as categorias de transporte e distribuição (*upstream*) e viagens a negócio.
- No Escopo 3 as emissões biogênicas aconteceram na categoria de transporte e distribuição upstream.

Para a compensação do Escopo 2, em 2023, fizemos a compra de 6.256 I-RECs (Certificado Internacional de Energia Renovável), sendo que cada a 1 I-REC equivale a 1MWh gerado a partir de energia renovável. Além disso, adquirimos 1.325 créditos de carbono a partir de projetos com certificação REDD+, contribuindo para a neutralização de nossas emissões do Escopo 1.

# Com Etanol, vamos sempre em <u>frente!</u>

Em linha com a nossa agenda ESG e o compromisso público de neutralizar nossas emissões de gases de efeito estufa até 2030, todos os colaboradores que utilizam cartão combustível, seja da frota comercial ou da frota própria de transporte, abastecem exclusivamente com etanol. Estas diretrizes também são válidas para quem utiliza o próprio carro em viagens a trabalho.

Essa iniciativa visa garantir que nossa frota e nossos times utilizem combustíveis sustentáveis, com menor emissão de poluentes. Com as medidas, deixaremos de emitir, em um ano, quase 1.500 toneladas de CO<sub>2</sub> para a atmosfera.



# Gestão de água

[GRI 303-1 | 303-2]

A gestão do consumo de água é uma iniciativa voluntária, baseada no entendimento de que este é um recurso fundamental e limitado para a vida.

Assim, buscamos conscientização ativa para a utilização dentro do Grupo Elfa.

Monitoramos de forma constante os indicadores relativos ao consumo de água, a fim de agir de maneira ágil diante de eventuais desafios.

Realizamos avaliações mensais dos impactos, a partir de indicadores internos que monitoram o consumo por unidade, com exceção daquelas localizadas em condomínios.

A fonte de água que utilizamos varia conforme a região em que cada unidade está localizada. Em 48% das unidades, a gestão da administração externa (condomínio) é responsável pela origem e uso da água. Em 46% das unidades, a água é proveniente da distribuidora pública, enquanto 7% realizam o rateio de

água. Adicionalmente, 9% das unidades são abastecidas por poço artesiano.

Qualquer variação significativa no padrão de consumo, seja aumento ou diminuição, é prontamente identificada e comunicada à equipe líder de cada unidade. Isso garante que as medidas necessárias sejam implementadas de forma eficaz. É importante ressaltar que 17% de nossas unidades estão localizadas em regiões de estresse hídrico, porém não temos impactos sobre bacias hidrográficas. Em dezembro de 2023, nosso consumo total de água foi de 2,09 bilhões de MI. [GRI 303-5]

O descarte da água utilizada é de responsabilidade da administração do condomínio ou da distribuidora de água. É importante destacar que não utilizamos água para a acomodação, transporte ou distribuição dos nossos produtos. O consumo de água é estritamente destinado a atividades de menor impacto dentro dos Centros de Distribuição e áreas administrativas.





# Gestão de resíduos

[GRI 3-3 Gestão de resíduos e gerenciamento de ciclo de vida]



A produção de resíduos é uma realidade intrínseca à cadeia de distribuição de medicamentos e produtos médico-hospitalares. Para monitorar e mitigar os impactos decorrentes dessa questão, todas as nossas unidades contam com um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). A nossa Política de Sustentabilidade também abrange as principais preocupações e premissas relacionadas à gestão de resíduos, assegurando sua implementação no Grupo Elfa.

Optamos pela reutilização de embalagens fornecidas por parceiros, desde que estejam em perfeitas condições.

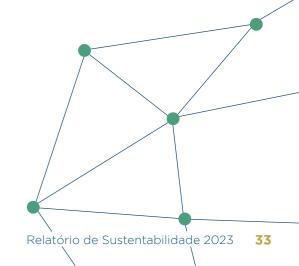
Atualmente, estamos implementando um projeto para adotar embalagens retornáveis em substituição ao isopor no transporte de medicamentos termolábeis, com o intuito de reduzir os resíduos gerados (saiba mais na página 36).

Realizamos, ainda, ações de conscientização em torno do conceito de economia circular, impulsionando uma abordagem mais sensível em relação à nossa cadeia de valor, visando à redução dos impactos ambientais no setor de saúde. Observamos um crescente número de colaboradores engajados nesse movimento e preocupados com sua conduta em relação ao consumo e ao descarte adequado de resíduos.

Para mitigar impactos negativos, estamos comprometidos em garantir que nossas operações realizem o descarte correto dos resíduos e busquem ativamente parcerias para tanto. Contratamos empresas qualificadas e em conformidade com os órgãos de controle ambiental para a destinação final desses resíduos, assegurando um tratamento adequado e reduzindo os impactos ambientais. Queremos ampliar as campanhas de conscientização contínuas, para formar multiplicadores em nossos Centros de Distribuição, garantindo o cumprimento das políticas de descarte adequado.

Nosso objetivo é implementar o sistema de gestão de resíduos em pelo menos 80% das unidades de distribuição ainda em 2024. Outro objetivo é a redução do consumo de materiais não reutilizáveis.

Atualmente, estamos implementando um projeto para adotar embalagens retornáveis em substituição ao isopor no transporte de medicamentos termolábeis, com o intuito de reduzir os resíduos gerados.



### Resíduos gerados [GRI 306-3]

	2022 (t)	2023 (t)
Resíduos perigosos destinados à incineração <sup>1</sup>	174,8	171,56
Resíduos recicláveis	388,12	105,44²

- As unidades responsáveis pelo envio de materiais para incineração são os nossos CDs. A incineração de resíduos é uma questão regulatória crucial, especialmente porque lidamos com medicamentos e serviços de saúde. Tanto os laboratórios quanto os fornecedores de produtos de nutrição, por exemplo, exigem o envio para incineração, a fim de evitar risco de contaminação.
- <sup>2</sup> A Descarpack é a empresa pioneira na gestão de resíduos no Grupo Elfa. Conta com um programa de reciclagem de plástico e papelão e realiza o controle dos resíduos. Em dezembro de 2023, foi iniciado o projeto-piloto de gestão de resíduos na companhia, que comecou na nossa maior operação e será expandido para as demais ainda em 2024.

# Gestão de impactos relacionados a resíduos [GRI 306-1| 306-2]

Os principais resíduos gerados nas unidades do Grupo Elfa provêm de embalagens produzidas na recepção de produtos. Dentre todos, destacam-se papelão, plástico, fita adesiva, baterias de gelo e isopor.

Em grande volume, os principais resíduos são provenientes da cadeia fria, como isopor e bateria de gelo, essenciais para o transporte adequado de medicamentos. Devido ao seu potencial impacto ambiental, implementamos um projeto para reduzir o consumo desses materiais, o que inclui a substituição de materiais não reaproveitáveis por caixas retornáveis, sempre com o mesmo padrão de qualidade.

Adicionalmente, a Descarpack, durante seu processo de produção, gera aparas de papelão para a fabricação de caixas de material perfurocortante. Os materiais classificados como sobras do processo de produção são destinados à reciclagem.

Inspirado por esse exemplo, no final de 2023, iniciamos um projeto piloto de reciclagem nas demais operações, que abrange uma série de treinamentos, comunicação especial sobre a importância da gestão e organização de resíduos e sua destinação adequada. O projeto está em fase inicial na nossa maior operação, em Brasília, e será progressivamente implementado nos demais Centros de Distribuição ao longo de 2024.

Em pequena escala, outros resíduos de plástico e papel são gerados nas unidades administrativas. Medicamentos/produtos vencidos ou próximo ao vencimento, como regula a legislação, são enviados para a incineração. Todo o processo de descarte e monitoramento das empresas responsáveis pela destinação dos materiais é acompanhado pela área de Gestão de Qualidade do Grupo Elfa.



