



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUCTA



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

Firmes em nosso Propósito de Pessoas Dedicadas a Pessoas, temos fortalecido nossa cultura de transparência e boas práticas, por acreditarmos que a ética sempre será o alicerce de nossa companhia.

É com satisfação que apresentamos esta edição do Código de Ética e Conduta da CLAMED, como peça essencial de nosso Programa de Integridade. No Código, estão detalhados os nossos princípios éticos e atitudes que prezamos em nossa empresa, para guiar tanto o relacionamento interpessoal entre nossos colaboradores quanto com clientes, fornecedores e prestadores de serviços, para resguardarmos a cultura já existente na CLAMED.

Para que este Código seja efetivo, é fundamental que todas as pessoas envolvidas com a companhia o utilizem e estejam dispostas a agir de acordo com suas diretrizes e/ou a denunciar oportunamente situações anormais às diretrizes e princípios aqui tratados.

Que este Código seja um Guia para você tirar suas dúvidas e consultar sempre que sentir necessidade. Além dele, nossa equipe de Compliance e nossas lideranças estão disponíveis para te ouvir. Você também pode contar com nosso Canal de Ética, para buscar orientação e reportar qualquer atitude contrária aos nossos princípios.

Temos certeza de que contamos com o engajamento de todos, ajudando na manutenção de nossa cultura e no fomento de boas práticas, fortalecendo os valores que nos impulsionam a melhorar a cada dia.

Tenha uma ótima leitura!  
Cordialmente,

**Dr. Alberto Bornschein**  
Diretor Presidente



<b>EM QUE ACREDITAMOS</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>6</b>
<b>POLÍTICAS INTERNAS</b>	<b>8</b>
<b>NOSSOS PRINCÍPIOS ÉTICOS</b>	<b>10</b>
1 - VALORIZAR E RESPEITAR AS PESSOAS	10
2 - AGIR DE FORMA TRANSPARENTE	14
3 - AGIR DE FORMA ÍNTEGRA E EVITAR A CORRUPÇÃO	16
4 - AGIR COMO DONO	18
5 - SER RESPONSÁVEL COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE	21
6 - AGIR COM PROFISSIONALISMO	23
7 - SER JUSTO E IMPARCIAL	26
8 - CONSTRUIR BONS RELACIONAMENTOS	31
9 - ZELAR PELA PRIVACIDADE DOS DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES	34
10 - RESPEITAR A DIVERSIDADE	39
<b>FAÇA SUA PARTE</b>	<b>41</b>



# EM QUE ACREDITAMOS



## Propósito

Pessoas dedicadas a **pessoas**.



## Missão

**Ouvir e servir**, proporcionando saúde e bem-estar.



## Visão

Ser um player relevante no varejo de saúde nas áreas em que atuarmos **até 2025**.



## Valores

- **Conduzir** os negócios de forma ética e transparente
- **Promover** o desenvolvimento sustentável do negócio
- **Valorizar** a relação com as pessoas
- **Estimular** a colaboração, a criatividade e a inovação
- **Gerar valor** para a sociedade



# OBJETIVOS



## PRINCÍPIOS

Definir o comportamento esperado na companhia, a partir do estabelecimento de normas de conduta profissional, tornando-se referência para o relacionamento interno e externo da empresa e de seus colaboradores com os diversos públicos.



## BÚSSOLA

O Código de Ética e Conduta tem como objetivo guiar aqueles que querem fazer o certo, sendo uma ferramenta de auxílio em situações difíceis e dilemas éticos.



## SUSTENTABILIDADE

Garantir a sustentabilidade da empresa em longo prazo, preservando sua imagem e reputação, bem como orientando os colaboradores para a concretização da missão e visão da empresa, preservando seus valores.

## POR QUE TER UM CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA?

A CLAMED é uma empresa de valores claros, que busca continuamente alcançar sua missão e conduzir os negócios de forma ética, justa e comprometida em ser uma empresa responsável.

A ética e a transparência são características lembradas quando se fala em CLAMED. Em todos os nossos relacionamentos, seja com clientes, fornecedores ou colaboradores, a ética e a transparência estão presentes.

**É a nossa forma de sermos autênticos e verdadeiros com aquilo que prezamos e não abrimos mão. Aqui, agir de forma ética não é um diferencial, mas sim a base de todas as nossas decisões.**



## Este novo Código de Ética e Conduta

tem como principal objetivo refletir ainda mais o **“DNA da CLAMED”**, reforçando a nossa conduta ética e auxiliando nossos colaboradores a sempre tomarem a decisão correta, com base em nossos valores.



