



Relatório de Sustentabilidade

2022



Índice

Introdução

Apresentação 3

Mensagem
da Presidência 4

Destaques 2022 5

Prêmios e
reconhecimentos 6

Temas Materiais

Materialidade 7

Compromisso com
a sustentabilidade 8

1. O Grupo Elfa 10

2. Saúde para todos 16

3. Resultados financeiros 23

4. Engajar a cadeia de valor 26

5. Uso consciente dos recursos 28

6. Plataforma de
crescimento pessoal 33

7. Cultura de inclusão
e oportunidades 43

8. Gestão de riscos 46

9. Ética e *compliance* 48

Sumário GRI

Sumário
de conteúdo
da GRI 53



Apresentação [GRI 2-3]

O primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo Elfa apresenta nossas ações pela promoção e desenvolvimento da Agenda ESG (Ambiental, Social e de Governança) ao longo de 2022.

Esta publicação tem como objetivo contextualizar o momento da empresa e sua estrutura, assim como encaminhar as metas e ambições construídas a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, com iniciativas a serem alcançadas em curto, médio e longo prazos.

A narrativa do Relatório de Sustentabilidade consiste em capítulos baseados na estratégia e nos compromissos assumidos pelo Grupo Elfa em ESG e já validados pelo Conselho de Administração. São eles: Saúde para Todos (ODS 3); Plataforma de Crescimento Pessoal (ODS 8); Cultura de Inclusão e Oportunidades, que abrange Condições Equalitárias de Carreira (ODS 5 e 10); Uso Consciente de Recursos, com o Protagonismo na Ação pelo Clima na Cadeia de Valor (ODS 7 e 13); e Engajar a Cadeia de Valor também como Agente Transformador de *Compliance* (ODS 12 e 16).

Para dúvidas sobre o Relatório ou informações correlatas, entre em contato com esg@grupoelfa.com.br.



Mensagem da Presidência

Uma agenda para o futuro [GRI 2-22]

O ano de 2022 aprofundou as transformações no Grupo Elfa. Esse processo aconteceu com base em três pilares: **Pessoas, Governança e Inovação**. Por trás dessa operação, que não pode parar, estão os nossos colaboradores, fundamentais para entregarmos serviços de altíssima qualidade com a devida governança que exigem. Para dar ainda mais protagonismo a eles, desenvolvemos programas que ampliam a participação e promovem a diversidade e a inclusão, como o Empodera, que possibilita espaço seguro para que os grupos minorizados reúnam-se por afinidade, discutam demandas e prioridades e proponham planos de ação efetivos.

Importante destacar, também, as ações com foco em estabelecer, de forma contínua, uma governança sólida e transparente. Somos uma empresa que, desde o começo, tem a ética e o *compliance* como características indissociáveis ao nosso negócio. A cada ano, ampliamos as iniciativas que fortalecem nossa atuação no setor de saúde como protagonistas de boas práticas. Recebemos, pelo segundo ano consecutivo, a Certificação ISO 37001, de Sistema de Gestão Antissuborno, sem nenhuma não conformidade, sendo, ainda, associados do Instituto Ethos e do Instituto Brasileiro de Direito e Ética Empresarial (IBDEE). Queremos contribuir com os principais promotores de ações transformadoras no mundo corporativo oferecendo nosso *know-how* e liderando as discussões de governança em nossa área de atuação.

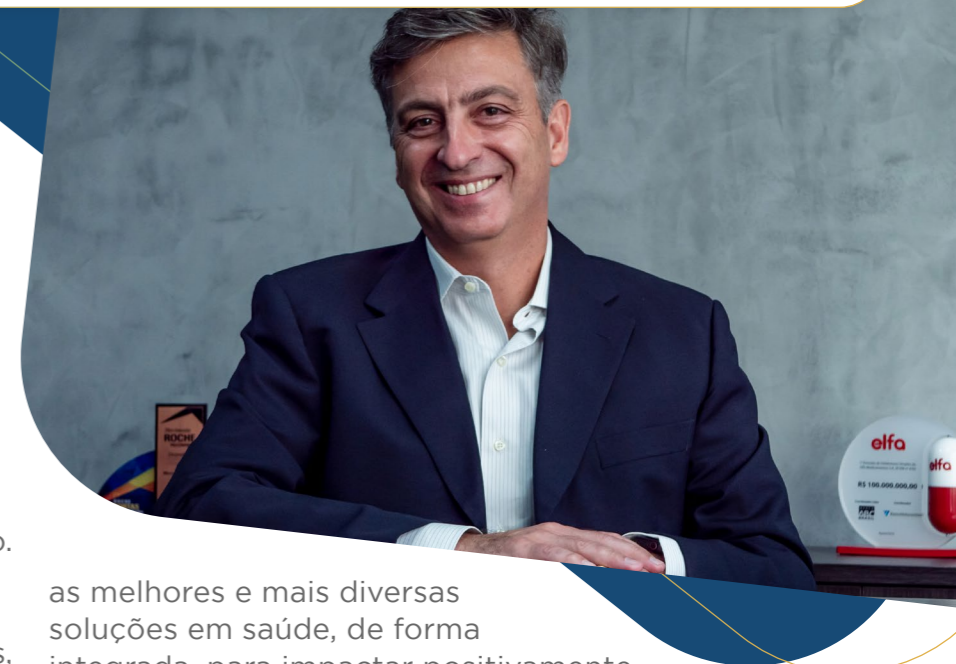
No contexto econômico, tivemos mais um ano desafiador, mas não deixamos de investir. Avançamos na ampliação do nosso portfólio, concluindo nossa maior aquisição até aqui: a Descarpack.

Conectando todas essas movimentações está a inovação. Ao longo de 2022, esta foi nossa ferramenta para promover a cultura intraempreendedora. Investimos em oportunidades de capacitação dos nossos colaboradores, implementando projetos desenvolvidos por eles que melhoram nossa jornada interna e a do cliente.

A comprovação da efetividade das nossas ações veio com o reconhecimento do mercado. Fomos vencedores dos prêmios Valor Inovação, Prêmio Não Aceito Corrupção, Prêmio IT Mídia, e participamos das premiações *Great Place to Work* Saúde e Exame Melhores e Maiores.

Continuamos a integrar nosso ecossistema de empresas, movimento que colabora para que nossas unidades de negócio estejam conectadas e possam gerar eficiência e dados para a melhoria dos processos. Nossos Centros de Distribuição em todo o país foram reestruturados para atender às demandas com mais agilidade.

Tudo isso é parte de um trabalho contínuo para sermos o *one-stop-shop* de nossos clientes. Mantivemos a estratégia de crescimento com o objetivo de oferecer



as melhores e mais diversas soluções em saúde, de forma integrada, para impactar positivamente, na ponta, os pacientes.

O Grupo Elfa é uma empresa única, com unidades de negócio sólidas e uma agenda contínua de futuro, que certamente será inspiradora para outros setores. Nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade é a forma de apresentarmos essa evolução ao longo de 2022 e as perspectivas para 2023. Reforçamos nosso compromisso com a Agenda ESG em nossas metas, ao assinarmos a carta de compromisso do Pacto Global da ONU.

A todos, meu muito obrigado por termos dado, juntos, passos tão importantes na construção dessas pontes em benefício de toda a sociedade.

Boa leitura!

Andrés Cima
CEO do Grupo Elfa



Destques

Construção de nossa **estratégia ESG**

Realização do **primeiro inventário de carbono**

Criação das áreas de **Qualidade, Cibersegurança e Customer Service**

Criação dos programas **Mulheres na Operação e Talento Sênior**

Realização do **Censo de Raça**

Engajamento dos colaboradores na universidade corporativa, cuja meta estabelecida é de **60% de participação voluntária**



Manutenção da Certificação ISO 37001

Sistema de Gestão Antissuborno, pelo segundo ano consecutivo

Closing da aquisição da **Descarpack**, nova unidade de **negócios de produtos**

Integração sistêmica das empresas adquiridas

Implementação de **chatbot** e **visual law** para simplificar dúvidas de *compliance*

Implementação da **Elfa Care**, plataforma de **integração com planos de saúde**

Assinatura da **Carta de Compromisso do Pacto Global da ONU**

Associação ao **Instituto Ethos** e ao **Instituto Brasileiro de Direito e Ética Empresarial (IBDEE)**





Prêmios e reconhecimentos

Prêmio Valor Inovação

Vencedor setor de Transporte e Logística

Prêmio Não Aceito Corrupção

Vencedor categoria Empresas (Governança Corporativa)

Prêmio IT Mídia

100 Empresas + Inovadoras no Uso de TI do Brasil (22ª posição)

GPTW Saúde 2022

Farmácias e Distribuidoras de Médio e Grande Porte (5ª posição)

Exame Melhores e Maiores (129ª posição)

Ranking Virtuous Company de Cultura Ética 2022

Setor de Saúde (32ª posição)

Prêmio “Movimento Roche Reconhece”

Melhor distribuidora da área privada



Materialidade [GRI 3-1]

Para construir a materialidade deste Relatório, consideramos cinco etapas:

1 - Curadoria técnica

Elencamos os temas materiais de nosso setor de atuação (distribuição), conforme padrões do SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), do GRI (*Global Reporting Initiative*) e com a análise de materialidade da concorrência.

2 - Escuta de stakeholders

Realizamos 59 entrevistas aprofundadas e aplicamos questionários aos *stakeholders*. Todos foram semiestruturados com perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de mapear os impactos gerados pela Elfa. Os *stakeholders* analisados foram fornecedores, clientes, Conselho, colaboradores, adquiridas, sociedade civil, sindicatos e comunidades.

3 - Sistematização e análise final

Fizemos as análises quantitativa e qualitativa dos dados levantados e consolidação final na matriz de materialidade.

4 - Alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Seguimos o processo com o alinhamento estratégico aos temas materiais com os ODS.

5 - Validação da materialidade

Finalizamos com a etapa de validação da materialidade via reunião de líderes, com 21 participantes de 11 diretorias.

Lista de tópicos materiais [GRI 3-2]

Tema material	ODS relacionado
Saúde acessível para todos	ODS 3 Saúde e bem-estar
Segurança do produto e bem-estar do cliente	ODS 5 Igualdade de gênero
Direitos Humanos & Diversidade e Inclusão	ODS 10 Redução das desigualdades
Relação com comunidades locais	ODS 10 Redução das desigualdades
Gestão de energia	ODS 7 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	ODS 12 Consumo e produção responsável
Gestão da cadeia de fornecedores	ODS 13 Ação contra a mudança global do clima
Emissões de gases e mudanças climáticas	ODS 13 Ação contra a mudança global do clima
Anticorrupção e compliance	
Transparência e conduta ética nos negócios	
Segurança e privacidade de dados	ODS 16 Paz, justiça e instituições eficazes
Resiliência do modelo de negócio	
Práticas de vendas	
Comportamento competitivo	

Compromisso com a sustentabilidade [GRI 2-12 | 2-13 | 2-14 | 2-16]

Somado aos nossos esforços para prover melhores soluções e serviços aos clientes está o nosso compromisso com a Agenda ESG. Trabalhamos com foco em garantir o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas. Em 2022, passamos a ser signatários do Pacto Global da ONU, unindo-nos a mais de 1.500 empresas brasileiras.

Para transformar objetivos em ações práticas, mantemos agendas recorrentes com a alta administração para tratar de assuntos relacionados à sustentabilidade e promovemos treinamentos periódicos aos nossos colaboradores para aprofundar e esclarecer questões sobre o tema. Atuamos, ainda, para engajar a nossa cadeia de valor em torno de uma agenda de desenvolvimento sustentável.

A partir de uma avaliação de nossa atuação e nossos objetivos futuros, desenvolvemos a estratégia ESG do Grupo Elfa com o apoio de uma empresa especializada, que resultou na definição de ambições e metas a serem atingidas. Todo o corpo diretivo acompanhou o processo de construção e validação da materialidade. Em seguida, o Conselho aprovou, em 31 de maio de 2022, as ambições e metas que se tornariam públicas.

O Conselho de Administração avalia a evolução e a realização das etapas das iniciativas em ESG inicialmente aprovadas. O acompanhamento dos projetos em





andamento, das metas dos executivos (que inclui uma meta coletiva em ESG) e seus impactos operacionais é feito em reuniões trimestrais do Conselho de Administração. A alta gestão também participa ativamente da produção do Relatório de Sustentabilidade, que passa pela aprovação do Conselho antes de ser publicado.

Nosso CHRO (*Chief Human Resources Officer*), Fred Lopes, foi nomeado também como CSO (*Chief Sustainability Officer*), e é o responsável pela gestão dos temas relacionados a ESG, com o apoio de uma equipe composta por outros colaboradores.

Essa equipe apresenta 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.