### EMBALAGENS RETORNÁVEIS: REDUÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

Em 2023, iniciamos o nosso projeto de substituição de embalagens de EPS (isopor) e ER (elemento refrigerante), normalmente utilizadas no transporte de produtos termolábeis, ou seja, sensíveis à variação de temperatura, por versões retornáveis com tecnologia PCM (*Phase Change Material*), chegando à cobertura de 80% da nossa operação. Esta é uma iniciativa que garante, ainda, todo processo logístico de recolhimento das embalagens e condução para a reciclagem.

A utilização dos recipientes, chamados Shield Box, contribui para a redução de resíduos gerados pelo setor da saúde, diminuindo o consumo de energia envolvido no processo de refrigeração. Para os clientes, uma das vantagens é dispensar a necessidade de espaço para armazenamento e destinação adequada das caixas de isopor.

O programa de substituição de embalagens faz parte da estratégia ESG da companhia, que tem como meta pública neutralizar as emissões de  ${\rm CO}_2$  até o ano de 2030, além de gerir seus processos por meio de fontes de energia 100% renováveis. **[GRI 306-2]** 







# Gestão da qualidade

Como uma empresa do segmento de saúde, a qualidade é um tema que permeia todas as nossas atividades. Para além de atender aos padrões e regulações que incidem sobre a nossa atuação, a gestão da qualidade está diretamente alinhada à excelência dos nossos processos e à melhoria contínua.

A área de Qualidade e Regulatórios integra a nossa estrutura de Operações e é responsável por garantir a integridade dos produtos e processos, desde a entrada nos armazéns até a entrega ao consumidor final, assim como sua rastreabilidade de acordo com as legislações sanitárias vigentes. É dividida em duas frentes de trabalho: Gestão da Qualidade e Gestão por Resultado, esta última responsável pelo gerenciamento de políticas, fluxogramas, KPIs (Key Performance Indicators ou Indicadores-chave de Desempenho) e padrões operacionais corporativos.

No Grupo Elfa, estão cobertos pelo Sistema de Gestão da Qualidade os seguintes aspectos:

#### Internos

- Gestão Documental
- Auditorias
- Treinamentos
- Gestão de Mudança
- Gerenciamento de Não Conformidades
- Calibrações e Manutenções
- Validação e Qualificação
- Rastreabilidade
- Gerenciamento de Resíduos Perigosos
- Clientes
- Fornecedores
- Prestadores de Servico
- Transportes

#### **Externos**

- Recolhimento
- Reclamações
- Devoluções

Visando contribuir para a agenda ESG do Grupo Elfa, criamos, em 2023, um Comitê de ESG do qual participam representantes de Qualidade que atuam como pontos focais de cada regional, garantindo a coleta e compilação de informações relacionadas ao uso de recursos naturais e geração de resíduos, bem como a consolidação de um banco de dados de todas as filiais da companhia.

Este levantamento envolve, para além da qualidade, diversos aspectos, como o consumo de óleo diesel dos nossos geradores e os gases refrigerantes utilizados na manutenção de equipamentos como câmara fria e aparelhos de ar condicionado. O objetivo é fazer o mapeamento e, assim, possibilitar ações voltadas ao consumo consciente e sustentável em todas as esferas.

Outro papel de relevância da área de Qualidade passa pela atuação na prevenção de perdas e gestão de estoques. Mensalmente, são enviados relatórios de todos os produtos que irão vencer nos prazos de 30, 60, 90, 120 e 180 dias, de todas as divisões de negócio, para permitir ao Comercial viabilizar ações de vendas focadas na minimização de perda de produtos. Os produtos vencidos são destinados à incineração, visando reduzir a geração de resíduos e o impacto ao meio ambiente.





# Inovação e tecnologia

Atuamos em ritmo intenso de inovação, aliado à eficiência de processos e ao propósito de ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas. No Grupo Elfa, o time de TI, Digital, Inovação e Customer Service atua de forma transversal às operações, fomentando o tema e implementando iniciativas que contribuam para o desenvolvimento de iniciativas inovadoras.

Em 2023, avançamos ainda mais no Programa Nexos, nossa maior iniciativa em tecnologia, cujo objetivo é integrar os sistemas das empresas adquiridas a partir de um portfólio que inclui ERPs (sistema de planejamento de recursos empresariais), WMS (sistema de gestão de armazéns), CRM (sistema de gestão de clientes), *Business Intelligence* (sistema de inteligência e análise de dados) e folha de pagamentos. No ano, realizamos, ao todo, duas integrações bastante significativas para a companhia.

Outro projeto que registrou resultados positivos no período foi o robô de

cotações, solução que realiza cotações de forma automática, a partir dos *inputs* registrados pelo cliente. No período, o robô gerou 42.331 cotações no portal, sendo responsável por enviar 50,38% das cotações totais em 2023.

Como parte da cultura organizacional, a inovação também está presente no dia a dia dos colaboradores. Nós incentivamos o protagonismo de ideias e o intraempreendedorismo, para criar soluções que vão impactar nossos clientes e a empresa, tanto interna quanto externamente.

Isso acontece por meio do Elfa Ideias, uma plataforma aberta para que qualquer colaborador possa sugerir uma melhoria de processo, implementação de ferramenta ou solução para o negócio. Na edição de 2023, recebemos 325 propostas, dentre as quais 260 foram avaliadas e 11, implementadas. Ao final, nossos colaboradores participaram, ainda, de um *Pitch Day* com a diretoria para apresentar suas ideias.

O ano também foi marcado por reconhecimentos externos sobre o tema, que evidenciam o quanto estamos evoluindo no desenvolvimento de soluções inovadoras. Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos como uma das empresas mais inovadoras do país no Prêmio Valor Inovação Brasil e fomos vencedores do prêmio Innovation Leader Award, na categoria Projetos.

Em 2023, avançamos ainda mais no Programa Nexos, nossa maior iniciativa em tecnologia.

#### SALES UP: NOVO APLICATIVO DE CONSULTAS DE CAMPANHAS

O aplicativo Sales Up foi desenvolvido para consolidar e padronizar todas as campanhas comerciais do Grupo Elfa, apoiando o time de vendas com ferramentas que proporcionam agilidade em consultas e no envio de itens com ações de preços para os clientes. Além disso, por meio do aplicativo, garantimos a troca de informações mais seguras entre as áreas de Pricing e Comercial.



### Privacidade e LGPD

[GRI 3-3 Segurança e privacidade de dados]

Nosso programa de Privacidade de Dados foi implementado em 2019, alicerçado nos pilares: Governança e Políticas; Treinamento e Conscientização; Gestão de Contratos; Práticas Operacionais; Inventário de Dados Pessoais; Gestão de Incidentes; e Controles de Segurança.

Ao adotar as políticas de segurança cibernética, entendemos como boas práticas a incorporação dos seguintes procedimentos operacionais:

- Implementação de novas diretrizes para proteção contra as vulnerabilidades identificadas;
- Definição de protocolos mais claros para lidar com incidentes de segurança;
- Criação de políticas específicas para abordar áreas anteriormente não contempladas

Além disso, também incluímos em nossos procedimentos operacionais,

treinamentos adicionais para funcionários sobre práticas de segurança, implementando controles de acesso mais rigorosos e aprimorando os processos de monitoramento e detecção de ameaças. Esse aprendizado nos permite integrar novas tecnologias e ferramentas de segurança cibernética, para fortalecer nossa abordagem no tema. Adotamos soluções de segurança mais avançadas, implementamos sistemas de detecção de intrusões mais robustos e atualizamos nossos softwares para corrigir vulnerabilidades conhecidas.

Como forma de prevenção a possíveis impactos positivos, reais ou potenciais, implementamos *firewalls*, sistemas de detecção de intrusão, criptografia de dados e treinamento regular de conscientização sobre segurança para colaboradores. Todos os processos utilizados são acompanhados por meio de auditorias internas regulares, testes de penetração, análise de *logs* de segurança e relatórios de incidentes, metas e indicadores.

Os ajustes das nossas políticas de segurança, bem como a avaliação da eficácia das medidas implementadas, dependem de diversos fatores, sendo o envolvimento das partes interessadas, como clientes internos, parceiros de soluções de cyber segurança e board, essenciais para identificar melhorias na segurança cibernética e na garantia de conformidades.