O nosso código é um conjunto de orientações para direcionar quais comportamentos a CLAMED espera de seus colaboradores.

**Seguindo o Código de Ética, você agirá de acordo com os valores e princípios da CLAMED.**

O código oferece orientações claras e não negociáveis em relação aos **compromissos de conduta e ética**, independentemente das circunstâncias. Seguir o Código de Ética e Conduta, é mandatório e o não cumprimento das regras previstas neste documento estarão sujeitos a ações disciplinares, entre as quais a possibilidade de rescisão do contrato de trabalho.





# RESPONSABILIDADES

## RESPONSABILIDADES DO COLABORADOR

Todos os administradores, diretores e colaboradores devem respeitar o que estabelece este Código de Ética e Conduta durante o desempenho de suas funções, respondendo por seus atos e apresentando uma postura íntegra e compatível com os valores e princípios éticos da CLAMED.

Qualquer colaborador que pratique algum ato contrário ao disposto neste Código ou que retenha informações durante uma eventual investigação está passível de medidas disciplinares cabíveis.



### **Nem sempre está claro o que fazer**

O Código de Ética e Conduta apresenta linhas gerais de conduta, mas não detalha as inúmeras situações que podem surgir no dia a dia.



### **Você não precisa ter todas as respostas**

As diretrizes de ética e conduta da CLAMED estão dispostas neste código e em nossas políticas internas. Sempre que for necessário, consulte nossas políticas e garanta que você está tomando a decisão correta.



### **Ter dúvidas faz parte.**

#### **Nunca tome uma ação sem ter certeza.**

Em caso de dúvida envolvendo questões éticas, deve-se sempre obter informação junto ao superior hierárquico ou, quando necessário, à área de Compliance e o Comitê de Ética, que estão à disposição da organização para auxiliar em situações difíceis.



## RESPONSABILIDADES DO GESTOR

Quando se trata de fazer o que é certo, o exemplo da liderança é de fundamental importância. Enquanto líder, o seu papel é:

- Disseminar o Código de Ética e Conduta;
- Liderar pelo exemplo e promover a cultura ética em seu ambiente de trabalho;
- Sempre guiar sua atuação de acordo com este código e as demais políticas da CLAMED;
- Assegurar-se de que o seu time tem ciência das regras estipuladas;
- Não abrir mão de nossos princípios éticos, mesmo em situações difíceis;
- Proporcionar um ambiente seguro, onde todos tenham segurança em reportar eventuais desvios;
- Estar atento a riscos que possam gerar prejuízo de qualquer ordem (financeiro, reputacional, de imagem etc.) para a CLAMED.



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Ética e Conduta busca ser um guia para todos os desafios e dilemas que podem surgir em nosso dia a dia. Além do código, dispomos de diversas Políticas Internas, que podem ser encontradas na Intranet corporativa, na página do Compliance.

As principais políticas do nosso Programa de Integridade detalham temas específicos, que são apenas exemplificados neste código.

**Mantenha-se sempre atento às diretrizes de nossas políticas, sendo as principais:**

## Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades

Define as regras para o recebimento e concessão de cortesias, de modo a evitar possíveis conflitos de interesse ou aparência de atos ilícitos. Sempre consulte esta política quando estiver em dúvida.



**Recebeu uma cortesia?** Lembre-se de registrar no Formulário de Presentes e Hospitalidades.

## Política de Conflito de Interesses

Detalha em quais situações podem existir conflitos de interesse, potenciais ou reais, e determina as regras sobre este tema.



**Percebeu um conflito?** Utilize o Formulário de Conflito de Interesses.

## Política de Interação com Agentes Públicos

Apenas os colaboradores que estejam cientes de nossa política e tenham recebido treinamento podem interagir com Agentes Públicos.

## Política de Doações e Patrocínios

Define as diretrizes para firmar doações e patrocínios em nome da CLAMED.