Ambições e metas em ESG do Grupo Elfa

ODS relacionado	Ambição	Meta
 ODS 5 Igualdade de gênero	Aumentar a representatividade feminina na liderança	Ter ao menos 45% de mulheres no quadro de liderança até 2030
 ODS 7 Energia limpa e acessível	Substituir matriz energética por renovável	Obter 100% da necessidade elétrica de fontes renováveis até 2030
 ODS 8 Trabalho decente e crescimento econômico	Adotar ESG na estratégia do negócio	Atrelar métricas ESG ao bônus de executivos e ao PLR até 2023
 ODS 13 Ação contra a mudança global do clima	Ser carbono neutro	Neutralizar as emissões de CO ₂ nos escopos 1 e 2 até 2030 e aprofundar estudos sobre Escopo 3

○ Grupo Elfa

1



Quem somos [GRI 2-6]

Há mais de 30 anos, o Grupo Elfa oferece soluções e serviços logísticos na área da saúde em todo o Brasil. Atendemos cerca de 65 mil clientes, como indústrias, hospitais, clínicas, varejistas, operadoras e profissionais de saúde. A partir de 2011, iniciamos o movimento para a expansão da Elfa e, em 2014, tornamos-nos uma empresa investida do fundo Patria Investimentos.

Dessa forma, ampliamos nossa capacidade de operação no setor de saúde, crescendo de maneira sustentável, o que inclui a aquisição de empresas complementares ao nosso portfólio. Ao todo, já são 21 adquiridas.

Por meio de nossas unidades de negócio (BUs), atuamos em todo o ecossistema de saúde, contribuindo para diminuir as rupturas e a quantidade de pontos de contato. Garantimos eficiência aos nossos clientes e estabelecemos relações com base em ética e transparência.

Contamos com uma equipe dedicada por trás de nossas operações: são mais de 2.700 colaboradores por todo o Brasil que carregam a cultura do Grupo Elfa e os valores que contribuem para que eles sejam protagonistas, utilizando a inovação como alavanca para empreender, criar e se destacar.

É gerando satisfação para clientes e funcionários que queremos ser reconhecidos como a maior empresa de soluções e serviços de saúde do Brasil.

Nosso modelo de negócio [GRI 3-3 Resiliência do modelo de negócio]

Hoje, a Elfa atua nas seguintes unidades de negócio (BUs, sigla em inglês para *Business Units*):

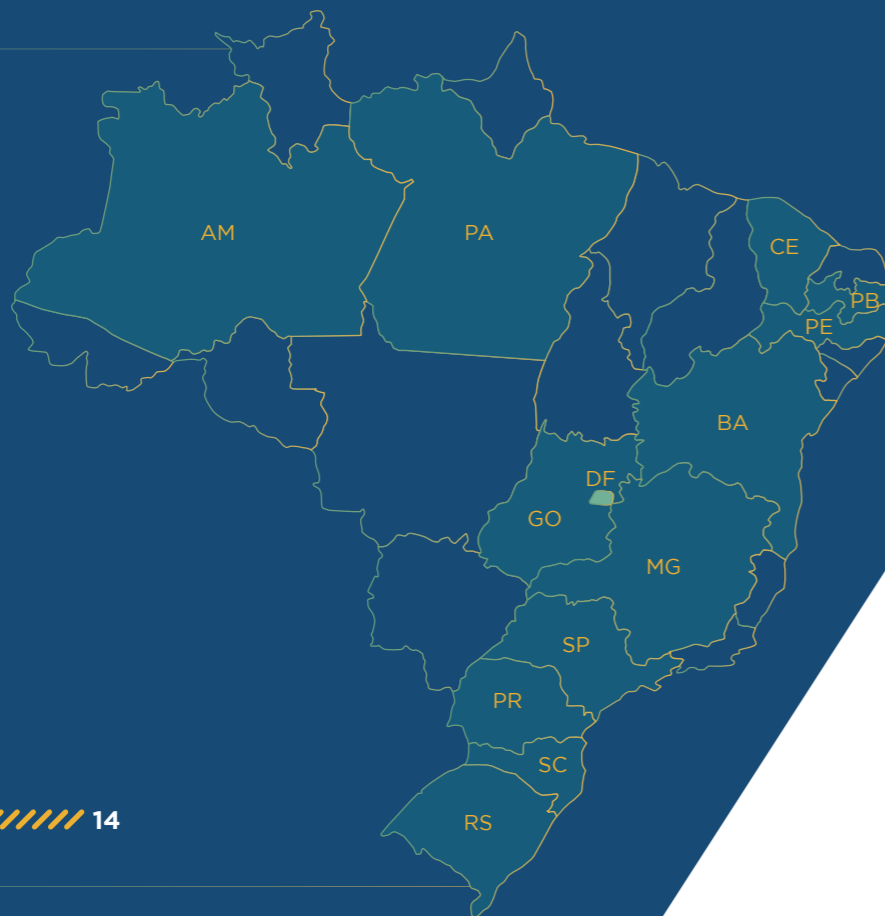




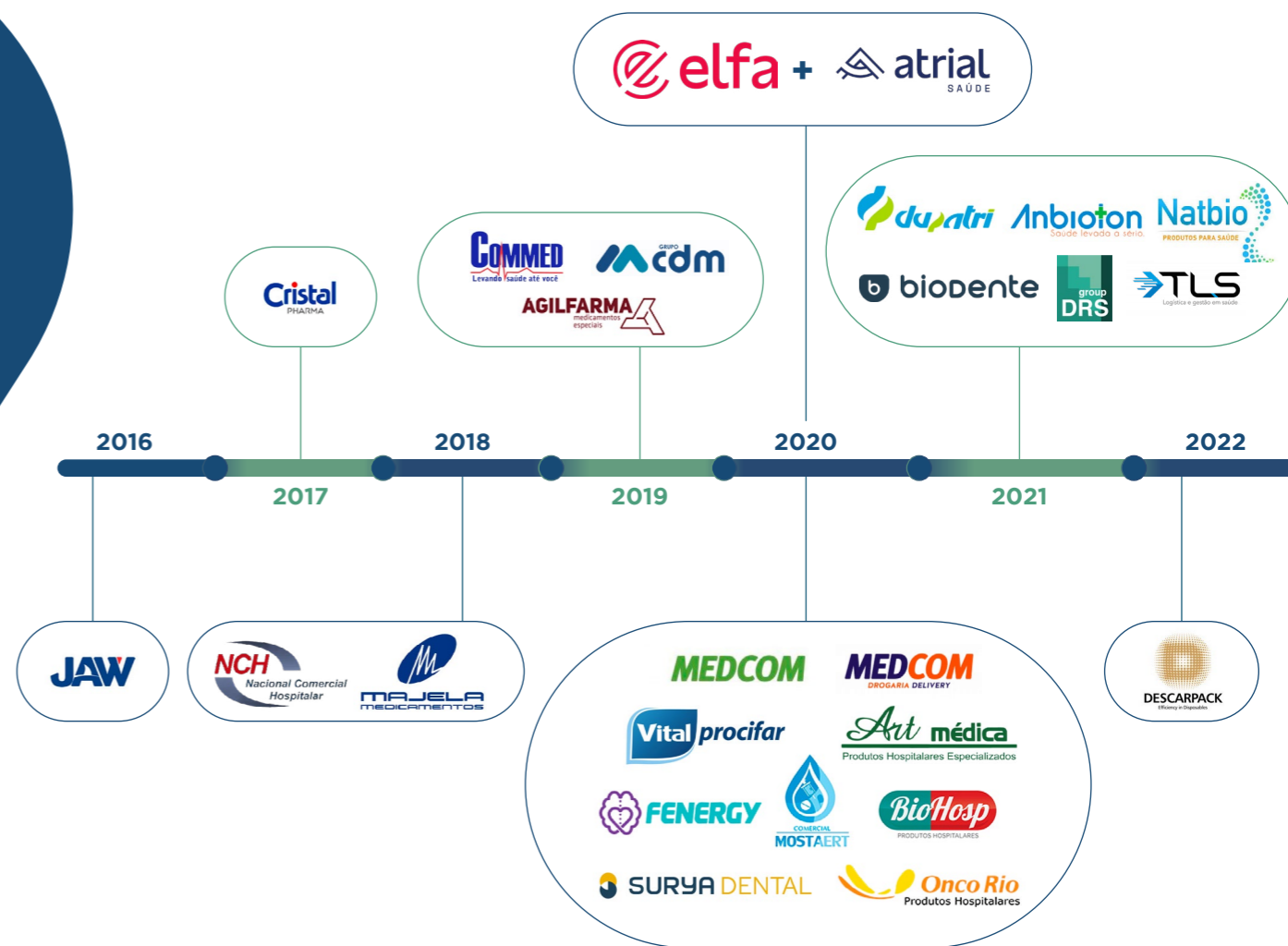
Onde estamos presentes [GRI 2-2]

O Grupo Elfa conta com 56 unidades em 13 estados de todas as regiões do Brasil.

- AM // 1
- BA // 2
- CE /// 4
- DF // 2
- GO /// 5
- MG // 7
- PA // 2
- PB // 2
- PE // 3
- PR // 6
- RS // 3
- SC // 5
- SP // 14



Nossas marcas



Propósito

Ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas.

Missão, Visão e Valores

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.

Valores

- Colocamos o cliente no centro das nossas decisões para ampliar os caminhos da saúde.
- Servimos com agilidade e flexibilidade.
- Inovamos o segmento para melhorar a vida dos pacientes.
- Somos comprometidos com resultados, altos padrões éticos e integridade.
- Acreditamos na diversidade e no espírito de equipe para crescer e evoluir juntos.
- Causamos impacto positivo na sociedade em que atuamos.



Governança corporativa [GRI 2-9 | 2-10 | 2-11]

Nossa gestão é exercida por um Conselho de Administração e uma Diretoria. O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança, responsável pela tomada de decisões estratégicas do negócio e fiscalização do cumprimento de políticas e normas. É composto por sete membros, sendo dois deles independentes, e atua como ponte entre a Diretoria e os sócios. O presidente do Conselho, José Roberto Correa Teixeira Ferraz, foi indicado pelo nosso acionista controlador e não exerce outro cargo na companhia.

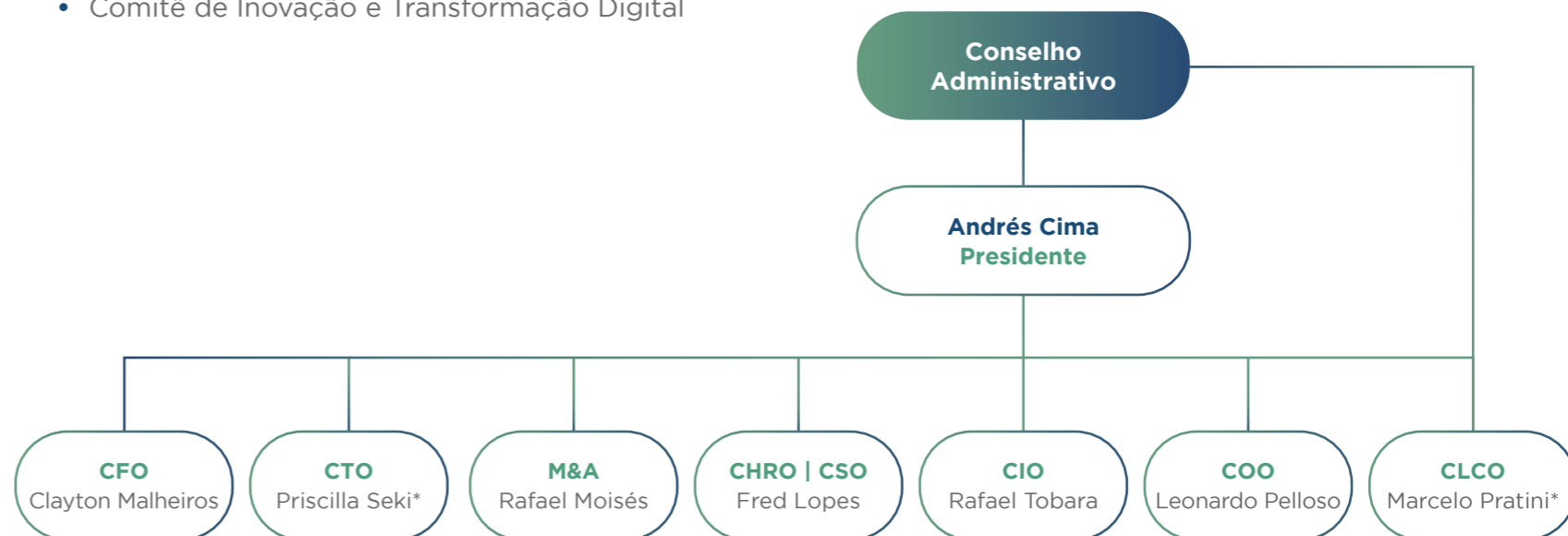
Estrutura de governança

Para auxiliar nossos administradores e acionistas, contamos ainda com a área de Auditoria Interna e com os seguintes comitês:

- Comitê de Auditoria
- Comitê de Ética
- Comitê de Gestão de Riscos e *Compliance*
- Comitê de Gente e Remuneração
- Comitê de Inovação e Transformação Digital

Conselho de administração

José Roberto Correa Teixeira Ferraz	Membro
José Antônio Toledo Vieira	Membro
Fabricio Rodrigues Amaral	Membro
Lia Ferrua	Membro
Norberto Sobral Januzzi	Membro
Maria Regina Ferreira Navarro	Membro independente
Ricardo Pelegrini	Membro independente



*Assumiram os cargos em 2023.