Em 2023 foram implementadas diversas ações, com o objetivo de garantir a segurança e a integridade das informações, não apenas do Grupo Elfa e seus colaboradores, mas também de todos os clientes. Ferramentas como DLP (Data Loss Prevention) que previne vazamento de dados; soluções de cibersegurança como firewall de rede e aplicações; soluções de Cofre de Senha; serviço de monitoramento de intrusão; investigação na Deep e Dark Web; e campanha de conscientização dos profissionais do Grupo Elfa, são alguns exemplos dentre muitas soluções.





# Saúde acessível para todos [GRI 3-3 Saúde acessível para todos]

Já com relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), desenvolvemos uma série de ações para fortalecer a cultura de segurança, como:

- Avisos de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (farmácias) com QR **Code:** Implementação de avisos físicos de Privacidade e Proteção de Dados nas farmácias do Grupo Elfa, com QR Code para acesso a dados pessoais. O link também direciona o cliente para o Portal da Privacidade e para a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Grupo.
- Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) de Compliance: Análise e preenchimento do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais do Departamento de Compliance do Grupo Elfa.

Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) do IQVIA: Análise e preenchimento do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais do IQVIA.

Todos os nossos colaboradores assinam um termo de consentimento sobre o uso e tratamento de dados dentro do Grupo Elfa. Possuímos, ainda, um canal para que os titulares de dados exercam seus direitos, por meio do qual é possível, a qualquer momento, consultar quais informações estão em poder da companhia e, se for de interesse, solicitar a suspensão da autorização de uso. Nenhum vazamento, furto ou perda de dados de clientes foi reportado ou identificado por nossas plataformas de segurança em 2023. Também não foi feita qualquer queixa acerca da violação da privacidade ou vazamento de dados por parte de clientes. [GRI 418-1]

Na linha de frente da inovação em saúde. o Grupo Elfa se empenha em assegurar que todos os brasileiros tenham acesso a uma ampla gama de produtos e serviços de saúde, em qualquer lugar e a qualquer momento. Assumimos a responsabilidade de coordenar e conectar esse ecossistema de maneira incansável, visando proporcionar o melhor atendimento em todas as esferas, desde a coleta de insumos na indústria até a entrega final para médicos e pacientes. Nosso compromisso é contribuir para otimizar processos, agilizar entregas e reduzir custos, em uma busca constante da democratização do acesso à saúde.

Nosso modelo de negócios é centrado em oferecer serviços de alta qualidade, que se diferenciem e gerem valor para nossos clientes. Nosso crescimento é consolidado com a capilaridade de nossa operação. Nossos Centros de Distribuição abrangem todas as regiões do Brasil, trazendo

benefícios para nossos clientes, incluindo atenção individualizada, relacionamentos de longo prazo e a unificação de fornecedores.

> O Grupo Elfa se empenha em assegurar que todos os brasileiros tenham acesso a uma ampla gama de produtos e serviços de saúde, em qualquer lugar e a qualquer momento.





o cliente no centro das decisões

### **Centralidade no cliente**

A estratégia de negócios do Grupo Elfa coloca o cliente no foco das ações da empresa, ou seja, no centro das decisões da companhia, que cria experiências cada vez mais positivas a partir desse relacionamento. Para nós, essa missão se torna cada vez mais importante, pois nosso core business é lidar com vidas e, nesse sentido, cada detalhe importa.

Em 2023, criamos o Programa de Centralidade no Cliente, que investe continuamente em ações junto às lideranças e times para fortalecer essa cultura. Esse programa se divide em quatro pilares de atuação:



### 1. Engajamento dos líderes

Os líderes têm papel crucial no processo de engajamento de suas equipes, inspirando e motivando todo o time a abraçar a visão de centralidade do cliente.



### 2. Compromisso de todos

Alinhar o time com a mesma visão agiliza a implementação e aderências às novas ideias. Clique aqui e saiba mais sobre como o Programa de Centralidade do Cliente está impactando a cultura da empresa.



#### 3. Capacitação e treinamento

A capacitação das pessoas ajuda o time a entender os conceitos de Centralidade do Cliente, bem como os impactos positivos que essa visão traz para o negócio. Durante a etapa de capacitação realizada em 2023, foram identificados profissionais de diversas áreas para representar a "voz do cliente". Eles foram designados como Embaixadores do Cliente, responsáveis por compreender as expectativas dos consumidores e garantir que a empresa esteja sempre no caminho certo.



## 4. Métricas de experiência do cliente

Métricas como o NPS (Net Promoter Score) nos permitem avaliar o desempenho das equipes e identificar pontos de melhoria.



# Experiência e satisfação dos clientes

O Grupo Elfa conta com uma área de Experiência do Cliente, que atua diariamente no entendimento das necessidades e expectativas desse público, coletando *feedbacks* e desenvolvendo estratégias que melhorem ainda mais o relacionamento e a experiência entre eles e a empresa. Nosso objetivo é, sempre, superar as expectativas e fazer com que o cliente esteja cada vez mais satisfeito por nos escolher.

Desde 2021, contamos com o NPS (Net Promoter Score) como o indicador de mensuração de satisfação do cliente. Além disso, o NPS se tornou uma meta corporativa da companhia, com o objetivo de envolver os colaboradores com a promoção da satisfação do cliente, sendo essa uma responsabilidade coletiva em toda a organização.

Além disso, sempre que um colaborador recebe elogios do cliente pelo atendimento prestado, ele é reconhecido com o NPStar. Essa é uma forma de valorizar o esforço da equipe e de reafirmar o compromisso de continuar proporcionando experiências positivas ao público consumidor.

Clique aqui e assista o vídeo com o depoimento de um cliente Elfa sobre sua experiência e relacionamento com a empresa há quase dez anos

# Saúde e segurança do consumidor

[GRI 3-3 Segurança do produto e bem-estar do cliente]

Somos uma das maiores distribuidoras de medicamentos e produtos médico-hospitalares do Brasil, com o propósito de ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas. Entregar produtos com qualidade e em tempo hábil, auxilia na prevenção, promoção e recuperação da saúde da população.

Nosso Sistema de Gestão da Qualidade, garante o cumprimento das boas práticas de distribuição, armazenamento e transporte de medicamentos, produtos de uso médico-hospitalares, produtos de nutrição, cosméticos e saneantes (saiba mais na página 37). Procedimentos operacionais orientam e fornecem diretrizes para o correto armazenamento e transporte dos produtos, levando em consideração critérios como condições de temperatura e umidade, por exemplo.

Nossas instalações são mantidas organizadas, em condições adequadas de limpeza e conservação, e livres de qualquer fonte de contaminação que possa comprometer a segurança dos produtos comercializados.

Todos os instrumentos e equipamentos são submetidos a calibrações e manutenções preventivas periódicas, garantindo seu adequado funcionamento. Há também um programa de treinamento e capacitação contínua estabelecido para os profissionais da Qualidade e para o time de Operações. Fornecedores e prestadores de serviço também são qualificados, para que o cliente receba apenas produtos regularizados junto à autoridade sanitária do país, que tiveram sua segurança e eficácia verificadas.





Em 2023, implantamos um programa de auditorias presenciais junto às transportadoras prestadoras de serviço, com o objetivo de garantir que os produtos distribuídos estivessem dentro dos padrões de qualidade durante todo o processo, até a chegada ao paciente.

Após a comercialização, mantemos um canal de atendimento ao consumidor para registrar e investigar qualquer suspeita de queda da qualidade ou evento adverso nos produtos comercializados. Os procedimentos de tecnovigilância e farmacovigilância garantem a comunicação imediata aos fabricantes em casos suspeitos que possam comprometer a saúde do paciente, para que sejam devidamente investigados e, quando constatada a procedência, as medidas corretivas e preventivas sejam tomadas.