**Quer firmar um patrocínio?** Utilize o Formulário de Doações e Patrocínios.



**Apesar disso, ainda podem surgir outras situações não descritas neste Código ou em nossas Políticas Internas.**

Caso você enfrente um dilema ético, ou seja, se depare com uma situação na qual não parece claro qual decisão tomar, você pode:

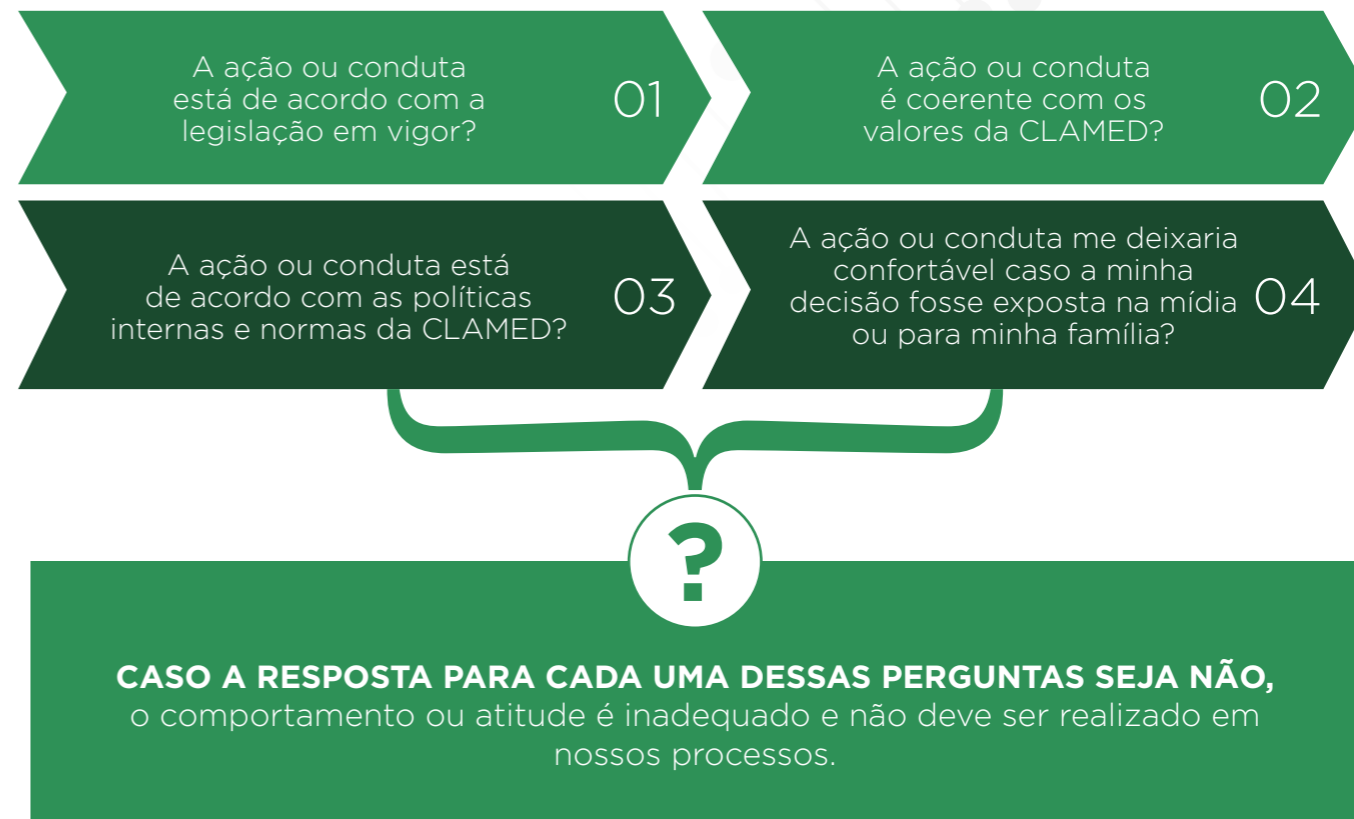


- Pedir ajuda ou apoio de seu superior;
- Consultar a equipe do Compliance;
- Utilizar o [Canal de Ética](#) para reportar ao Comitê de Ética e Compliance, inclusive de forma anônima.

**É responsabilidade de cada um de nós**

agir de acordo com os princípios e valores da CLAMED, dessa forma contribuimos para a consolidação de uma cultura ética cada vez mais forte.