Os comitês são responsáveis por assessorar as decisões da alta administração. Além dos comitês estabelecidos, outros podem ser instituídos pelo Conselho de Administração, quando necessário.

[GRI 2-25]

Os membros do Conselho de Administração são indicados pelos acionistas e nomeados após votação em reunião de Assembleia Geral, observando o disposto no Acordo de Acionistas da Companhia. Já os membros dos comitês são indicados pelos conselheiros e nomeados após votação em reunião do Conselho de Administração. O mandato para o Conselho de Administração e para os comitês é de dois anos.

Os principais critérios utilizados na nomeação dos membros do Conselho de Administração e dos membros dos comitês de assessoramento são:

- (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.

Nosso Conselho conta com duas mulheres em sua composição, tendo a Elfa recebido o Selo *Women on Board*, iniciativa independente que é apoiada pela ONU Mulheres no reconhecimento de empresas que contam com mulheres em seus conselhos. Além disso, nossos membros possuem perfis complementares, sendo eles especialistas nas áreas farmacêutica, de tecnologia, operações e novos negócios/M&A. As matérias em que possa haver um eventual conflito de interesse com o controlador são deliberadas exclusivamente pelos membros independentes do Conselho.

Saúde para todos

2





Ser referência em inovações e avanços em saúde para todos

[GRI Saúde acessível para todos]

Inovar em saúde é contribuir para que todos os brasileiros possam ter acesso a uma diversidade de produtos e serviços, em qualquer lugar e a qualquer hora. A responsabilidade de ser uma empresa que coordena esse ecossistema nos faz atuar de forma incansável para oferecer o melhor atendimento em todas as esferas – indústrias, médicos e pacientes. Dessa forma, ajudamos também a otimizar processos, o que impacta a agilidade das entregas e a redução de custos.

Nosso modelo de negócio tem como objetivo oferecer um serviço de alta qualidade aos clientes, que seja diferenciado do que está disponível no mercado. Na prática, fazemos isso buscando atender a 100% de suas necessidades por meio de nossas Unidades de Negócios (BUs) e soluções que são oferecidas por meio delas. O crescimento do Grupo Elfa como empresa garantiu a capilaridade da operação, que conta com Centros de Distribuição em todas as regiões do Brasil.

Os ganhos para os clientes são vários: atenção individualizada, relacionamento a longo prazo, unificação de fornecedores,

entre outros, que fazem com que sejamos o *one-stop-shop* que eles tanto precisam, quando precisam.

Está no DNA do Grupo Elfa incentivar e aplicar a inovação no dia a dia. Em logística, adotamos o sistema de gestão de estoques WMS, que garante agilidade nas entregas. Também implementamos o modelo de previsão de demandas S&OP, que evita rupturas e auxilia diretamente na diminuição de preços. Ainda em 2022, desenvolvemos um projeto com o uso de IA para responder cotações de forma rápida por meio de um portal, que transaciona mais de R\$ 500 milhões por mês.

Outra iniciativa de impacto lançada durante o ano foi a Elfa Care, plataforma na qual operamos integrados aos planos de saúde para levar medicamentos a pacientes em tratamentos crônicos, como em oncologia. Já são mais de três mil vidas impactadas por meio de 15 clientes e mais de oito mil pedidos em nosso portal, que ganhará uma nova versão em 2023.



Tecnologia, Inovação e Customer Service

Nosso time de Tecnologia, Inovação e Customer Service conta com 150 pessoas, divididas em *squads*, que atuam de forma transversal em todo o Grupo Elfa. Entre os destaques de 2022 está a criação de uma área de Cibersegurança, que antes era incorporada à de Tecnologia e passou a ser executiva.

Em estratégia já aprovada pelo Conselho, criamos um *roadmap* para melhorar e aumentar o nosso nível de maturidade tecnológica. Utilizamos ferramentas de testes de invasões e de monitoramento de vazamento de dados, além de consultoria para monitorar a evolução dos riscos e os possíveis *gaps*.

Também demos continuidade à integração dos sistemas das empresas por meio da nossa maior iniciativa em tecnologia, o Programa Nexos, com 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. Foram oito integrações ao longo do ano, que unificaram ainda mais as operações do Grupo Elfa, eliminando cada vez mais burocracias.

Com a criação de um canal único de sustentação dos sistemas, tivemos diversos benefícios para as áreas de negócio, como maior eficiência na gestão, padronização dos processos de suporte, agilidade na resolução de problemas, melhoria na qualidade e na experiência do usuário. Além disso, promovemos a automação de geração, pagamento e baixa de guias de impostos para trazer ganho operacional, redução

de custos com recursos para facilitar a comunicação com o governo.

Temas em evidência como inteligência artificial e *blockchain* se tornaram acessíveis para toda a empresa durante a *Innovation Week*, uma semana de eventos que promovemos com o objetivo de que os colaboradores apliquem esses conhecimentos ao pensarem no desenvolvimento de novas ideias.

Um espaço de criação importante é o Programa Elfa Ideias, em que recebemos sugestões que são avaliadas, apresentadas à Diretoria, aplicadas,

premiadas e que têm seus resultados mensurados. Em 2022, crescemos a participação dos colaboradores em 60%, com um total de 309 projetos recebidos, alta de 185% em relação a 2021. Com a qualificação das ideias pelos gestores e o uso de recursos internos, implementamos 17 projetos durante o ano.

Entre as sugestões enviadas por meio da plataforma, 155 foram relacionadas ao desafio “O cliente no centro de nossas decisões”, que teve como objetivo reunir ideias inovadoras focadas na experiência de nossos clientes.

Ainda em Inovação, lançamos nosso programa de *open innovation*, para que empresas e *startups* possam contribuir na busca de soluções inovadoras correlacionadas aos desafios do Grupo Elfa (acesso neste [link](#)). Outra conquista ao longo do ano foi a captação de R\$ 1,2 milhão em *funding* por meio da Lei do Bem (Lei Federal 11.196/2005), que concede benefícios fiscais às empresas que desenvolvem projetos relacionados à inovação tecnológica.

A área de Tecnologia em 2022:



56 mil
chamados
atendidos



NPS (Net Promoter Score)
86,2



App de Jornada de Vendas

Com o aplicativo, os vendedores recebem em seus calendários as sugestões de visitas, com informações de toda a carteira de clientes e objetivos do contato. Antes da visita, a aplicação mostra um *checklist*, com pontos que devem ser consultados, assim como a confirmação por parte do cliente. No pós-venda, é possível ter acesso ao *feedback*. No aplicativo, ainda ficam registrados o histórico de visitas, os planos de ação desenvolvidos, o acompanhamento das vendas e o cadastro dos clientes.

App de Pricing

O aplicativo permite a criação de formulários padronizados para pedidos de análise de preços. Dessa forma, é gerado um *workflow* de acompanhamento e base para consultas das solicitações cadastradas, garantindo a governança do processo de precificação, otimização do fluxo de pedidos e maior velocidade nas respostas ao time comercial. O aplicativo foi criado em dezembro de 2022 e implementado a partir de janeiro de 2023.

Relacionamento com o cliente

Nossas plataformas digitais corresponderam a 46% do faturamento anual do Grupo Elfa. Pensando em melhorar ainda mais a relação com os clientes, implementamos a área de *Customer Service*, utilizando o *Salesforce* como ferramenta de gestão.

Criamos e divulgamos a Política de NPS (*Net Promoter Score*) e todas as empresas adquiridas passaram a utilizar o indicador como ferramenta de mensuração de satisfação do cliente. O NPS se tornou uma meta coletiva da companhia, além de uma plataforma de reconhecimento a nossos colaboradores,

a partir de elogios feitos por meio da pesquisa. O NPS é capturado no momento da compra, no recebimento e quando o cliente tem qualquer consideração a fazer à companhia.

Em 2022, disponibilizamos o *Marketing Cloud*, uma nova ferramenta de engajamento no Portal do Cliente, cuja taxa de abertura foi de 23,3%. Atuamos, ainda, na melhoria de eficiência de nosso *chatbot* de atendimento ao cliente, com a implementação de inteligência artificial, revisão do fluxo e mapeamento de palavras-chave e recomendações.

Ao longo do ano, também promovemos outra iniciativa que fortalece a identificação dos funcionários e o entendimento do impacto genuíno de suas ações, a Semana do Cliente. Nela, convidamos os executivos do Grupo Elfa a assumirem outras funções dentro da empresa. Em 2022, nosso CHRO (*Chief Human Resources Officer*) e CSO (*Chief Sustainability Officer*), Fred Lopes, foi transferido para a unidade de Ribeirão Preto (SP), onde está alocada a equipe de Atendimento ao Cliente, para vestir a camisa da empresa e experimentar a prestação de serviços.



Unidades de Negócio

[GRI 3-3 Resiliência do modelo de negócio]

BU Farma

BU onde concentram-se os negócios de especialidades (medicamentos de referência), genéricos e similares, prestando atendimento a clientes dos setores público e privado com a distribuição de um portfólio extenso 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, abrangendo a indústria farmacêutica em aproximadamente sua totalidade.

Ao longo de 2022, a BU teve crescimento de 3,7% em performance, em especial no segmento de oncologia, responsável por 8% desta fatia. Contribuíram para este resultado as soluções de plataforma de cotações, que visa agilizar o processo de compra e venda, e o aplicativo próprio desenvolvido para planejamento estratégico de atuação com o cliente e plano de resultados por SKUs.

Por meio da inovação, oferecemos dados e informações para que os clientes tenham maior perspectiva de suas necessidades, assegurando assertividade nas entregas, otimização de estoques nos hospitais, além de redução de burocracia. Assim, a Elfa se diferencia e é reconhecida como prestadora de serviços de excelência, que resultam em atendimentos sem atrasos ou rupturas. Recebemos, inclusive, o Prêmio “Movimento Roche Reconhece” de melhor distribuidora da área privada em 2022, consolidando o nível de satisfação de nossos clientes e parceiros.

BU Medical

Nossa BU *Medical* inclui um portfólio de 6.000 SKUs, de 40 indústrias diferentes. Aqui, está concentrado o fornecimento de todos os materiais utilizados por hospitais no dia a dia (exceto medicamentos), além de itens de nutrição e diabetes, OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) para cirurgias gerais e OPMEs de especialidades, para cirurgias mais delicadas.

A BU *Medical* atende a todas as particularidades do segmento de saúde, com produtos de qualidade que trazem

segurança e fazem a diferença para o sucesso de procedimentos e cirurgias. Essa consciência, que ficou ainda mais clara após a pandemia de covid-19, também foi percebida por nossos clientes durante o ano de 2022.

Criamos valor a eles por meio da simplificação dos processos, ao ajudarmos a indústria a distribuir seus produtos por meio de nossa operação nacional capilarizada, enquanto, na outra ponta, aceleramos a compra para que os hospitais não precisem lidar com uma série de fornecedores diferentes. Oferecemos, ainda, uma plataforma de *e-commerce* que alcança também as demandas individuais.

O uso de tecnologia contribui para o desenvolvimento de novas soluções para facilitar os processos, incluindo uma iniciativa a ser pilotada em 2023 para que produtos em consignação com hospitais que foram utilizados possam ser identificados por meio de uma etiqueta que é lida pelo celular. Enxergamos mais oportunidades a serem exploradas dentro da BU, intensificando as ações em redução do uso de embalagens e logística reversa.

BU Delivery, Clínicas e Acesso

Essa BU é dividida em três pilares, sendo *Delivery* e Acesso relacionadas à comercialização e à entrega de medicamentos e Clínicas ao fornecimento de insumos. Nossa operação em *Delivery* tem como objetivo conectar os melhores laboratórios e seus produtos aos consultórios médicos. Em 2022, com o crescimento da procura por procedimentos estéticos a partir da pandemia de covid-19, registramos uma alta de 40% nesse segmento em relação ao ano anterior.

Em *Delivery*, também atendemos pacientes por meio de farmácias (Agilfarma, Medcom e Prescrita), com a venda de medicamentos especiais de alto custo, como hormônios de crescimento e produtos para fertilidade. Em Acesso, fazemos o atendimento às operadoras de saúde por meio da Elfa Care. Com o projeto, entregamos em casa os produtos que os pacientes em tratamento necessitam, principalmente oncológicos orais.

Já em Clínicas, o terceiro pilar da BU, oferecemos todos os produtos necessários para consultórios odontológicos por meio





da Surya e da Biodente, adquiridas que contribuem com nosso desenvolvimento crescente em vendas desde 2020 via *e-commerce*. São mais de 25 mil SKUs e dois CDs específicos para atendimento aos profissionais de odontologia.