Além disso, sempre que o mercado determina o *recall* de um produto que esteja no portfólio de comercialização do Grupo Elfa, atuamos prontamente junto aos nossos clientes a fim de garantir que os itens que possam colocar em risco a saúde da população sejam retirados de circulação. No ano, cooperamos com 14 processos de recolhimento determinados

pelo fabricante dos produtos ou pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), que mobilizaram as equipes da Qualidade em 15 de nossas unidades.

Em 2023, tivemos cinco casos de não conformidade com leis e regulamentos, que resultaram em multas, que totalizaram R\$ 9.169,59. Os casos de descumprimentos foram identificados pelas autoridades sanitárias e por conselhos de classe nos atos de fiscalização. [GRI 2-27]

As não conformidades que levaram a notificações e autuações foram classificadas como não críticas ou de baixa criticidade, não oferecendo riscos à saúde dos consumidores. Todas as não conformidades foram registradas e investigadas e as devidas ações corretivas e preventivas foram implementadas.

No período, estipulamos metas para controle de não conformidades críticas, alcançando 100% de atingimento. Adicionalmente, instituímos o processo de Notificação da Qualidade, com o objetivo de identificar oportunidades de melhorias nas operações, aumentando a segurança de nossos processos.

Tipos de incidentes [GRI 416-2]	Número
Incidentes de descumprimento de regulamentos que resultem em multa ou penalidade	5 (62,5%)
2. Incidentes de não conformidade com regulamentos que resultem em advertência	3 (37,5%)
3. Incidentes de não conformidade com códigos voluntários	0
Total	8





# Gestão de pessoas

O Grupo Elfa é uma empresa moldada não apenas por números, mas principalmente pelas pessoas que fazem nosso dia a dia. Somos impulsionados a direcionar nossos investimentos para a gestão eficaz da jornada de nossos colaboradores, reconhecendo que nada do que conquistamos seria possível sem a dedicação de cada um.

Aprimoramos a cada dia nossa capacidade de avaliar e atender as necessidades de nossos colaboradores. Para tanto, realizamos em 2023 mais um ciclo de avaliação de desempenho, que contemplou todos os nossos colaboradores. [GRI 2-18]

Realizamos, ainda, mais uma edição da Pesquisa de Engajamento (pela plataforma Pulses), com a adesão de 87% de respondentes e um resultado de 84% de satisfação.

# Programa de Estágio

Oferecemos um programa de estágio com vagas para universitários de diversas áreas. Em 2023, 37 estudantes de seis estados brasileiros participaram da iniciativa, que busca valorizar a diversidade e a possibilidade de construção de carreira em um ambiente inovador e inclusivo. Cerca de 45% dos colaboradores que ingressaram na companhia em 2023 como estagiários foram efetivados.

O programa de estágio do Grupo Elfa é um programa que proporciona aos participantes a possibilidade de desenvolver competências essenciais. Realizamos um módulo *online*, com 80% de adesão, com o tema Gestão de Carreira e disponibilizamos missões no formato EAD, abordando tópicos como Gestão de Rotina e Prioridades, Inteligência Emocional, Gestão de Conflitos e Pensamento Analítico.

A fim de posicionar nosso programa de estágio dentre os mais atrativos do mercado, oferecemos, além da bolsa-auxílio, vale-refeição, vale-transporte, plano de saúde e odontológico (opcional) e seguro de vida. Os estagiários também dispõem de programas de desenvolvimento profissional por meio da Universidade Corporativa do Grupo Elfa (Unielfa).

No período, também concluímos mais uma edição do Programa Estágio de Férias, que reuniu cerca de 1.259 candidatos, sendo 10 aprovados.

Durante um período de 40 dias, no recesso escolar, eles passaram pelo processo de admissão e integração e por uma trilha de desenvolvimento em nossa universidade corporativa (Unielfa), acompanharam a rotina da companhia e atuaram em frentes estratégicas como

Comunicação, Pricing, Finanças, TI, Transportes e Novos Negócios. Como resultado, tivemos uma retenção de 50% dos estagiários, que renovaram o contrato nas áreas em que já estavam atuando ou foram realocados em outros times.

Confira o perfil dos participantes de ambos os programas:

87% são mulheres

37% são pessoas negras

26% são pessoas LGBTQIAPN+



### Elfa em Números

O Grupo Elfa encerrou o ano de 2023 com 2.478 funcionários, sendo 1.320 mulheres e 1.158 homens. Desses, 799 têm menos de 30 anos, 1.538 estão na faixa de 30 a 50 anos e

141 têm mais de 50 anos. Do total de colaboradores, 2.390 são permanentes (CLT) e 88 são temporários (aprendizes). Tivemos um *turnover* de 25%, dois pontos

percentuais menor do que o registrado em 2022. 100% dos colaboradores são contemplados por acordos coletivos. [GRI 2-7 | 2-30| 405-1]

Empregados por gênero¹ [GRI 2-7]	Feminino	Masculino	Total
Número de empregados	1.320	1.158	2.478
Número de empregados permanentes	1.257	1.133	2.390
Número de empregados temporários	63	25	88
Número de empregados sem jornada de trabalho fixa	332	370	702
Número de empregados em regime integral	988	788	1.776
Número de empregados em regime de meio período	73	15	88

- Não realizamos censo para reporte de outro gênero e orientação sexual. Realizamos apenas o censo de raça e o acompanhamento de gênero masculino e feminino.
- <sup>2</sup> São considerados empregados, todos os funcionários CLT e Aprendizes. Os dados são relativos ao fechamento de 31/12/2023, considerando todas as empresas do Grupo Elfa.
- 3 Regime Integral: todos os funcionários CLT, menos Aprendizes.
- <sup>4</sup> Regime meio período: Farmacêuticos (menos de 220h semanais). Todos são mensalistas; não temos pagamento por hora trabalhada (horista).

Empregados por região <sup>2</sup> [GRI 2-7]	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Número de empregados	294	477	15	1.205	487	2.478
Número de empregados permanentes	279	458	14	1.170	469	2.390
Número de empregados temporários	15	19	1	35	18	88
Número de empregados sem jornada de trabalho fixa	94	119	3	376	110	702
Número de empregados em regime integral³	200	358	12	829	377	1.776
Número de empregados em regime de meio período <sup>4</sup>	13	17	3	39	16	88

# Políticas de remuneração

[GRI 2-19| 2-20]

Um ponto a ser destacado na política de remuneração do Grupo Elfa é o fato da remuneração variável ser diretamente impactada pelo atingimento dos objetivos relacionados às metas ESG.

Cabe ao Comitê de Gente e Remuneração acompanhar as movimentações salariais e fazer a validação final das propostas. O processo para determinar a política e as métricas para o cálculo de remuneração é feita em conjunto com consultorias de remuneração independentes do mercado. [GRI 2-20]

A respeito da proporção da remuneração total anual, em 2023 o indivíduo mais bem pago do Grupo Elfa ganhou 27,59 vezes mais do que a média salarial de toda a companhia. Este colaborador recebeu um incremento 187,01% maior do que a média de aumento dado para os demais colaboradores¹ da companhia. [GRI 2-21]

A fonte dos dados é a base de funcionários ativos nos meses de janeiro de 2023 e dezembro de 2023 conforme sistema da folha de pagamento da companhia.



### **Treinamento & desenvolvimento**

[GRI 3-3 Engajamento e desenvolvimento dos colaboradores]

A gestão de talentos é fundamental em nosso planejamento, levando--nos a investir de maneira contínua nos profissionais que são a essência de nossa empresa. Este é um compromisso que garante a perpetuidade e o sucesso do Grupo Elfa.

Estamos dedicados a desenvolver uma abordagem de gestão de talentos que não apenas valorize, mas também promova o crescimento e a satisfação dos colaboradores.

### **Unielfa**

A Unielfa é nossa universidade corporativa que desempenha um papel central na jornada de desenvolvimento e gestão de carreira dos nossos colaboradores, abrangendo iniciativas que vão desde o *onboarding*, quando os

novos colaboradores fazem uma imersão de boas-vindas e têm a oportunidade de conhecer o Grupo Elfa antes mesmo de ingressarem na empresa, até cursos, capacitações livres e treinamentos obrigatórios.