BU Serviços Logísticos

Em 2022, vimos a BU de Serviços Logísticos ganhar notoriedade, com crescimento de 30% em relação ao ano anterior. Fruto da aquisição de duas empresas em 2021, a TLS e a DRS, passou a crescer nos últimos três anos, durante a pandemia de covid-19, com a necessidade de os centros de saúde focarem os esforços no cuidado do paciente e destinando a um terceiro *player* as demandas de compras e armazenamento.

Somos o facilitador que possibilita simplificar uma cadeia diversa e complexa. Atuamos com o gerenciamento de toda a operação de hospitais, laboratórios e clínicas, entregando o que eles precisam a partir de nossos centros de distribuição. Com isso, liberamos espaço físico, otimizamos o fluxo, reduzimos a circulação de veículos na área urbana e geramos eficiência eliminando perdas.

Na BU, também fazemos a gestão de soluções para a área de pesquisas clínicas para indústrias com nossa *expertise* em estrutura e regulamentação, como na importação de medicamentos, envio para os centros de pesquisa, gestão de amostras, entre outros. Por meio de um portal, os clientes têm a visibilidade completa do ciclo, desde a compra dos produtos, passando também por importação e controle de temperatura.

BU Descarpack

Concluimos, em 2022, a aquisição da Descarpack, que se tornou nossa primeira unidade de negócio de produtos. Conhecida pelas caixinhas amarelas de descarte, a empresa de soluções hospitalares também comercializa EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), como luvas, máscaras e seringas. Ponto comum no dia a dia de nossa BU é a garantia da qualidade, essencial quando lidamos com o segmento da saúde.

Com operação em Ilhota (SC) e escritório em São Paulo, a Descarpack conta com uma equipe de 140 colaboradores. Após a compra, traçamos metas que foram alcançadas e fizemos uma integração sem nenhuma ruptura aos clientes.

Nossas Operações

Todas as nossas unidades de negócios são amplamente apoiadas por nossa estrutura de Operações, que, em 2022, iniciou uma jornada de maior eficiência, que inclui infraestrutura de sistemas, de pessoas e processos. Avançamos em uma padronização física dos Centros de Distribuição (CDs), com a redistribuição estratégica das unidades pelo país e a inauguração, em julho, de nosso maior CD no Nordeste, o de Pernambuco, sendo também o segundo maior de nossa operação, com quase 6.000 m², além do CD da Bahia, com 3.300 m².

Em Pessoas, organizamos o time numa estrutura mais horizontal. A tecnologia foi a viabilizadora de nossas ações. Em Sistemas, seguimos com a integração das empresas do Grupo Elfa por meio do WMS, ganhando visibilidade total de nossos armazéns, transportes e logística. Contamos, ainda, com a colaboração de nossos funcionários por meio do programa Elfa Ideias, com propostas colocadas em prática para trazer soluções aos desafios do dia a dia.

Nossa capilaridade nos permitiu atender demandas de clientes em todas as regiões do Brasil,

totalizando 363.169.846 quilômetros rodados. Nesse sentido, operamos com uma malha otimizada, o que garantiu um fluxo menor de circulação de veículos e maior agilidade nas entregas. Impulsionamos também nossos investimentos em melhorias contínuas transformando a área de Regulatórios em Qualidade, com um escopo ampliado para Gestão da Qualidade Total e Gestão por Resultados.





Saúde e segurança do consumidor

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

No Grupo Elfa, seguimos um Sistema de Gestão da Qualidade que garante o cumprimento das boas práticas de distribuição, armazenamento e transporte de medicamentos, produtos de uso médico-hospitalar e demais produtos de interesse à saúde, como produtos de nutrição, cosméticos e saneantes.

A partir de procedimentos operacionais, temos controle sobre o correto armazenamento e transporte dos produtos distribuídos, o que também envolve condições de temperatura e umidade adequadas para manutenção de sua qualidade. Nossas instalações seguem os mais rígidos padrões de limpeza, conservação e organização, estando livres de qualquer fonte de contaminação que possa comprometer a segurança dos produtos comercializados.

Nossos instrumentos e equipamentos de trabalho são submetidos a calibrações e manutenções preventivas periódicas. Já os fornecedores e prestadores de serviços recebem qualificações para que os produtos que distribuimos estejam sempre regularizados junto às autoridades sanitárias dos países em que tiveram sua segurança e eficácia verificadas.

Após a comercialização, mantemos um canal de atendimento ao consumidor para registrar e investigar qualquer suspeita de desvio da qualidade ou evento adverso dos produtos

comercializados. Os procedimentos de tecnovigilância e farmacovigilância garantem a comunicação imediata aos fabricantes em casos suspeitos de problemas de qualidade que possam comprometer a saúde do paciente.

Além disso, sempre que o mercado determina o recolhimento de um produto que esteja no portfólio de comercialização da Elfa, atuamos ativamente com nossos clientes a fim de garantir que os itens que possam colocar em risco a saúde da população sejam retirados de circulação. Em 2022, cooperamos com dez processos de recolhimento de mercado determinados pelos fabricantes ou pela Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

Durante o ano de 2022, tivemos seis casos de não conformidade com leis, sendo que dois resultaram em multas. As ações de correção foram aplicadas e as multas não resultaram em impacto econômico. **[GRI 2-27 | 416-2]**

Ressaltamos que todas as não conformidades que levaram a notificações e autuações foram falhas em processos operacionais ou de transporte, classificadas como não críticas ou de baixa criticidade, não oferecendo riscos à saúde dos consumidores. Todas as não conformidades foram registradas e investigadas, com as devidas ações corretivas e preventivas sendo tomadas.



Resultados **financeiros**

3



Resultados financeiros

[GRI 2-1 | 2-2 | 3-3 Desempenho econômico]

O Grupo Elfa é uma empresa privada, de sociedade anônima aberta. Realizamos auditoria externa das demonstrações financeiras e da Demonstração Financeira Consolidada, que inclui todas as empresas do Grupo.

Nossos resultados financeiros de 2022 refletem os objetivos de atuar de forma integral no desenvolvimento da cadeia de saúde no Brasil, investindo em serviços e aquisições estratégicas que complementem os negócios de forma consistente. Ampliamos nossos contratos de maneira significativa e identificamos oportunidades futuras, como um aumento gradual da cobertura de planos de saúde com a retomada do emprego.

Mesmo diante de um ano desafiador em termos econômicos, nosso pilar de governança foi e continua sendo o fator-chave para que tenhamos ferramentas de acompanhamento e controle no âmbito financeiro. Igualmente importante é a atuação do Conselho de Administração e dos comitês na tomada de decisão.

O contexto de retomada depois da pandemia mostrou, ainda, um desequilíbrio entre oferta e demanda no nosso setor de atuação. A aquisição da Descarpac, nosso maior negócio em termos de custo e representatividade até então, também impactou o encerramento do ano, o que já era esperado.

Números de 2022 [GRI 201-1]

A **Receita Líquida** Ajustada em 2022 foi de **R\$ 6.174,6 bilhões**, alta de **5,7%** em relação a 2021.

O **Lucro Bruto** Ajustado totalizou **R\$ 893,8 milhões**, subindo **0,2%** no comparativo com o ano anterior.

Em **Despesas Operacionais**, reduzimos o valor em **24,9%**, finalizando em **R\$ 406,2 milhões**, o que corresponde a **6,6%** da **Receita Operacional Líquida**.

Já a **Margem Bruta** foi de **14,5%**, retração de **0,8 p.p.** sobre o registrado em 2021.

O **Lucro Líquido** Ajustado fechou em **R\$ 144,4 milhões**, redução de **37,2%** sobre o ano anterior.

O **EBITDA** Ajustado teve crescimento de **38,8%**, fechando o ano em **R\$ 487,6 milhões**.

O **Lucro Operacional** subiu **44,7%** em comparação a 2021, com **R\$ 267,6 milhões**.

Encerramos o ano com **Despesa Líquida** em **R\$ 257,7 milhões**, alta de **201,3%** sobre o mesmo período de 2021.

**[GRI 3-3 Desempenho econômico]**

(R\$ Milhões)	2021	2022	VAR
ROL Ajustada	5.840,4	6.174,6	5,7%
Lucro Bruto Ajustado	891,9	893,8	0,2%
<i>Margem Bruta Ajustada (% ROL)</i>	15,3%	14,5%	-0,8 p.p
EBITDA Ajustado	351,2	487,6	38,8%
<i>Margem EBITDA Ajustada (% ROL)</i>	6,0%	7,9%	1,9 p.p
Lucro Líquido Ajustado	229,8	144,4	-37,2%
<i>Margem Líquida (% ROL)</i>	3,9%	2,3%	-1,6 p.p
Lucro Líquido	176,7	84,4	-52,3%
<i>Margem Líquida (% ROL)</i>	3,0%	1,4%	-1,7 p.p
Despesas Operacionais	540,7	406,2	-24,9%
<i>Despesas Operacionais (% ROL)</i>	-9,3%	-6,6%	2,7 p.p.
Lucro Operacional (EBIT)	184,9	267,6	44,7%
Despesas Financeiras	93,4	280,2	200,1%
Receitas Financeiras	7,9	22,6	187,1%
Resultado Financeiro	85,5	257,7	201,3%

Confira [aqui](#) o vídeo completo com os resultados de 2022.



Os detalhes de nossas informações financeiras podem ser acessados na página de [Relações com Investidores](#).



Engajar a **cadeia** **de valor**

4





Engajar a cadeia de valor nos processos sustentáveis, no compliance e na adaptação às mudanças climáticas

[GRI 2-29]



Contar com nossos *stakeholders* na promoção de boas práticas ESG é resultado da relação de confiança que construímos. Entendemos que saúde e sustentabilidade devem caminhar juntas, resultando em benefícios para toda a sociedade.

Conforme descrito em nossa matriz de materialidade, comunicamos e envolvemos nossos *stakeholders* internos e externos durante o processo de construção em 2022 – fornecedores, clientes, sociedade civil, sindicatos, Conselho de Administração, colaboradores, empresas adquiridas e comunidades. Totalizamos 59 entrevistas aprofundadas e aplicamos questionários para fornecedores e clientes para mapear os impactos da Elfa e priorizar os temas materiais a serem abordados em nossa estratégia. Paralelamente, fizemos um *workshop* com as lideranças internas para análise e priorização dos temas.

A partir da coleta dos resultados das perguntas abertas e fechadas, passamos para a fase da sistematização, com análises quantitativas e qualitativas dos dados, que resultaram na consolidação de nossa matriz de materialidade. Em seguida, foi feito o alinhamento estratégico dos temas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Como um *feedback* importante, os *stakeholders* externos demonstraram a expectativa de ter a Elfa como referência na temática ESG na criação de redes para solucionar desafios do setor de saúde.

A comunicação sobre o material final foi feita por meio de e-mails com “pílulas” de conteúdo para o público interno, destacando as metas e ambições do Grupo Elfa até 2030.

Clientes e fornecedores

De forma a aprimorar constantemente nossos processos de governança, temos políticas internas que envolvem critérios classificatórios para a tomada de decisão. Seguimos uma matriz de critérios objetivos para analisar possíveis riscos reputacionais (*due diligence*) dos fornecedores que estão em processo de homologação antes de efetivar as suas contratações e estamos investindo em uma ferramenta de inteligência artificial para o monitoramento contínuo dos fornecedores em vigência contratual (G-Certifica).

[GRI 3-3 Gestão da cadeia de fornecedores]

Pensamos, com nossos clientes, formas de atuar na redução de impactos ambientais. Dentro da BU de Serviços Logísticos, por exemplo, em que fazemos o abastecimento de um grande hospital, buscamos uma alternativa para promover eficiência e diminuir o volume de viagens feitas para a entrega de suprimentos. Adotamos uma malha logística que gera menor emissão de carbono, que vai desde o planejamento de transporte em horários fora dos de pico a um projeto piloto com o uso de veículos elétricos em São Paulo (SP). **[GRI 2-25]**

Outra iniciativa de destaque nessa vertical ambiental veio da Agilfarma, empresa do Grupo Elfa, que criou, em julho de 2022, a campanha Descarte do Bem, para evitar o descarte de caixas de isopor e placas de gelo de medicamentos refrigerados, que podem ser reutilizados. Os clientes que recebem os produtos são orientados por meio de um folheto impresso em papel reciclado nas embalagens, oferecendo três opções de devolução: no ato da entrega, em uma entrega futura ou levando-os a uma unidade Agilfarma. O engajamento faz com que a Agilfarma receba materiais de volta diariamente.





Uso consciente dos recursos

5



Ser protagonista no uso consciente de recursos, na ação pelo clima e na busca pela neutralidade de carbono

Atuamos focados em alcançar e promover nossa Agenda ESG com a construção de uma meta coletiva para 2023.

Também elencamos as principais ambições a serem **atingidas até 2030**, ampliando nossas iniciativas com foco em desenvolvimento sustentável e fomento dessa agenda para os nossos públicos de relacionamento.