Em 2023, ministramos mais de 75 mil horas de treinamento, o que representa uma média de 25 treinamentos por colaborador. Desse total, 97% foram realizados de forma remota, por meio de cursos à distância, e os 3% restantes ocorreram presencialmente.

Por meio da Unielfa, oferecemos uma plataforma virtual com mais de 500 conteúdos comportamentais e técnicos, em diversas áreas de atuação. Além disso, foram realizadas melhorias significativas na experiência de uso dos colaboradores. Implementamos uma reestruturação dos conteúdos,

personalizando-os de acordo com as diretorias/ áreas de atuação. Desta forma, conseguimos oferecer uma experiência de aprendizado mais alinhada com as necessidades e particularidades de cada um, aprimorando ainda mais o suporte aos colaboradores em seu desenvolvimento.

Ao todo, no ano, 1.250 colaboradores realizaram treinamentos na plataforma, que contou com mais de 400 mil acessos e mais de 80 novos conteúdos.

Outra iniciativa de 2023 foi o lançamento das Estações Unielfa nos Centros de Distribuição, que visou ampliar o acesso dos colaboradores de Operações às trilhas de desenvolvimento e capacitação. O projeto foi pensado como uma forma de incentivar o desenvolvimento contínuo dos colaboradores dessas equipes.



### Conheça as nossas principais iniciativas de treinamento e desenvolvimento



#### **Programa Empodere-se**

Com o intuito de incrementar a presença de mulheres em cargos de liderança e promover a diversidade e a equidade, lançamos o programa Empodere-se, uma iniciativa de capacitação exclusiva para colaboradoras.

Para dar início ao projeto, 40 colaboradoras de todas as áreas e regiões nas quais a empresa atua foram selecionadas a participar da trilha de desenvolvimento de liderança feminina, que conta, ainda, com o recorte racial com a garantia de vagas exclusivas para mulheres negras.

Dividido em quatro módulos comportamentais, o programa

Empodere-se conta também com mentorias. Os temas abordam empoderamento feminino, síndrome da impostora, desenvolvimento de estratégias de negociação, técnicas de posicionamento de voz e impacto, entre outros. Cada módulo tem três horas de duração e é conduzido em parceria com a Impulso Beta, consultoria de soluções de Gestão de Mudança, Estratégia e Treinamento e Desenvolvimento em diversidade, equidade e inclusão (DE&I).

A proposta é fomentar um ambiente corporativo diverso e equânime, promovendo mais produtividade e a igualdade na participação de homens e mulheres em cargos de liderança.



#### Academia de Líderes

Voltado para a capacitação de lideranças (coordenadores, especialistas e gerentes), com objetivo de unir pessoas, processos e estratégia para o alcance dos resultados. Em 2023, o programa ofereceu dois módulos *online*, abordando temas como 'O Papel do Líder do Futuro' e 'Equipes de Alta Performance'. Além disso, foi promovido um módulo presencial

que tratou do tema 'Gestão por Contexto e Transformando Inovação em Negócios', direcionado a gerentes executivos e corporativos.

No formato EAD, foram abordados temas como Gestão de Times, Liderança Mobilizadora, Times de Alta Performance e Tomada de Decisão com Visão Sistêmica, atendendo às necessidades do negócio. O programa impactou mais de 200 líderes.



# **Escola Técnica - Multiplicadores Internos**

Iniciativa voltada para a produção de conteúdos técnicos inerentes aos negócios da companhia e que são disseminados por meio de multiplicadores. Atualmente, 53% das unidades do Grupo Elfa contam com 400 multiplicadores internos.

Todos os multiplicadores internos foram capacitados em competências

técnicas e comportamentais, visando fortalecer e aprimorar suas habilidades. O principal intuito foi garantir que pudessem contribuir de forma significativa para o sucesso do programa, beneficiando diretamente a empresa como um todo.

Em 2023, o programa atendeu as áreas comerciais e operacionais.





#### Programa Bolsas de Estudos

Programa que tem por objetivo oferecer auxílio-educação, reembolsando até 70% do valor do curso escolhido pelo colaborador (incluindo cursos de graduação, pós-graduação/MBA e idiomas). O programa conta também com a parceria de uma plataforma de benefícios educacionais com descontos de até 80% para colaboradores e parentes de primeiro grau.

São elegíveis ao programa todos os colaboradores com mais de um ano de empresa e boa avaliação de desempenho. Além disso, o Grupo Elfa utiliza critérios de diversidade para a seleção, dando prioridade a pardos, indígenas, mulheres e negros.

Em 2023, participaram do Programa Bolsas de Estudo 47 bolsistas em graduação, pós-graduação/MBA.

# Média de horas de capacitação por ano, por empregado [GRI 404-1]

Número total de horas de capacitação realizada pelos empregados	Número total de empregados	Média de horas de capacitação por empregado	
75.385,49	2.478	30,42	

	Por g	ênero	
	Número total de horas de capacitação realizada pelos empregados	Número total de empregados	Média de horas de capacitação por empregado
Homens	36.242,9	1.320	27,4
Mulheres	39.142,6	1.158	33,8



# Cultura de inclusão e oportunidades

[GRI 3-3 Direitos Humanos & Diversidade e Inclusão]

Investimos no plural porque acreditamos que nossa maior riqueza está no diverso. Enxergamos além de rótulos, aparências e padrões, e queremos instigar mudanças, amplificar vozes e empoderar pessoas.

Acreditando na crença de que um grupo composto por diversas empresas demanda uma cultura forte e direcionada, mantemos nosso compromisso com uma liderança engajada, atuando como exemplo para que os avanços se manifestem de maneira clara em nosso cotidiano.

Nos últimos três anos, período marcado por uma intensa agenda de aquisições, focamos na unificação de valores compartilhados. Esses valores, por sua vez, são refletidos em nossas equipes, que se identificam com o propósito do Grupo Elfa: ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas.

Ao longo dessa jornada, acompanhamos nossos indicadores para monitorar de forma contínua a diversidade em nossos quadros. Buscamos constantemente expandir nosso leque de análises, direcionando nossa atenção para grupos minorizados, com o intuito de aperfeiçoar a representatividade de nossos colaboradores.

A gestão da diversidade, equidade e inclusão é acompanhada de perto pela diretoria de Gente e Gestão/ESG, passando pelo estabelecimento de metas públicas e coletivas e pelo monitoramento de indicadores, que são reportados periodicamente para a Diretoria, o Conselho de Administração e nosso controlador.

Em 2023, atingimos o índice de 40% de mulheres em cargos de liderança, frente a uma meta inicial de 38,5%. Esse resultado é fruto de ações como vagas afirmativas, do desdobramento com a liderança e das iniciativas realizadas pelas áreas de Recrutamento e Seleção e Treinamento e Desenvolvimento.

Percentual de indivíduos nos órgãos de governança, por gênero

[GRI 405-1]

57% são homen são são mulher

Total de seis indivíduos, sendo quatro homens e duas mulheres



### Órgãos de governança

Percentual de indiví	duos no	s <b>órgãos</b>	de gover	<b>nança,</b> po	r <b>faixa et</b>	ária [GRI 4	105-1]
	< 30 anos	30-50 anos	> 50 anos	Total	% <30 anos	% 30-50 anos	% > 50 anos
Indivíduos dos órgãos de governança por faixa etária	0	3	3	0	0	50	50

Porcentagem de	e indivíduos nos <b>órgãos de governança</b> por <b>raça/etnia [GRI 405-1]</b>
	Número
Branca	6

### **Categoria funcional**

Percentual c	le empreg	ados por <b>c</b> a	ategoria f	<b>uncional</b> p	or <b>faixa e</b>	tária [GRI 4	105-1]
	< 30 anos	30-50 anos	> 50 anos	Total	% <30 anos	% 30-50 anos	% > 50 anos
CLT + Aprendiz	799	1.538	141	2.478	32,24	62,07	5,69
Apenas CLT - Aprendiz	711	1.538	141	2.390	29,75	64,35	5,9

1	Percentual de emp	regados por <b>cate</b>	goria funcional con	n <b>deficiênc</b>	cia [GRI 405-1]
		Empregados sem deficiência	Empregados com deficiência	Total	% empregados com deficiência
	Não Líder (Demais cargos)	2.137	25	2.162	1,16
	Líder (Líder Opera- cional dos Centros de Distribuição/CD, Coordenador, Geren- te e Diretor	315	1	316	0,32

Percentual of	de empreg	ados po	r <b>catego</b>	ria funci	<b>onal</b> por	raça/etnia	a [GRI 405	-1]
	Amarela	Branca	Parda	Preta/ Negra	Indí- gena	Não declarado	Não informado	Total
CLT + Jovem Aprendiz	43 (1,7%)	1.068 (43,1%)	760 (30,7%)	239 (9,6%)	8 (0,3%)	30 (1,2%)	330 (13,3%)	2.478
Líder (Líder, Coordenador, Gerente e Diretor)		170 (63,9%)	75 (28,2%)	21 (7,9%)				266

Percentual de empre	egados por <b>c</b>	ategoria fund	<b>cional</b> por	gênero <sup>12</sup> [GF	RI 405-1]
	Homens	Mulheres	Total	% Homens	% Mulheres
Número de empregados	1.320	1.158	2.478	53,27	46,73
Número de empregados permanentes	1.257	1.133	2.390	52,59	47,41



# Fortalecimento da cultura de inclusão

Nossas políticas são fundamentadas nos princípios dos direitos humanos, assegurando que todos os colaboradores sejam tratados com respeito, dignidade e igualdade de oportunidades, em um ambiente de trabalho livre de discriminação e assédio.

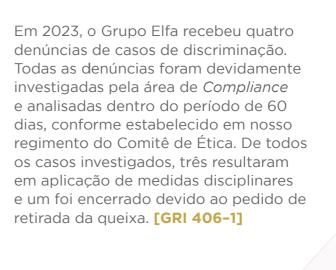
Contamos com quatro Grupos de Afinidades que compõem o Programa: mulheres, LGBTQIAPN+, pessoas negras e idosos. Esses grupos recebem apoio do Comitê de Diversidade, responsável por ampliar a abrangência das ações, que conta com a participação da Diretoria, se reunindo periodicamente para estabelecer estratégias e monitorar o plano de ação das atividades.

Reconhecemos e valorizamos os grupos de afinidade como essenciais para promover a diversidade e a inclusão, proporcionando um espaço seguro e de apoio para compartilhar experiências e ter espaço na busca de mudanças positivas na empresa. Estamos comprometidos

em apoiar e fortalecer esses grupos, garantindo recursos adequados e dando voz ativa na promoção da diversidade e inclusão em nossa cultura organizacional.

Além disso, investimos em letramento e treinamentos regulares para todos os membros da equipe, visando promover a conscientização sobre questões de DE&I, buscando identificar e enfrentar preconceitos inconscientes. Estabelecemos políticas e diretrizes claras que promovem a diversidade, a equidade e a inclusão em nosso local de trabalho, e fornecemos mecanismos para lidar com casos de discriminação, assédio e exclusão.

Queremos manter um ambiente de trabalho em que cada colaborador e potencial colaborador seja tratado de forma justa e digna. Rejeitamos qualquer prática discriminatória ilegal baseada em características de raça, cor, gênero, orientação sexual, idade, religião, etnia, nacionalidade ou origem social, situação financeira, características físicas e de saúde, opinião política e outras características pessoais individuais ou situações de vulnerabilidade.





# Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas [GRI 406-1]

	Número	Comentários
1. A organização analisou o caso	4	Todos os casos que chegam via Canal Confidencial ou qualquer outro meio são passíveis de investigação realizada pela área de <i>Compliance</i> . Todos os relatos devem ser analisados dentro de um período de 60 dias, conforme disposto em regimento do Comitê de Ética.
<ol> <li>Planos de reparação estão sendo implementados</li> </ol>	0	Todos os casos foram investigados e as medidas disciplinares foram aplicadas.
3. Planos de reparação foram implementados e seus resultados analisados por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna	3	Todos os casos foram objetos de investigação e as medidas disciplinares foram aplicadas. A área de <i>Compliance</i> analisa rotineiramente o Canal Confidencial para temas de discriminação, para captação de planos de ação, se necessário.
4. O caso não está mais sujeito a medidas corretivas	1	Em um dos casos analisados, em que se constatou a procedência do caso de discriminação, a denunciante acionou a área de <i>Compliance</i> e informou que a situação havia sido resolvida e que gostaria de retirar a queixa.

### Além da capacitação

O Grupo Elfa tem ações voltadas para dar suporte às colaboradoras, para que tenham plenas condições de desempenhar suas atividades, independentemente do cargo que ocupam. Isso porque a companhia entende a importância de um equilíbrio entre as demandas pessoais e profissionais, de forma que as mulheres possam investir na carreira sem precisar abdicar de outros projetos pessoais.

Um exemplo dessas iniciativas é a disponibilização de programas como o Renascer e Melhor Maternidade, parte das iniciativas de Saúde & Bem-Estar da companhia, que têm por objetivo apoiar as mulheres gestantes e mães de bebês (até dois anos). [GRI 403-6]

# **Engajamento das lideranças**

Reconhecemos a importância de estar preparados para lidar com os desafios e impactos negativos que podem surgir no ambiente de trabalho. Para isso, implementamos uma abordagem abrangente que inclui o Manual do Líder, ações de *Compliance* e treinamentos contínuos.

O Manual do Líder, por exemplo, serve como um guia, fornecendo orientações claras sobre como lidar com situações e como gerenciar o time, oferecendo *insights* sobre a promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, abordando questões como diversidade, equidade e inclusão,

Clique aqui e conheça o Manifesto da Diversidade do Grupo Elfa.





### **Direitos Humanos**

### [GRI 2-23| 2-24|3-3 Direitos Humanos & Diversidade e Inclusão]

Realizamos uma série de procedimentos para garantir a proteção e respeito aos Direitos Humanos em todas as operações do Grupo, incluindo a cadeia de valor, de forma que o tema também é parte integrante das nossas avaliações de fornecedores.

Contamos com uma Política de Direitos Humanos que utiliza como base a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a Constituição Federal, as diretrizes do Pacto Global da ONU e diversos outros acordos, normas, diretrizes e convenções internacionais dos quais o Brasil é signatário, entre os quais se destacam:

- Declaração dos Princípios Fundamentais e Direitos Trabalhistas da Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos;

- Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU);
- Pacto Global das Nações Unidas;
- Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos;
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, mais explicitamente ODS 3 (Saúde e Bem-estar), ODS 5 (Igualdade de Gênero), ODS 8 (Trabalho Descente e Crescimento Econômico) e ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

Temos como compromisso respeitar os direitos de nossos colaboradores, garantindo que as relações trabalhistas sigam as normas da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Defendemos a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito a negociações coletivas.

Ainda com relação a práticas trabalhistas, não toleramos o trabalho infantil e seguimos as diretrizes do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e das convenções internacionais, limitando o contrato de jovens aprendizes às condições exigidas pela legislação e pelo Estatuto e ao objetivo de proporcionar conhecimento e introdução ao mercado de trabalho, com respeito aos seus estudos, horários de descanso e características de desenvolvimento, para todos os jovens aprendizes beneficiados pelo programa.

Clique aqui e conheça todos os nossos compromissos relacionados à garantia e ao respeito aos Direitos Humanos, nas nossas operações e na cadeia de valor.





# Saúde e segurança

[GRI 3-3 Saúde e Segurança do Trabalho GRI 403-2]



A segurança é uma questão inegociável para o Grupo Elfa. Temos o compromisso de zelar pelo bem-estar geral no ambiente de trabalho, por meio do nosso Programa de Saúde & Bem-Estar.

Nosso Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional é gerenciado por meio de uma equipe de colaboradores técnicos de Segurança Ocupacional. Temos uma Política de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional que orienta a conduta de todos os colaboradores da companhia.