Em 2022, realizamos o nosso primeiro inventário de carbono referente ao ano de 2021, que trouxe dados importantes para nossa tomada de decisão nos três pilares de ESG. Especificamente no pilar Ambiental, a busca pela ampliação do consumo de energia proveniente de fontes renováveis e a redução de emissões de gases de efeito estufa, a partir de ações como a renovação da frota de veículos, são iniciativas que estão em andamento.

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

Nosso segundo inventário de carbono, correspondente ao ano de 2022, será auditado e publicado no registro público de emissões do *GHG Protocol*.

Emissões de gases de efeito estufa

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

Em 2022, contabilizamos 2.132 tCO₂e em emissões diretas (Escopo 1 - Emissões diretas controladas pela organização) de gases de efeito estufa (GEE). A partir da tabela ao lado, é possível notar um valor superior neste ciclo em relação ao reportado em 2021, de 1.339 tCO₂e. Esse resultado deve-se à inclusão de novos itens que passaram a ser contabilizados no inventário, como a frota comercial alugada e os reembolsos de viagens com carros próprios dos funcionários, que não foram incluídos no inventário de 2021.

No caso das emissões indiretas (Escopo 2 - Emissões indiretas de energia elétrica), provenientes da aquisição de energia, houve uma redução no índice de energia devido à mudança por uma matriz energética mais limpa. Além disso, para a compensação do Escopo 2, em 2022, fizemos a compra de 6.204 I-REC (Certificado Internacional de Energia Renovável), sendo que cada 1 I-REC equivale a 1 MWh gerado a partir de energia renovável.

Emissões de carbono

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

Emissões em toneladas métricas de CO₂ equivalente (tCO₂e)

	2021	2022
Escopo 1*	1.339	2.132
Escopo 2	703	268
Escopo 3**	7.836	7.301
Total	9.878	9.701
Emissões biogênicas	1.219	1.058

* No Escopo 1 foram consideradas as categorias de combustão móvel, combustão estacionária 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.



Energia [GRI 3-3 Gestão de energia]

Passamos a monitorar o consumo de energia durante a produção do inventário de carbono. Obtivemos, assim, uma visão mais clara de seu uso e custos, podendo buscar oportunidades para a redução e a gestão eficiente deste recurso.

Assumimos o compromisso público de atender a 100% de nossas necessidades de consumo de energia a partir de fontes renováveis. Nosso objetivo é substituí-la de maneira gradual. Para isso, estamos implementando um sistema de energia mais eficiente e buscando soluções em tecnologia de consumo de energia limpa, incluindo o processo de adesão ao movimento *Net-Zero*, do Pacto Global da ONU.

Para os cálculos de consumo presentes nas tabelas a seguir, foi utilizada a ferramenta de cálculo *GHG Protocol*. Em seguida, os resultados foram convertidos de tCO₂e para MJ.

Consumo total de combustíveis dentro da organização oriundos de fontes **não renováveis**, em joules ou seus múltiplos, inclusive os tipos de combustíveis usados: [GRI 302-1, 302-2]

Tipos de combustíveis não renováveis	Consumo	Unidade de medida
Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)	5.391	MJ-Megajoule
Óleo Diesel (puro)	9.986.075	MJ-Megajoule
Gasolina Automotiva (pura)	14.266.179	MJ-Megajoule
Soma total dos combustíveis fósseis	24.257.645	MJ-Megajoule

Consumo total de combustíveis dentro da organização oriundos de **fontes renováveis**, em joules ou seus múltiplos, inclusive os tipos de combustíveis usados:

Tipos de combustíveis renováveis	Consumo	Unidade de medida
Energia elétrica (proveniente de concessionária)*	22.605.357	MJ-Megajoule
Biodiesel (B100)	1.035.802	MJ-Megajoule
Etanol Anidro	3.650.830	MJ-Megajoule
Etanol Hidratado	2.625.177	MJ-Megajoule
Soma total dos combustíveis renováveis	29.917.166	MJ-Megajoule

* Energia elétrica gerada, em sua maior parte, por usinas hidrelétricas.

Consumo total de energia **dentro** e **fora** da organização em joules ou seus múltiplos:

Consumo total de energia	Consumo	Unidade de medida
Consumo total de energia dentro da organização	54.174.811	MJ-Megajoule
Consumo total de energia fora da organização	105.766.358	MJ-Megajoule

Entre outras ações que visam à redução de emissões realizadas **fora do escopo** do inventário está a **migração de nossos servidores para a nuvem**. No período de maio de 2020 a julho de 2022, foi possível constatar a **economia de 1,5 tCO₂e**.

Geração de resíduos

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

A geração de resíduos é uma consequência inerente à cadeia de distribuição de medicamentos e produtos médico-hospitalares. Os resíduos provenientes de embalagens gerados nessas operações, quando não gerenciados adequadamente, representam desperdícios de recursos naturais uma vez que, em sua maioria, podem ser reutilizados ou encaminhados a reciclagem.

Já os produtos não conformes podem representar riscos à saúde da população, visto que a qualidade, a segurança e a eficácia não podem ser garantidas. Além disso, o descarte incorreto de tais itens é potencialmente nocivo ao meio ambiente, com a possibilidade de contaminação do solo e/ou de recursos hídricos.

Para mitigar os impactos decorrentes da geração de resíduos, todas as nossas unidades possuem um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). Além disso, reutilizamos embalagens provenientes de fornecedores que estejam íntegras. Também está sendo implementado um projeto piloto para a adoção de embalagens retornáveis em substituição ao isopor destinadas ao transporte de medicamentos termolábeis, com o objetivo de reduzir os resíduos gerados. [GRI 2-25]

Já a Descarpack faz o gerenciamento de seus resíduos de produção e distribuição, com o encaminhamento de aparas de papelão e demais materiais plásticos para reciclagem.

As empresas contratadas para destinação final dos resíduos são qualificadas e encontram-se regularizadas junto aos órgãos de controle ambiental, garantindo que os resíduos gerados em nossas atividades sejam adequadamente tratados, diminuindo os impactos ao meio ambiente.

Contamos com procedimentos operacionais que garantem o correto armazenamento e transporte dos produtos distribuídos, diminuindo avarias e perdas durante nossas operações. Com o mesmo objetivo, nossas instalações e nossos equipamentos são submetidos a manutenções preventivas periódicas para que sejam mantidos sob as condições preconizadas pelos fabricantes.



Geração de resíduos e impactos significativos relacionados [GRI 306-1 | 306-2]

Entradas: o principal resíduo gerado nos processos de entrada são os materiais de embalagem (caixas de papelão, caixas de isopor, plásticos, filmes plásticos e placas de gelo reutilizáveis não qualificadas e padronizadas para uso na companhia). Como mencionado, reutilizamos parte das caixas de papelão recebidas dos fornecedores de forma a otimizar os recursos e diminuir a quantidade de resíduos gerados.

Ocasionalmente, pode haver o recebimento de algum produto ou material avariado durante o transporte do fornecedor até a unidade da Elfa. A destinação do item que não atenda aos padrões de qualidade e segurança é avaliada caso a caso, podendo ser devolvido ao fornecedor ou encaminhado ao descarte sob responsabilidade do Grupo Elfa.

Atividades: executamos o armazenamento, a distribuição e o transporte de medicamentos, produtos para saúde, nutrição, cosméticos e saneantes. Com exceção da Descarpac, não são executadas operações fabris que possam gerar resíduos de produção.

Os resíduos decorrentes das atividades executadas pela Elfa são os de produtos não conformes, que, em 2022, corresponderam a um total de 174,8 toneladas, que foi devidamente encaminhados para empresas especializadas em incineração. Esses resíduos podem ser:

- produtos com prazo de validade expirado;
- produtos com algum tipo de avaria que possa comprometer a qualidade e a segurança, tais como vazamento, quebra, amassado e ruptura de embalagem, entre outros;
- produtos devolvidos do mercado em que a qualidade não pode ser assegurada;
- produtos recuperados dos casos de roubo e extravio de cargas; e
- produtos suspeitos de falsificação e adulteração.

Além dos produtos não conformes, também são gerados nas operações de armazenamento resíduos de

filme plástico, tipo *stretch*, utilizados para envolver os *pallets* durante o armazenamento para evitar acidentes na movimentação por empilhadeiras nas posições mais altas dos centros de distribuição.

Outros resíduos gerados são os de papéis utilizados nas atividades administrativas. Ademais, há a geração de resíduos comuns oriundos de copas e sanitários, cuja destinação final são realizadas pelos serviços urbanos de coleta.

No caso da Descarpac, os resíduos de seu processo de produção são aparas de papelão oriundas da fabricação de caixas de coleta de material perfurocortante. As sobras de produção são tratadas como resíduos recicláveis e retornam ao fornecedor do insumo para reprocessamento.

Em 2022, foi encaminhado para reciclagem um total de 378,01 toneladas de resíduos pela unidade da Descarpac, incluindo caixas de papelão, plástico, filme plástico tipo *stretch* e papel.

Saídas: são caracterizadas, principalmente, por materiais de embalagem (caixas de papelão, caixas de isopor, placas de isopor, plástico, filme plástico e placas de gelo reutilizáveis).

Total de resíduos gerados em 2022* [GRI 306-3]

Resíduos	Peso
Produtos não conformes (incineração)	174,8 t
Resíduos recicláveis (papéis e papelão)	371,9 t
Resíduos recicláveis (materiais plásticos)	6,1 t
Peso total**	552,8 t

* Os dados apresentados foram apurados por meio dos comprovantes de destinação final de resíduos emitido pelas empresas terceiras contratadas para tal finalidade.

** O montante considera os produtos não conformes destinados a incineração e os recicláveis provenientes das operações da Descarpac. Os demais resíduos são destinados a coleta urbana do município.

Plataforma de **crescimento pessoal**

6





Ser uma plataforma de crescimento profissional e promover condições equalitárias de carreira

Em Gente e Gestão, passamos a contar com indicadores como forma de avaliar o desempenho integral de nossos funcionários e nossa atuação no pilar Social. Realizamos a avaliação de performance anualmente para todos os funcionários do Grupo. [GRI 2-18]

Implementamos a inovação na prática e temos orgulho de incentivar o intraempreendedorismo, colocando nossos colaboradores como protagonistas de suas ações. Acreditamos que a tecnologia como viabilizadora de projetos e ideias é uma alavanca para o desenvolvimento de pessoas e suas carreiras.

Conquistamos, em 2022, a 5ª colocação no *ranking Great Place To Work* (GPTW), que avalia as melhores empresas para se trabalhar. Fomos classificados na área da saúde (Farmácias e Distribuidoras de Médio e Grande Porte).

Para estimular os estudantes que buscam uma oportunidade de estágio, promovemos o programa **Estágio de Férias**, nos meses de janeiro (para início no segundo semestre de 2022) e julho (para início em janeiro de 2023). Durante um período de 40 dias, no recesso escolar, eles passam pelo processo de admissão e integração, participam de uma trilha de desenvolvimento em nossa universidade corporativa (Unielfa), acompanham a rotina dentro da empresa e atuam em frentes estratégicas como comunicação, *pricing*, financeiro, TI, transportes e novos negócios. Em 2022, contamos com 986 candidatos nas duas edições realizadas, sendo 11 admitidos, entre os escritórios de João Pessoa e São Paulo. Ao final do programa, é feita uma apresentação sobre a contribuição de cada um para a área em que trabalharam.

Elfa em números

O Grupo Elfa encerrou o ano de 2022 com 2.745 funcionários, sendo 1.375 mulheres e 1.370 homens. Desses, 921 têm menos de 30 anos, 1.657 estão na faixa de 30 a 50 anos e 167 têm mais de 50 anos. Do total de colaboradores, 2.685 são permanentes (CLT) e 60 são temporários (aprendizes). Tivemos um *turnover* de 27%, percentual menor do que o registrado em 2021, de 28,2%. 100% dos colaboradores são contemplados por acordos coletivos. [GRI 2-7 | 2-30]



Empregados por gênero

	Feminino	Masculino	Outro*	Não divulgado	Total
Número de empregados	1.375	1.370	0	0	2.745
Número de empregados permanentes	1.337	1.348	0	0	2.685
Número de empregados temporários	38	22	0	0	60
Número de empregados sem jornada de trabalho fixa	304	378	0	0	682
Número de empregados em regime integral	1.071	992	0	0	2.063
Número de empregados em regime de meio período	0	0	0	0	0

Empregados - Relação entre gênero e cargo*

	Feminino	Masculino	% Feminino	% Masculino	Total
Operacional	961	951	50,3%	49,7%	1.912
Tático	342	290	54,1%	45,9%	632
Estratégico	34	107	24,1%	75,9%	141
Líder**	114	186	38,0%	62,0%	300

* Nesta tabela, são considerados somente os trabalhadores permanentes (CLT).