Além disso, mantemos contratos de prestação de serviços com empresas qualificadas, para a constituição de laudos e programas obrigatórios, devidamente ancorados nos normativos legais. Estas empresas operam sob os mais altos padrões de qualidade na manutenção e guarda de informações relacionadas à saúde dos colaboradores, tendo posse dos dados relacionados e constantes na ficha clínica dos funcionários, bem como

do ASO (Atestado de Saúde Ocupacional). **[GRI 403-3]** 

Por meio da área de Saúde e Segurança Ocupacional temos acesso a indicadores, que nos permitem direcionar esforços para que cada um cuide de si, para cuidar da saúde de milhões de vidas.

Adicionalmente, realizamos inspeções nos ambientes de trabalho e, caso sejam identificadas potenciais situações de risco, as mesmas são devidamente reportadas para que sejam implementadas as medidas corretivas e/ou preventivas. Os resultados dos processos são monitorados e discutidos em fórum específico na Diretoria de Gente e Gestão.

Situações de perigo também podem ser relatadas diretamente aos técnicos de Segurança Ocupacional ou ao corpo de cipeiros. Uma vez que a situação é devidamente informada, as evidências são coletadas, registradas em relatório próprio e as tratativas são discutidas com os responsáveis pela área de Segurança Ocupacional ou com o responsável da unidade que teve o risco apontado.

Além disso, em nosso Programa de Compliance, contamos com o apoio externo devidamente qualificado para tratar temas relacionados à Saúde e Segurança Ocupacional, o que permite que colaboradores possam fazer apontamentos de maneira anônima, visando preservar a identidade das pessoas sobre relatos de eventuais situações não conformes. Não registramos acidentes com consequência grave no período coberto pelo relatório. [GRI 403-9]



Lesões relacionadas ao trabalho [GRI 403-9]	Número de horas trabalhadas	Taxas baseadas em 200.000 ou 1.000.000 horas trabalhadas	Número de fatalidades como resultado de acidente de trabalho	Taxa de fatalidade como resultado de acidente de trabalho	O número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	Número de acidentes de trabalho registráveis	Taxa de acidentes de trabalho registráveis
Empregados	5.687.875	1.000.000	0	-	0	-	30	-
Trabalhadores que não são empregados	1.043.604	1.000.000	0	-	0	-	2	-

# Engajamento e capacitação em segurança

[GRI 403-5]

Ao ingressar na companhia, todos os colaboradores passam pelo processo de onboarding, do qual fazem parte dois treinamentos de Saúde e Segurança Ocupacional. Um deles apresenta informações explicativas sobre a área, elencando papéis e responsabilidades e explicando processos e fluxos.

Já o outro orienta o colaborador em temas relacionados a nocões básicas de segurança e cumprimento de normativos, visando garantir o mínimo conhecimento para que todos desenvolvam suas atividades em segurança.

Dentro do nosso calendário anual de eventos, realizamos a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), dedicada integralmente a assuntos relacionados a segurança do trabalho, abordando temas que são de interesse geral dos colaboradores e promovendo a capacitação em treinamentos práticos não obrigatórios.

Ofertamos, ainda, treinamentos técnicos e de segurança obrigatórios, pertinentes ao desenvolvimento das atividades de cada colaborador. Dentre esses, podemos destacar: NR 05 - CIPA: Realizamos a constituição ou designação da CIPA, de acordo com o dimensionamento de colaboradores para cada unidade, perfazendo todo o processo conforme orientado pela legislação ou designando um colaborador da unidade como representante (cipeiro):

NR 11 - Empilhadeira: Nas unidades em que há movimentação de carga, realizamos - com o apoio de terceiros devidamente certificados - cursos qualificantes e/ou de reciclagem, com o intuito de garantir que os operadores deste equipamento tenham o conhecimento necessário para operá-lo.

NR 18 - Plataforma Elevatória Móvel de Trabalho (PEMT): Nas unidades em que temos atividades que possam ser desenvolvidas com o apoio de PEMT, os colaboradores são capacitados com o intuito de garantir a operação segura do equipamento.

NR 20 - Líquidos Inflamáveis: Nas operações nas quais armazenamos líquido inflamável, os colaboradores são treinados, com apoio de parceiros devidamente autorizados, para que estejam aptos a agir em casos de incidentes e/ou acidentes.

NR 23 - Brigada de Incêndio: Em todas as unidades do Grupo, contamos com times de brigadistas voluntários, para atuação quando em emergências e efetivação do plano de evacuação da edificação.

NR 35 - Trabalho em Altura: Nas unidades que requerem trabalho em



altura, a partir de terceiros devidamente qualificados, garantimos treinamentos de capacitação e de reciclagem, com o intuito de garantir que tenhamos colaboradores aptos a executar atividades conforme normativo legal.

**Direção Defensiva:** Ofertamos, na modalidade à distância, um curso específico e direcionado para os motoristas, visando garantir que o desempenho de suas atividades sejam aderentes ao que é prezado pela legislação de trânsito nacional vigente.

### Promoção da saúde

#### [GRI 403-6]

Proporcionamos o acesso à saúde por meio de assistência médica e odontológica. Também contamos com o Programa de Saúde & Bem-Estar, que contempla todos os colaboradores, abordando os pilares físico, emocional, saúde da mulher e financeiro.

Para gerenciar nossos benefícios e garantir o bem-estar dos funcionários, contamos com uma equipe dedicada que realiza todo o suporte necessário, assegurando que os processos transcorram de maneira eficiente e com total sigilo de informações. Realizamos análises periódicas para assegurar que os benefícios oferecidos pelas operadoras contratadas atendam aos padrões de qualidade, proporcionando um serviço de excelência e oferecendo uma ampla rede de atendimento para os funcionários.

Além disso, contamos com uma Política de Benefícios e uma página na intranet da empresa com informações detalhadas. Desta forma, os colaboradores têm acesso facilitado, possibilitando que, em situações de necessidade, compreendam e acionem as partes envolvidas de maneira eficiente para lidar com qualquer questão.

Em 2023, aprimoramos nossos benefícios de saúde, padronizando os fornecedores e assegurando o atendimento em nível nacional. Adicionalmente, expandimos a oferta do plano odontológico para sete empresas do Grupo, chegando a 100% dos colaboradores com acesso a esse benefício.

Também incorporamos iniciativas como convênio-farmácia e um programa de apoio psicossocial totalmente gratuito

e sigiloso. Até dezembro de 2023, realizamos 735 atendimentos, dos quais 59% foram referentes à frente de apoio social, 21% relacionados à saúde mental, 12% apoio financeiro e 8% jurídico.

Outro destaque é o aplicativo de telemedicina Dr. Alper, que possibilita o agendamento/realização de consultas 24 horas por dia, sete dias por semana, sem custo ao beneficiário nem incidência de coparticipação.





# Responsabilidade social

Em 2023, vivenciamos momentos significativos em nossa trajetória, destacando-se duas parcerias estratégicas firmadas com as instituições não governamentais: Cufa (Central Única das Favelas) e Gerando Falcões.

Além disso, ao longo do ano, implementamos um calendário robusto de iniciativas solidárias, abrangendo eventos como Dignidade Menstrual, Páscoa Solidária, Campanha do Agasalho, Dia das Crianças e Natal Solidário. Essas ações foram fundamentais para fortalecer nosso compromisso com a responsabilidade social.

O impacto positivo se estendeu a aproximadamente 3.500 famílias residentes nas comunidades próximas às nossas unidades. Adicionalmente, contribuímos para instituições beneficentes por meio de doações provenientes do Imposto de Renda e doações via Lei de Incentivo (Lei do Esporte, Lei do Fundo da Criança, Lei do idoso e Lei Rouanet).

Mais do que simplesmente estarmos presentes na sociedade, desenvolvemos iniciativas voltadas para nossos colaboradores buscando gerar impactos tangíveis. Esta abordagem reforça nosso comprometimento não apenas com as comunidades com as quais nos relacionamos, mas também com o bem-estar e a solidariedade interna.