** A categoria líder é composta por coordenadores (nível tático) e gerentes e diretores (nível estratégico).

Empregados por região

	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Número de empregados	348	529	21	1.362	485	2.745
Número de empregados permanentes	340	521	20	1.343	461	2.685
Número de empregados temporários	8	8	1	19	24	60
Número de empregados sem jornada de trabalho fixa	96	127	4	378	77	682
Número de empregados em regime integral	252	402	17	984	408	2.063
Número de empregados em regime de meio período	0	0	0	0	0	0



Empregados por faixa etária

Categoria funcional		Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Total de empregados	Número	921	1.657	167
	Percentual	34%	60%	6%
Empregados permanentes	Número	861	1.657	167
	Percentual	32%	62%	6%
Aprendiz	Número	60	0	0
	Percentual	100%	0%	0%
Estagiário	Número	55	3	0
	Percentual	95%	5%	0%
Operacional	Número	796	1.031	85
	Percentual	42%	54%	4%
Tático	Número	63	514	55
	Percentual	10%	81%	9%
Estratégico	Número	2	112	27
	Percentual	1%	80%	19%
Líder*	Número	16	243	41
	Percentual	5%	81%	14%

* A categoria líder é composta por coordenadores (nível tático) e gerentes e diretores (nível estratégico).

Empregados por raça

	Amarela	Branca	Indígena	Não declarado	Não informado	Parda	Preta/Negra	Total
Número de empregados	46	1.153	8	48	552	694	244	2.745
	1,7%	42,0%	0,3%	1,7%	20,1%	25,3%	8,9%	100,0%
Empregados permanentes	46	1.126	8	42	550	673	240	2.685
Empregados temporários	0	27	0	6	2	21	4	60
Empregados sem jornada de trabalho fixa	17	368	2	16	112	130	37	682
Empregados em regime integral	29	785	6	32	440	564	207	2.063
Empregados em regime de meio período	0	0	0	0	0	0	0	0
Estagiário	1	19	0	4	4	26	4	58
Líder	10	159	1	7	53	59	11	300
Operacional	29	709	6	25	422	519	202	1.912
Tático	13	342	1	13	97	131	35	632
Estratégico	4	75	1	4	31	23	3	141



Além disso, contamos com 58 estagiários ao longo de 2022.

Total de estagiários [GRI 2-8]

Gênero	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Homens	2	18	0	7	0	27
Mulheres	3	17	0	8	3	31

Já em relação aos trabalhadores que não são empregados, além dos 58 estagiários, o Grupo Elfa possui 509 terceiros.

	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Terceiros	21	37	2	353	96	509

Diversidade em órgãos de governança e colaboradores [GRI 405-1]

Conselho de Administração

Gênero		Total	Faixa etária		Total
Masculino	Número	5	Abaixo de 30 anos	Número	0
	Percentual	71%		Percentual	0%
Feminino	Número	2	De 30 a 50 anos	Número	3
	Percentual	29%		Percentual	43%
			Acima de 50 anos	Número	4
				Percentual	57%

C-Level e CEO

Gênero		Total	Faixa etária		Total
Masculino	Número	6	Abaixo de 30 anos	Número	0
	Percentual	100%		Percentual	0%
Feminino	Número	0	De 30 a 50 anos	Número	6
	Percentual	0%		Percentual	100%
			Acima de 50 anos	Número	0
				Percentual	0%

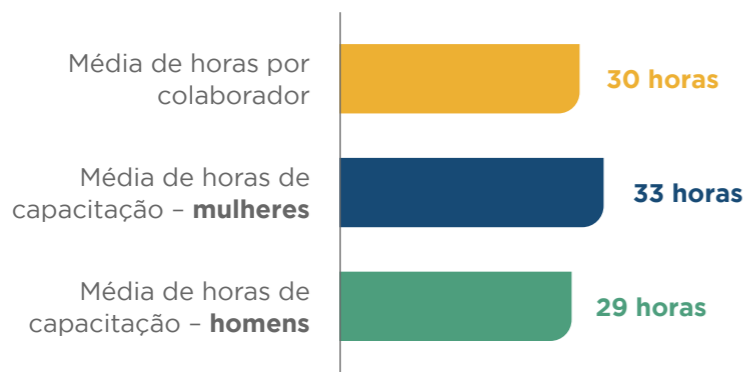
Unielfa

[GRI 3-3 Engajamento e desenvolvimento dos colaboradores]

A Unielfa, nossa universidade corporativa, concentra a jornada de desenvolvimento e autogestão de carreira de nossos colaboradores. Por meio da Unielfa, oferecemos uma experiência que vai desde o *onboarding* - quando nossos colaboradores conhecem o Grupo Elfa antes mesmo de entrarem na empresa - até cursos e capacitações livres e treinamentos obrigatórios, como *compliance* e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Em 2022, promovemos mais de 80 mil horas de treinamentos (média de 20 treinamentos por colaborador). Os cursos a distância representaram 87% do total e os presenciais, 13%.

Média anual de horas de capacitação por ano por colaborador



Entre os programas de destaque, temos o Pratas da Casa, de reconhecimento e desenvolvimento para capacitar talentos do nível operacional para que estejam preparados para futuros desafios na carreira, com 78 participantes ao longo do ano. E no programa Aceleração de Potenciais treinamos mais de 200 líderes em temas voltados para o negócio e capacitação para potencializar os resultados da companhia. Os treinamentos foram avaliados com NPS de 80 pontos.

Anualmente, mapeamos as necessidades de aprendizagem, disponibilizando aos colaboradores um formulário para entender as necessidades de desenvolvimento. Para 2023, nosso objetivo é ainda maior: estruturar a Escola de Formação Técnica dentro da plataforma.

Além disso, oferecemos auxílio em educação, com o reembolso parcial de matrícula e mensalidade em cursos de graduação, pós-graduação, MBA, idiomas e treinamentos específicos, conforme regras da Política de Auxílio Educação disponibilizada aos colaboradores. Em 2022, tivemos 35 novos bolsistas, 26 formados e outros 50 colaboradores ativos (66% mulheres e 34% homens).



Políticas de Remuneração [GRI 2-19 | 2-20]

Em relação à remuneração, o Grupo Elfa adota uma política que tem como referência valores e benefícios de mercado, além de competitividade, foco em retenção de talentos e profissionais qualificados aos desafios dos cargos assumidos. Cabe ao Comitê de Gente e Remuneração acompanhar as movimentações salariais e fazer a validação final das propostas.

A respeito da proporção da remuneração total anual, em 2022, o indivíduo mais bem pago do Grupo Elfa ganhou 29,15 vezes mais do que a média salarial de toda a companhia. Ele recebeu um incremento 29% maior do que a média de aumento dado para os demais colaboradores. [GRI 2-21]

No caso de cargos estratégicos de Diretoria e membros do Conselho e Comitês, a política de remuneração é aprovada pelo Conselho de Administração, com uma remuneração fixa composta por salário-base e benefícios diretos

e indiretos, visando a dedicação e capacitação para responder ao cargo e estando em sintonia com os salários praticados por empresas do mesmo porte.

Somada à remuneração fixa, há a remuneração variável para cargos de Diretoria, que corresponde ao atingimento de metas e resultados no período em exercício e ao cumprimento de resultados estratégicos. A partir de 2023, uma das metas coletivas focada em ESG passará a refletir diretamente a remuneração dos executivos.

A política de remuneração para os demais colaboradores do Grupo Elfa também tem como base as práticas de mercado e o objetivo de atuar na retenção e no crescimento dos funcionários dentro da empresa. A remuneração fixa inclui benefícios exigidos pela legislação trabalhista e a disponibilidade de outros benefícios complementares, que proporcionam maior bem-estar e qualidade de vida.

Benefícios [GRI 403-6 | 403-8]

Todos os colaboradores próprios, sem exceção, estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança. Ampliamos o cuidado com um programa que tem como princípio a prevenção, seguindo os direcionamentos da Organização Mundial da Saúde (OMS).

No Programa Elfa de Saúde & Bem-Estar, trabalhamos quatro eixos: físico, emocional, financeiro e saúde da mulher. Mensalmente, levamos aos colaboradores ações, benefícios e melhorias no dia a dia dentro de cada um dos pilares.

A área de Saúde e Segurança Ocupacional tem acesso a dados criptografados e devidamente protegidos, de acordo com a LGPD, para a elaboração de análises estatísticas e a execução de melhorias nas ações. As iniciativas são planejadas de acordo com a necessidade dos colaboradores e com o calendário de saúde.

Entre as ações implementadas estão telepsicologia no eixo emocional; telemedicina e benefício academia, no eixo físico; palestras no eixo financeiro e ações periódicas para a saúde da mulher.





Os parceiros de benefícios do programa são:

TotalPass – Acesso a diversas academias em todo o país, subsidiado pela Elfa, de modo que o valor pago pelo colaborador seja simbólico.

OrienteMe – Suporte psicológico por meio de terapia on-line, subsidiado pela empresa.

Dr. Alper – Acesso gratuito a profissionais de saúde de diversas especialidades.

Renascer – Suporte gratuito às colaboradoras e dependentes (esposas) gestantes com o programa Melhor Maternidade, de acompanhamento da gestação com profissionais no modelo remoto.

Em 2022, aderimos ao Programa Empresa Cidadã, que estende as licenças-maternidade e paternidade. Para as mulheres, ela se expande em 60 dias, em um total de 180 dias. Já para os homens, são mais 15 dias, totalizando 20 dias. O programa também considera 60 dias adicionais para adoção de crianças de até 1 ano; 30 dias adicionais para adoção de crianças entre 1 e 4 anos e 15 dias adicionais para adoção de crianças entre 4 e 8 anos.

Segurança ocupacional

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

A segurança do trabalho é uma questão de extrema relevância para o Grupo Elfa. Buscamos oportunidades de melhoria contínua para que nossas operações sejam seguras e sustentáveis.

Gerenciamos nosso sistema de Saúde e Segurança Ocupacional por meio de nossa equipe de funcionários técnicos de Segurança Ocupacional, que realizam suas atividades dando apoio a todas as tratativas relacionadas à área, com os devidos graus de sigilo de informação.

Além disso, para garantir que tais procedimentos e programas sejam ratificados e cancelados por uma terceira parte, mantemos contratos de prestação de serviços com empresas qualificadas e renomadas para a constituição de laudos e programas obrigatórios, devidamente ancorados nos normativos legais aos quais estamos inseridos. 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).

Acidentes de trabalho

[GRI (403-9)]

Não registramos nenhum óbito resultante de acidente de trabalho em 2022, tampouco acidentes de trabalho com consequências graves* entre nossos colaboradores e funcionários que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela Elfa.

Ao longo do ano, foram contabilizados 17 acidentes de comunicação obrigatória (baixa gravidade) entre nossos colaboradores, um índice** de 2,5840 dentro de 6.578.785 horas trabalhadas. Os eventos foram, em sua maioria, acidentes decorrentes de trajetos. Todos os colaboradores foram considerados para os registros e cálculos.

No caso dos funcionários que não são empregados, houve um acidente com comunicação obrigatória, índice de 1,25426 dentre 797.280 horas trabalhadas. Trata-se de uma colisão de equipamentos, acidente classificado pela empresa como típico por ter ocorrido dentro das estruturas da Elfa.

* Acidentes em que o colaborador não consegue se recuperar ou que a total recuperação não acontece em até seis meses. [GRI 3-3 (403-9g)]

** Índice calculado com base em 1.000.000 de horas trabalhadas. [GRI 3-3 (403-9e)]



Políticas, compromissos e ações realizadas

[GRI 2-23 | 2-24 | 3-3 Saúde e Segurança do Trabalho | 403-2]

Por meio da área de Saúde e Segurança Ocupacional, temos acesso a indicadores que nos permitem direcionar esforços para melhorar o aproveitamento do time dentro da realidade operacional.

Contamos com uma Política de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional e um fluxograma que são de fácil acesso a todos os funcionários. Em uma eventual necessidade, todos podem rapidamente compreender e acionar as partes interessadas para tratar qualquer assunto.

Nosso fluxograma apresenta visualmente todas as etapas que devem ser percorridas para garantir que os incidentes/acidentes sejam acompanhados/tratados até definição do seu parecer de mitigação/eliminação da causa-raiz.

Quando necessário, ofertamos treinamentos técnicos obrigatórios para os colaboradores diretamente relacionados a uma atividade que exija tal capacitação para seu desempenho. Anualmente, realizamos a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho), dedicada a assuntos relacionados à segurança do trabalho, com palestras e treinamentos práticos não obrigatórios.

Revisamos constantemente todos os programas, políticas e fluxogramas de Segurança Ocupacional. Por meio do time de Saúde e Segurança Ocupacional ou dos membros da Cipa (Comissão Interna de Prevenção a Acidentes), promovemos inspeções nos ambientes de trabalho, elencando possíveis situações de eventuais riscos à segurança dos funcionários para serem discutidas com os responsáveis pela unidade. Os resultados dos processos são monitorados e discutidos em fórum específico na Diretoria de Gente e Gestão, onde eventuais novos desdobramentos e ações são definidos. Não registramos nenhum evento no período coberto pelo relatório. [GRI 403-9]

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 específico e as tratativas acerca do assunto 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 de uma entidade externa devidamente qualificada para ouvir e tratar temas



relacionados a Saúde e Segurança Ocupacional, o que permite que funcionários possam fazer apontamentos de maneira anônima, visando preservar a identidade das pessoas sobre relatos de eventuais situações não conformes.

É direito dos colaboradores realizarem suas atividades em linha com o que consta em sua Ordem de Serviço. Tal documento demonstra ao funcionário quais atividades ele desempenhará em nossa empresa e o nível/grau de exposição de risco. Na Ordem de Serviço estão descritos quais Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) ele receberá.

Caso o trabalhador identifique qualquer informação incorreta entre o exposto na Ordem de Serviço e na lista de EPIs, ele poderá se negar a realizá-la e utilizar o Canal de Ouvidoria para relatar a situação de maneira anônima. A partir do relato, o tema será tratado conforme o fluxo de ocorrências recebidas.

Capacitação de colaboradores em Saúde e Segurança Ocupacional [GRI 3-3 (403-5)]

Durante o processo de integração de novos colaboradores, são feitos dois treinamentos orientativos/explicativos. Um deles traz informações sobre a área, como suas responsabilidades, processos e fluxos. O outro orienta o colaborador em noções básicas de segurança, visando garantir o mínimo conhecimento necessário em eventuais situações que possam ocorrer.

Além desses treinamentos, são executadas as seguintes capacitações em Saúde e Segurança Ocupacional, conforme regulamentação/normativa vigente:

NR 05 – CIPA – De acordo com o dimensionamento de funcionários de cada unidade, constituímos a Cipa, perfazendo todo o processo conforme orientado pela legislação ou designando um funcionário da unidade como representante (cipeiro);

NR 11 – Empilhadeira – Nas unidades em que há movimentação de carga por meio de maquinário específico, promovemos, a partir de terceiros devidamente autorizados, cursos qualificantes/de atualização, com o intuito de garantir que os operadores detenham conhecimento para operá-los;

NR 20 – Líquidos Inflamáveis – Nas unidades com armazenamento de líquido inflamável, promovemos, a partir de terceiros devidamente autorizados, curso qualificante na modalidade a distância, com o intuito de garantir que tenhamos colaboradores aptos a agir conforme normativo legal;

NR 35 – Trabalho em Altura – Nas unidades que requerem trabalho em altura, promovemos, a partir de terceiros devidamente autorizados, curso qualificante com o intuito de garantir que tenhamos colaboradores aptos a executar atividades conforme normativo legal;

Direção Defensiva – Ofertamos, na modalidade a distância, um curso específico e direcionado para o público de motoristas, visando garantir que o desempenho das atividades seja aderente ao que é prezado pela legislação de trânsito nacional vigente.



Cultura de inclusão e oportunidades

7

A photograph of two female healthcare professionals in white lab coats. They are smiling and looking towards the left. The background is a blurred clinical setting. The image is overlaid with a green and blue graphic design. A large blue number '7' is positioned on a yellow and green background in the bottom left corner.



Garantir a cultura de inclusão e oportunidades

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

Um grupo formado por tantas empresas precisa de uma cultura forte e direcionada. Acreditamos em uma liderança engajada atuando como exemplo para que os avanços sejam nítidos no dia a dia.

Ao longo dos últimos três anos, período em que promovemos uma intensa agenda de aquisições, temos trabalhado para unificar valores comuns – e para que estes sejam refletidos em nossos times, que se identificam com o propósito do Grupo Elfa: ampliar caminhos para levar saúde a milhões de vidas.

Mantemos indicadores sólidos de acompanhamento constante da diversidade, como número de movimentações entre homens e mulheres e média salarial. Ampliamos frequentemente nosso escopo de análises para alcançar grupos minoritários, sempre buscando melhorar a representatividade de nossos colaboradores.

Políticas, compromissos e ações realizadas [GRI 2-24]

Para debater e executar ações em Diversidade e Inclusão, contamos com quatro Grupos de Afinidades dentro do Programa Elfa Empodera (Mulheres, LGBTQIAP+, Pessoas Negras e Gerações). Os grupos contam com o apoio do Comitê de Diversidade, responsável por dar amplitude às ações e que inclui a participação da Diretoria em um encontro semestral para a definição de estratégias e acompanhamento do plano de ação das atividades.

Criamos o Mulheres na Operação, banco de currículos específico para mulheres atuarem em nossos Centros de Distribuição por todo o Brasil. Contamos com uma página exclusiva para as vagas disponíveis, que pode ser acessada neste [link](#).

No olhar pela valorização de profissionais acima de 50 anos que querem retornar ao mercado de trabalho, criamos o Talento Sênior. A integração tem duração de uma semana e é a porta de entrada para esses colaboradores, que são direcionados para atuar em funções de áreas estratégicas da nossa empresa. Eles recebem capacitações e têm espaço para colocar suas iniciativas em prática nas operações de João Pessoa (PB), Brasília (DF), Belo Horizonte (MG), São Paulo (SP), Santos (SP) e Pinhais (PR).

Casos de discriminação [GRI 406-1]

No ano de 2022, tivemos cinco manifestações referentes a casos de discriminação. Entre eles, um dos casos foi considerado parcialmente procedente e o outro considerado procedente.



Responsabilidade social

Por meio de ações solidárias, buscamos um olhar externo para datas comemorativas, como na Campanha do Agasalho, Dia das Crianças, Páscoa e Natal, bem como um foco em promover impactos reais aos nossos funcionários, com a criação de um mural solidário para intermediar iniciativas em apoio a eles próprios ou a outras pessoas e com a entrega de brinquedos para os filhos de colaboradores elegíveis.

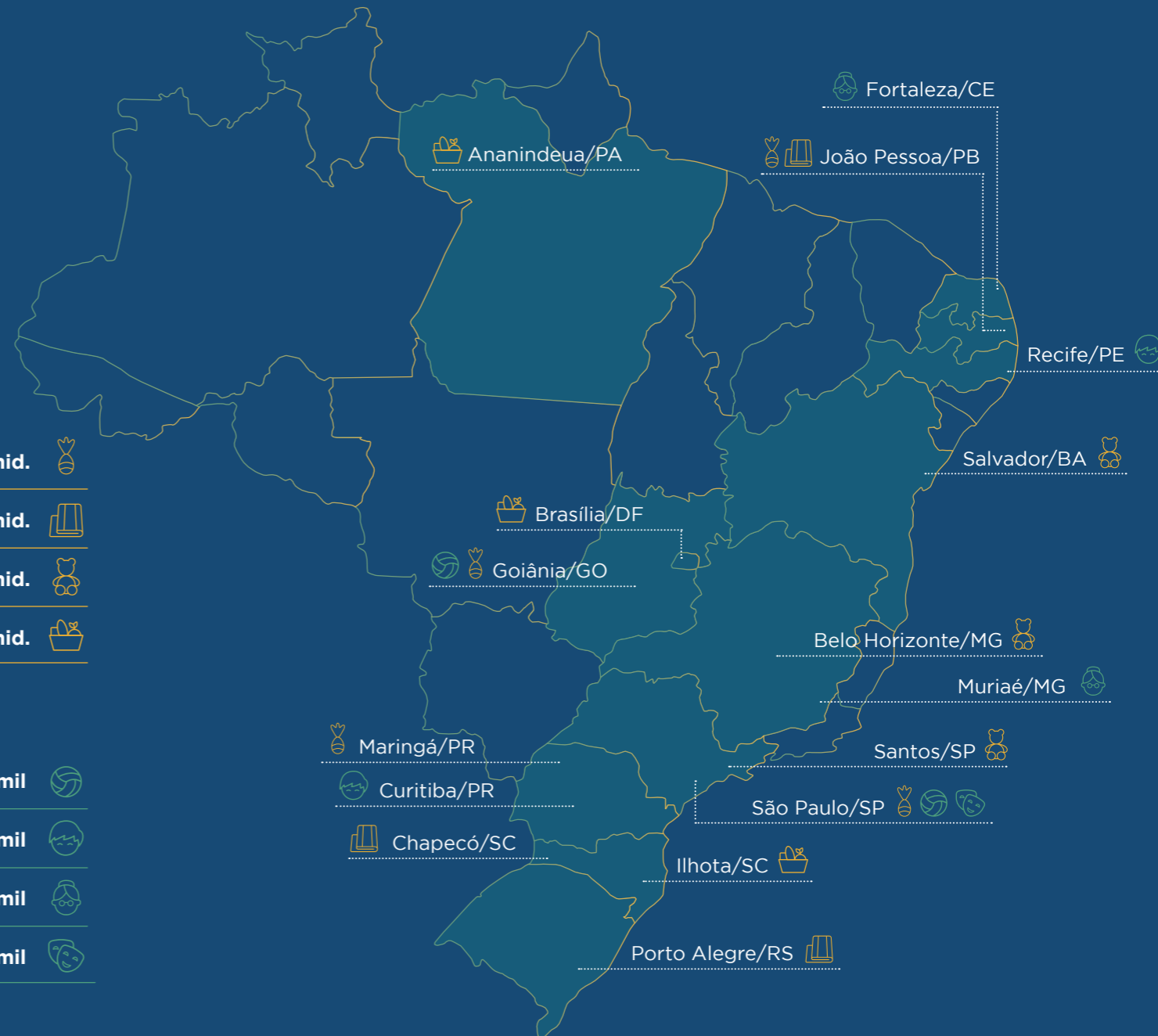
Ao longo do ano, 4.340 famílias de comunidades no entorno de nossas operações foram beneficiadas, com investimentos de cerca de R\$ 100 mil. Também realizamos doações para instituições (ONGs) via Imposto de Renda.

Ações Sociais 2022

Ovos de páscoa	2.500 unid.	
Cobertores	1.000 unid.	
Brinquedos	420 unid.	
Cestas básicas	420 unid.	

Ações Sociais 2022 (IRPJ)

Lei do Esporte	R\$ 14 mil	
Lei do Fundo da Criança	R\$ 14 mil	
Lei do Idoso	R\$ 14 mil	
Lei Rouanet	R\$ 56 mil	



Gestão de riscos

8



Contamos com um Comitê de Gestão de Riscos e Compliance composto por quatro membros, sendo um deles externo (coordenador) e outros três executivos da Elfa. Os integrantes do Comitê se destacam pela *expertise* em gestão de riscos e *compliance* nas áreas de saúde, logística, M&A, empresas de capital aberto e *marketing*. Entre as atividades do Comitê, estão o desenvolvimento de ações com foco em coordenação, realização de mapa de riscos, treinamentos e iniciativas de melhoria contínua.

Comitê de Gestão de Riscos

Andres Marcelo Cima	Executivo
Marcelo Chiari Pratini de Moraes	Executivo
Leonardo Flores Pelloso	Executivo
Lilian Cristina Pacheco Lira	Membro externo independente

Reportamos questões relacionadas à gestão de riscos periodicamente para o Conselho de Administração. Em 2022, digitalizamos integralmente nosso sistema de gestão de riscos, incluindo as empresas adquiridas, com o apoio de um *software* que concentra o plano de ação e monitora sua execução por meio de comunicados enviados por e-mail aos colaboradores.

Gestão da qualidade

Ainda ao longo do ano, renovamos a nossa área regulatória, que passou a se chamar Qualidade. Alocada em nossa área de Operações, 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.

Redesenhamos o escopo da área para ir além de trâmites regulatórios e sanitários, sendo dividida em 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.

Como uma empresa do ramo de saúde, temos, com o mapeamento de processos de distribuição, armazenamento e transporte, uma série de padrões que irão nortear a rotina de nossos colaboradores, prestadores de serviço e clientes, prezando sempre pela governança.

Exemplos de aplicação prática são a padronização de condições ambientais de acordo com o tipo de produto, como no caso de produtos termolábeis, que exigem armazenamento sob refrigeração; o monitoramento da frota e de terceiros responsáveis pelo transporte dos produtos; e a investigação e a implementação de ações corretivas e preventivas em casos de não conformidades.

No Grupo Elfa, estão cobertos pelo Sistema de Gestão da Qualidade os aspectos listados ao lado.

Internos

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

Externos

- Recolhimento
- Reclamações
- Devoluções

Ética e *compliance*

9



Ética e compliance

[GRI 2-24 | 3-3 Anticorrupção e Compliance]

Prezamos pela ética em todas as iniciativas e relações do Grupo Elfa. Nosso Comitê de Ética é composto por cinco membros efetivos nomeados pelo Conselho de Administração do Grupo Elfa para um mandato de dois anos.