# Confira algumas das instituições atendidas por meio desses incentivos:

- ADD Associação Desportiva para Deficientes
- Instituto Constelação
- Hospital Pequeno Príncipe
- FMDPI Fundo Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa de Fortaleza
- Canto Cidadão

Por meio da iniciativa Unielfa Comunidade, estendemos treinamentos para grupos externos, visando capacitar aqueles em situações de vulnerabilidade. Concentramos nossos esforços em jovens de baixa renda, oferecendo treinamentos para prepará--los para entrevistas de emprego, além de orientações sobre comportamento e vestimenta. Oferecemos, ainda, treinamentos básicos em ferramentas como Excel e Word.

Em parceria com a Gerando Falcões, realizamos um curso em Pacatuba (SE), certificando os participantes e mantendo um acompanhamento com foco em apoiá-los no ingresso em oportunidades futuras de nossas operações. Esta iniciativa reflete o amadurecimento constante de nossas práticas voltadas para o desenvolvimento humano na empresa. Mais de cem pessoas tiveram acesso a conteúdos voltados para o mercado de trabalho por meio dessa iniciativa em 2023.





# Sumário GRI



Declaração de uso: a Elfa relatou as informações citadas neste Sumário de Conteúdo da GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas normas GRI

Norma GRI 1 usada GRI1: Fundamentos 2021 Norma(s) GRI Setorial aplicada(s): Não se aplica

				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
GRI 2: Conteúdos Ge	rais 2021							
	2-1 Informações da organização	Elfa Medicamentos S.A., sociedade anônima de capital aberto, com operações no Brasil e sede localizada na rua Leopoldo Couto Magalhães Júnior, 758 - 3º andar - Itaim Bibi, São Paulo - SP						
A organização e suas práticas de relatórios	2-2 Entidades incluídas no escopo do reporte de sustentabilidade da organização	Este relato abrange as operações das 48 entidades pertencentes ao Grupo Elfa. As demonstrações financeiras são consolidadas, auditadas e publicadas no Diário Oficial.						
	2-3 Período reportado, frequência e ponto de contato	Página <u>3</u> .						
	2-4 Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações durante a elaboração desse relatório.						
	2-5 Asseguração externa	Não houve asseguração externa do Relatório de Sustentabilidade						
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas <u>8, 9, 10</u> e <u>11</u> .						
Atividades e trabalhadores	2-7 Empregados	Página <u>47</u> .						
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	A companhia possui 43 estagiários e 128 funcionários terceirizados.						



				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
	2-9 Estrutura e composição de governança	Páginas <u>15</u> e <u>16</u> .						
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página <u>15</u> .						
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página <u>15</u> .						
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Página <u>15</u> .						
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas <u>17</u> e <u>26</u> .						
	2-14 Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página <u>26</u> .						
Governança	2-15 Conflitos de interesse	Página <u>20</u> .						
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página <u>17</u> .						
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 15. Foi realizada apresentação da estratégia de ESG para o Conselho, compartilhado o relatório de sustentabilidade, evolução das ambições, meta coletiva e compromissos públicos que adotamos no decorrer de 2023. Realizamos treinamento de Compliance, porém não foi realizado treinamento exclusivo de sustentabilidade para esse público.						
	2-18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	Página <u>46</u> .						



				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Governança	2-19 Políticas de remuneração	Página <u>47</u> . A Avaliação de <i>performance</i> é aplicada para o time de funcionários de todos os níveis do Grupo Elfa.						
	2-20 Processo para determinar remuneração	Página <u>47</u> .						
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Página <u>47</u> .						
	2-22 Declaração sobre estratégia de sustentabilidade	Páginas <u>4</u> .						
	2-23 Compromissos de política	Páginas <u>18</u> e <u>55</u> .						
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas <u>17</u> , <u>18</u> e <u>55</u> .						
Estratégia, políticas e práticas	2-25 Processos para remediar impactos negativos	Páginas <u>17</u> , <u>18</u> e <u>20</u> .						
	2-26 Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar questões	Página <u>20</u> .						
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página <u>44</u> .						
	2-28 Participação em associações	Página <u>18</u> .						
Engajamento de partes interessadas	2-29 Abordagem para o engajamento de partes interessadas	Páginas <u>24</u> e <u>26</u> .						
partes interessauas	2-30 Acordos coletivos	Página <u>47</u> .						
GRI 3:	3-1 Processo para determinar tópicos materiais	Página <u>24</u> .						
Tópicos Materiais 2021	3-2 Lista de tópicos materiais	Página <u>24</u> .						



				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Anticorrupção e <i>Com</i>	pliance							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>17</u> .						
GRI 205: Combate à	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas <u>18</u> e <u>19</u> .						
Corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página <u>20</u> .						
Transparência e cond	uta ética nos negócios							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Páginas <u>15</u> e <u>17</u> .						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 a 2-28	Paginação localizada em conteúdos gerais.						
Saúde acessível para	todos							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>40</u> .						
Segurança do produt	o e bem-estar do cliente							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>43</u> .						
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Página <u>44</u> .						



Geramos impacto positivo onde atuamos

Inovação e qualidade estão em nosso DNA

O cliente no centro das decisões

Gestão orientada para transformar vidas

				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Direitos Humanos & D	iversidade e Inclusão							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Páginas <u>51</u> e <u>56</u> .						
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas <u>47</u> , <u>51</u> e <u>52</u> .						
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Páginas <u>53</u> e <u>54</u> .						
Segurança e Privacida	ade de dados							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>39</u> .						
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página <u>40</u> .						
Engajamento e desen	volvimento dos colaboradores							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>48</u> .						
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página <u>50</u> .						



Geramos impacto positivo onde atuamos

Inovação e qualidade estão em nosso DNA

O cliente no centro das decisões

Gestão orientada para transformar vidas

				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Gestão de resíduos e	gerenciamento de ciclo de vida							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>33</u> .						
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página <u>34</u> .						
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas <u>34</u> e <u>35</u> .						
	306-3 Resíduos gerados	Página <u>34</u> .						
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página <u>34</u> .						
Gestão da cadeia de	fornecedores							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>21</u> .						
GRI 308: Avaliação Ambiental	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página <u>21</u> .						
de Fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página <u>21</u> .						
GRI 414: Avaliação Social de	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página <u>21</u> .						
Fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página <u>21</u> .						



					Omissão				
Norma GRI	Conteúdo		Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Resiliência do modelo	o de negócio								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>11</u> .							
Emissões de gases e i	mudanças climáticas								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>30</u> .							
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página <u>31</u> .							
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página <u>31</u> .							
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página <u>31</u> .							
Gestão de Energia									
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tópicos materiais	Página <u>29</u> .							
CDI 702: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página <u>29</u> .							
GRI 302: Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	Página <u>29</u> .							



				Omissão				
Norma GRI	Conteúdo	Página / Resposta	Requisito omitido	Razão	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Indicadores estratégi	cos para a companhia, não relacionados a	temas materiais						
Desempenho Econôm	lico							
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página <u>22</u> .						
Saúde e Segurança do	o Trabalho							
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página <u>56</u> .						
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página <u>56</u> .						
GRI 403: Saúde e	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página <u>57</u> .						
Segurança do Trabalho	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Páginas <u>54</u> e <u>58</u> .						
2018	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Todos os empregados e trabalhadores que não são empregados são cobertos pelos sistemas de gestão de saúde e segurança do trabalho conforme normativo legal e devidamente auditado internamente pela companhia.						
	403-9 Acidentes de trabalho	Página <u>56</u> .						
Água e Efluentes								
	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página <u>32</u> .						
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página <u>32</u> .						
	303-5 Consumo de água	Página <u>32</u> .						



# Créditos

### Coordenação:

Diretoria de Gente & Gestão e Sustentabilidade

Consultoria GRI, Conteúdo e *Design*:

Juntos | Approach Comunicação - approach.com.br

#### Fotografia:

**Banco de imagens Elfa / Adobe Stock** 

#### Revisão:

Catalisando Conteúdo