A função do Comitê é incentivar, fiscalizar e deliberar sobre a implementação do Programa de Integridade da empresa, bem como revisar normas e políticas e executar treinamentos periódicos relacionados ao tema aos colaboradores. [GRI 2-17]

O Código de Conduta do Grupo Elfa é o documento que rege o nosso trabalho. É atualizado constantemente e está disponível em nosso site, podendo ser acessado neste [link](#). Além disso, mantemos uma série de políticas que direcionam nossa atuação, que também estão disponíveis na página acima. [GRI 2-23]

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção [GRI 205-2]

Funcionários aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção:

	Operacional	Tático	Estratégico
Total	1.652	483	85
Percentual	85%	76%	60%

Funcionários que receberam capacitação em combate à corrupção:

	Operacional	Tático	Estratégico
Total	1.432	473	112
Percentual	73%	74%	79%

Parceiros de negócios aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção*:

Total	256
Percentual	91%

Membros do órgão de governança aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção**:

Total	5
Percentual	100%

Membros do órgão de governança que receberam capacitação em combate à corrupção***:

	C-Level
Total	6
Percentual	100%

* A comunicação ocorre por meio do Termo de Cumprimento e Compromisso.

** Apenas C-Level.

*** A capacitação do Conselho de Administração não é conduzida pelo Grupo Elfa. Porém, nosso board é composto por membros cujos perfis são de atuação em cargos de liderança ou consultivos com formações específicas na área da Saúde, em Gestão e em M&A, que, portanto, exigem a devida capacitação.

Visual law

Pensando em facilitar ainda mais o entendimento das normas da área Jurídica, transformamos nossas principais políticas com a construção de materiais de comunicação que prezam por uma leitura visual simplificada. São elas:

- Política de Privacidade e Proteção de Dados
- Política de Cookies
- *Privacy by Design*
- Uso de aplicativos de mensagem instantânea

A abordagem do *Privacy by Design* é caracterizada por medidas proativas e não reativas. O objetivo central da Elfa deverá ser o de antecipar e evitar eventos invasivos à privacidade antes que eles ocorram. O *Privacy by Design* não espera que os riscos de privacidade se materializem, nem oferece remédios para resolver infrações de privacidade uma vez que tenham ocorrido. A Elfa deverá valer-se do *Privacy by Design* antecipadamente aos eventos de impacto na privacidade de Dados Pessoais, de maneira a estar apta a promover medidas de precaução. Quando houver novas iniciativas na Elfa, o check list abaixo poderá auxiliar o responsável a atender ao princípio em questão:

CHECK LIST
Há, na sua área, a cultura de respeito à privacidade dos usuários?
São realizados treinamentos e o compartilhamento de materiais acerca da importância da privacidade dos dados na sua área?
Existem metodologias em sua área para verificação de designs que não satisfaçam os requisitos básicos de privacidade estabelecidos pela Elfa?
Foram aplicadas salvaguardas técnicas ao novo produto ou serviço?

Exemplo de *visual law* de *Privacy by Design*.

A estrutura jurídica e de *compliance* da Elfa atua em todas as empresas do grupo. Temos um vasto portfólio de empresas adquiridas e o processo de aquisição se dá de forma robusta, com processos estruturados de *due diligence* e auditorias.

Em 2022, continuamos investindo esforços no fortalecimento de nossa área de *compliance*, com a reestruturação do time e a contratação de ferramentas digitais, com sistemas que centralizam todos os fluxos e procedimentos, o portal de *due diligence* e o desenvolvimento e a implementação do *chatbot* da assistente virtual Eva, para tirar dúvidas de nossos colaboradores sobre o tema. O case foi vencedor do Prêmio Não Aceito Corrupção.

Conquistamos, na Elfa Medicamentos S.A., a revalidação da ISO 37.001, a certificação de Sistemas de Gestão Antissuborno, e passamos por cinco auditorias de FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*). A Elfa tem, também, o certificado de Empresa Pró-Ética, de prevenção e combate à corrupção, emitido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a ser renovado em 2023.

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 disseminar boas práticas em nosso segmento. Em parceria com o Instituto Brasileiro de Ética Empresarial (IBDEE), fizemos a elaboração e coordenação acadêmica do curso de formação em *compliance*. **[GRI 2-28]**

Também produzimos e coordenamos um curso de boas práticas em *compliance* no Colégio Brasileiro de Executivos de Saúde (CBEXs), direcionado a 50 executivos do mercado.

Em 2022, não registramos casos de natureza de corrupção praticados por colaboradores ou por parceiros de negócios. Tampouco tivemos processos judiciais relacionados à corrupção movidos contra a companhia ou seus funcionários (relacionados às atividades desenvolvidas na empresa). **[GRI 3-3 (205-3)]**

Compliance Influencer

Iniciativa interna de destaque, o programa permite que funcionários do Grupo Elfa se inscrevam como embaixadores de *compliance* para promover os temas e a cultura da nossa empresa em unidades de atuação.

Em 2022, foram 71 inscritos, de 13 empresas diferentes. Ao final, 26 candidatas foram selecionadas.

“Ser um *Compliance Influencer* é poder ser mais uma voz que vai disseminar a cada dia a importância e os benefícios de seguir as regras, normas legais, políticas e diretrizes criadas pelo Grupo Elfa. É uma referência de conduta e boas práticas diante de meus clientes, internos e externos, para que todos saibam e confiem que o Grupo Elfa preza pela honestidade e transparência em todas as suas ações.”

Mauro Pinheiro,
executivo de vendas do Grupo Elfa.

Canal Confidencial

[GRI 2-26]

Nosso Canal Confidencial é gerido por uma empresa externa e pode ser acessado via site e telefone. Em 2022, reforçamos a comunicação visual em todas as unidades do Grupo Elfa pelo país, incluindo um *QR code* que simplifica o acesso à ferramenta.

São permitidas denúncias, anônimas ou não, sendo que, do total de relatos recebidos no ano, 22% foram de pessoas que se identificaram. Após o registro da denúncia, a mesma 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. **[GRI 3-3 (205-2)]**



Como contatar o Canal Confidencial:
0800 741 0006

grupoelfa.com.br/canalconfidencial



Relacionamento com entes públicos

A respeito das relações com governos, somos conscientes de nossa importância para o desenvolvimento de boas práticas na área da saúde no setor público.

Por isso, participamos de processos licitatórios e seguimos as obrigações contratuais com transparência e rigidez.

Contamos com a área de Licitações que recebe treinamentos constantes, realizados internamente em parceria com instituições. Todas as interações são reguladas e acompanhadas pela área de *Compliance*.

Privacidade e LGPD

[GRI 3-3 Segurança e privacidade de dados]

Utilizamos a tecnologia para manter toda a documentação da empresa em sistemas seguros, incluindo contratos e informações sobre processos judiciais e administrativos, que são geridos em plataformas próprias. O ProJuris, por exemplo, armazena toda a base de litígios, centralizando as informações de contingências da Elfa Medicamentos S.A. e das empresas investidas. Durante a pandemia de covid-19, também adotamos a assinatura eletrônica, que permite tanto assinaturas internas quanto externas, já utilizada em 100% das operações contratuais.

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.

Em relação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), vigente desde 2021, refizemos o mapeamento de dados da Elfa, onde foram mapeados mais de 400

procedimentos. Ao longo de 2022, reforçamos a agenda de conscientização e treinamentos e elaboramos novos relatórios de impacto para as frentes onde há maior tratamento de dados pessoais. Na área de Cibersegurança, para melhorar a gestão de vulnerabilidades, iremos implementar um *software* de rastreamento (*Threat Intelligence*).

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 exerçam seus direitos, por meio do qual é possível, a qualquer momento, consultar quais dados estão em poder da Companhia e, se for de interesse, solicitar a suspensão da autorização de uso.

Em 2022, não identificamos vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes. Também não foi feita nenhuma queixa acerca de violação da privacidade ou vazamento de dados por parte de clientes. [GRI 418-1]

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 2022 com base nas normas GRI

Norma GRI 1 usada GRI1: Fundamentos 2021

Norma(s) GRI Setorial aplicada(s): Não se aplica

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão					
			Requisito omitido	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
GRI 3: Tópicos Materiais 2021								
A organização e suas práticas de relatórios	2-1 Informações da organização	ELFA MEDICAMENTOS S.A. é uma empresa privada, constituída sob a forma de sociedade por ações, que possui sede em São Paulo e atua no Brasil.						
	2-2 Entidades incluídas no escopo do reporte de sustentabilidade da organização	Todas as unidades operacionais do Grupo Elfa estão incluídas no escopo deste reporte. Total de 56 unidades operacionais distribuídas pelo Brasil. Realizamos auditoria externa das demonstrações financeiras e realizamos a DF (Demonstração Financeira) consolidada, que inclui todas as empresas do Grupo.						
	2-3 Período reportado, frequência e ponto de contato	Página 3.						
	2-4 Reformulações de informações	Não se aplica. Este é o primeiro relatório de sustentabilidade publicado com base na GRI.						
	2-5 Asseguração externa	Não houve verificação externa.						
Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Página 11.				3		
	2-7 Empregados	Página 34.						
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Página 37.				8, 10		



Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Motivo	Explicação			
Governança	2-9 Estrutura e composição de governança	Página 14.						
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 14.						
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 14.						
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Página 8.				16		
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 8.				5, 16		
	2-14 Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 8.				16		
	2-15 Conflitos de interesse	A Elfa possui uma Política de Conflito de Interesses que está disponível em seu site de Relações com Investidores e pode ser acessada por aqui .				5, 16		
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página 8. Não houve preocupações críticas durante o período do relato.				16		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 49. Em relação a ESG, até o momento não temos ação de desenvolvimento para esse público em específico.						
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 34.						
	2-19 Políticas de remuneração	Página 39.						
	2-20 Processo para definição da remuneração	Página 39.				16		
2-21 Proporção da remuneração total anual	Página 39.							



Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão					
			Requisito omitido	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de sustentabilidade	Página 4.						
	2-23 Políticas sobre compromissos	Páginas 41 e 49.						
	2-24 Incorporação das políticas sobre compromissos	Páginas 41, 44 e 49.						
	2-25 Processos para remediar impactos negativos	Páginas 15, 27 e 31.						
	2-26 Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar questões	Página 51.						
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página 22.						
	2-28 Participação em associações	Página 50.				16		
Engajamento de partes interessadas	2-29 Abordagem para o engajamento de partes interessadas	Página 27.						
	2-30 Acordos coletivos	Página 34.				8		
GRI 3: Tópicos Materiais 2021								
	3-1 Processo para determinar tópicos materiais	Página 7.						
	3-2 Lista de tópicos materiais	Página 7.						
Temas materiais								
Anticorrupção e Compliance								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema anticorrupção e compliance	Páginas 49 a 51.						



Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Motivo	Explicação			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 49 e 51.				16	10	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 51.				16	10	
Transparência e conduta ética nos negócios								
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 a 2-28	Páginas 4, 8, 14, 15, 22, 27, 31, 34, 39, 41, 49, 50 e 51.						
Saúde acessível para todos								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Saúde acessível para todos	Página 17.						
Segurança do produto e bem-estar do cliente								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Segurança do produto e bem-estar do cliente	Página 22.						
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 22.				16		
Direitos Humanos & Diversidade e Inclusão								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Direitos Humanos & Diversidade e Inclusão	Página 44.						
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 37.				5, 8, 10	6	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 44.				5, 8	6	

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Omissão			ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Motivo	Explicação			
Segurança e privacidade de dados								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Segurança e privacidade de dados	Página 52.						
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 52.				16		
Engajamento e desenvolvimento dos colaboradores								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Engajamento e desenvolvimento de colaboradores	Página 38.						
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 38.				4, 8	6	
Gestão de resíduos e gerenciamento de ciclo de vida								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Gestão de resíduos e gerenciamento de ciclo de vida	Páginas 31 e 32.						
	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 32.				3, 6, 11, 12		
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 32.				3, 6, 8, 11, 12		
	306-3 Resíduos gerados	Página 32.				3, 6, 11, 12, 15		
Gestão da cadeia de fornecedores								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão de tema Gestão da cadeia de fornecedores	Página 27.						



Omissão

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Requisito omitido	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Resiliência do modelo de negócio								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Resiliência do modelo de negócio	Páginas 11 e 20.						
Emissões de gases e mudanças climáticas								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Emissões de gases e mudanças climáticas	Página 29.						
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 29.				3, 12, 13, 14, 15	7, 8	
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 29.				3, 12, 13, 14, 15	7, 8	
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 29.				3, 12, 13, 14, 15	7, 8	
Gestão de energia								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Gestão de energia	Página 30.						
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 30.				7, 8, 12, 13	7, 8	
GRI 302: Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	Página 30.				7, 8, 12, 13	8	

Omissão

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Requisito omitido	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global	Asseguração externa (S/N)
Temas não materiais								
Desempenho econômico								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Desempenho econômico	Páginas 24 e 25.						
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 24.				8, 9		
Saúde e segurança do trabalho								
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão do tema Saúde e Segurança do Trabalho	Páginas 40 a 42.						
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 41.				3, 8, 12		
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 40.				8		
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 42.				8		
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página 39.				3, 8, 12		
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 39.				8		
	403-9 Acidentes de trabalho	Página 40.				3, 8, 12, 16		



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