**Para tomar decisões éticas, faça as seguintes perguntas:**



**Fique atento para sempre tomar a atitude correta! Em caso de dúvidas, a área de Compliance está à disposição para auxiliar na resolução de dilemas éticos e questões relacionadas às nossas políticas internas.**



# NOSSOS PRINCÍPIOS

1

## VALORIZAR E RESPEITAR AS PESSOAS

Acreditamos na valorização e respeito às pessoas como um princípio norteador de nossas ações, sendo esta uma responsabilidade de todos no dia a dia em suas atuações. Reconhecemos a importância da felicidade das pessoas no engajamento e no sucesso da empresa, e fomentamos iniciativas que promovam estes aspectos.

### Não toleramos o assédio e o desrespeito

A CLAMED está comprometida em proporcionar um ambiente de trabalho pautado no respeito e na valorização das pessoas. Acreditamos que pessoas felizes em um bom ambiente de trabalho geram sinergia e resultados.

Levamos a sério nossa missão de pessoas dedicadas a pessoas, de forma que não toleramos nenhum tipo de desrespeito, agressões, assédio moral e assédio ou importunação sexual.

### O QUE É ASSÉDIO MORAL

Assédio moral é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva, prolongada e direcionada no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.

O assédio moral manifesta-se de três modos distintos: entre pessoas de nível hierárquico diferente, que pode ser descendente (caracterizado pela pressão do superior em relação ao subordinado) ou ascendente (praticado pelo subordinado contra o superior), de forma horizontal (entre pessoas do mesmo nível hierárquico) ou misto (quando envolve o vertical e o horizontal).



## FIQUE ATENTO:

- Xingamentos e humilhações não devem fazer parte da rotina do trabalho;
- O líder sempre deve tratar a equipe com respeito;
- Tentar desestabilizar ou “sabotar” o superior não é ético. O respeito à hierarquia faz parte da convivência no trabalho;
- Atos de bullying ou discriminação são intoleráveis e prejudicam não só a vítima como todo o ambiente de trabalho.



## Não toleramos o assédio ou a importunação sexual

Assédio ou importunação sexual no ambiente de trabalho é a conduta de natureza sexual praticada contra alguém, seja por palavras, gestos, propostas ou imposições a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua dignidade pessoal.

**O assédio sexual pode ser praticado entre pessoas do mesmo sexo ou gênero ou de gêneros distintos, com ou sem superioridade hierárquica.**

### QUAIS SÃO OS TIPOS DE ASSÉDIO SEXUAL?

**Assédio sexual por intimidação** é o que ocorre quando há provocações sexuais inoportunas no ambiente de trabalho e caracteriza-se pela insistência, impertinência e hostilidade.

O **assédio sexual por chantagem** ocorre com o objetivo do assediador de obter um favorecimento sexual, geralmente praticado por superior hierárquico na troca de vantagens advindas do vínculo empregatício por favores de cunho sexual.



**Atos desse tipo não são tolerados pela CLAMED. Utilize o Canal de Ética para reportar qualquer suspeita.**



**AVALIE SE AS SITUAÇÕES ABAIXO SÃO ASSÉDIO MORAL:**



## SAÚDE E SEGURANÇA

A saúde e a segurança dos colaboradores são prioridades para a CLAMED, que busca proporcionar um ambiente de trabalho cada vez mais seguro e saudável.

Todos devem observar e seguir os padrões determinados pela empresa, contribuindo para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável e seguro.



## BEBIDAS ALCÓOLICAS

É proibido estar sob efeito de bebidas alcóolicas durante o desempenho de suas atividades, ou quando estiver representando a CLAMED.

Em eventos e/ou festas patrocinados pela empresa, é permitido o consumo de bebidas alcóolicas, desde que ocorra de forma responsável e razoável e não influencie qualquer conduta que possa ferir as diretrizes deste Código.



**Lembre-se: se for dirigir, não beba.**

## DROGAS ILÍCITAS

É proibido desempenhar suas atividades sob o efeito de qualquer droga ilícita, bem como consumir, portar ou distribuí-la nas dependências ou em atividades relacionadas à CLAMED.

## PORTE DE ARMAS

É proibido o porte de qualquer tipo de arma nas dependências da empresa, seja arma branca, de fogo ou de choque, salvo pelas pessoas legalmente habilitadas e autorizadas, como prestadores de serviços para fins de segurança, que deverão estar devidamente identificados e autorizados.



2

## AGIR DE FORMA TRANSPARENTE

Valorizamos a transparência em nossas relações, zelando pela disponibilização e clareza de todas as informações necessárias e de interesse de nossos clientes, fornecedores e demais parceiros comerciais.



### AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A CLAMED é reconhecida por conduzir os negócios de forma ética e transparente, e dessa forma, preza para que seus fornecedores estejam de acordo com os nossos princípios.

Não são permitidos negócios com fornecedores de reputação duvidosa, situação financeira debilitada ou ainda que adotem práticas negociais cuja lisura e transparência sejam questionáveis.

Todas as contratações devem ser conduzidas de acordo com o melhor interesse da CLAMED, agindo de forma imparcial, sempre observando critérios técnicos, econômicos e os aspectos de integridade e sustentabilidade.

### É responsabilidade de cada colaborador

garantir que o processo regular de avaliação de fornecedores seja cumprido, de modo que sejam realizadas as avaliações e as diligências pertinentes.

A CLAMED dará preferência àqueles que adotarem as melhores práticas de gestão, de respeito aos seus colaboradores, clientes, fornecedores, poder público, comunidade e público em geral, desde que cumpram integralmente a legislação e que operem em padrões éticos condizentes aos deste Código.

Periodicamente, a CLAMED se reserva ao direito de submeter os seus fornecedores e prestadores de serviços avaliações legais, regulatórias, financeiras, de integridade, sendo que qualquer descumprimento deste Código será cabível das medidas pertinentes.



### **Temos um compromisso com os direitos humanos, e nos relacionamos apenas com fornecedores, terceiros ou prestadores de serviços que estejam de acordo com:**

- ✓ • O combate ao trabalho infantil, escravo, ou análogo ao escravo;
- ✓ • A não utilização de práticas de discriminação e limitativas ao acesso na relação de emprego (por exemplo: raça, cor, sexo, gênero, religião, origem, estado civil, idade, situação familiar etc.);
- ✓ • A garantia dos direitos trabalhistas e de condições dignas de trabalho.

### **FORMALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

Todas as operações de fornecimento de mercadorias e prestações de serviços regulares à CLAMED deverão ser documentadas por escrito, de forma clara e objetiva. O departamento Jurídico deve analisar e autorizar todos os contratos emitidos, resguardando os direitos e deveres previstos no documento.

**+** Em caso de dúvidas, entre em contato pelo e-mail [juridico@clamed.com.br](mailto:juridico@clamed.com.br).



3

## AGIR DE FORMA ÍNTEGRA E EVITAR A CORRUPÇÃO

Primamos em nossa atuação pela legalidade e fiel observância de todas as normas que regem nossos negócios, conduzindo nossas atividades de forma íntegra, comprometidos com o combate à corrupção em todas as esferas, contribuindo para a construção de um ecossistema ético.

### INTEGRIDADE E ÉTICA CORPORATIVA

A CLAMED possui como valor conduzir os negócios de forma ética e transparente, e é comprometida com o desenvolvimento da cultura de integridade, por meio do seu Programa de Integridade, em cumprimento à Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), bem como as demais leis anticorrupção que estão sujeitas as empresas com as quais nos relacionamos.

### INTERAÇÃO COM O PODER PÚBLICO

A CLAMED preza pela integridade e honestidade no relacionamento com os entes públicos e possui uma Política de Interação com Agentes Públicos, que determina como os administradores e colaboradores devem agir ao representar e defender os interesses da empresa, devendo sempre observar os princípios éticos presentes neste Código e as normas e leis vigentes.



**Atenção!** Não é permitida a entrega de brindes, presentes ou vantagens de qualquer natureza a agentes públicos. Fique atento à Política de Interação com Agentes Públicos.

---

**Todo envio de informações aos órgãos públicos deverá ser feito por escrito, contendo informações completas, verídicas e precisas, em tempo hábil, observando sempre a política de confidencialidade de informações e as leis existentes. Toda informação prestada a órgão público deverá ser protocolada.**



Toda comunicação eletrônica deverá ser realizada por meio dos canais oficiais da CLAMED (e-mails, mensagens instantâneas, armazenamento em nuvem etc.), sendo vedado o uso de contas pessoais.





## DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS

É imprescindível atuar de acordo com a legislação de defesa do consumidor, agindo com o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, à proteção de seus interesses econômicos, à melhoria da sua qualidade de vida, bem como à transparência e à harmonia das relações de consumo.

É obrigatório o cumprimento do disposto no Procedimento Operacional Padrão (POP), disponíveis de forma física nas filiais e em formato digital na Intranet, bem como da legislação vigente quanto à dispensação de medicamentos e boas práticas farmacêuticas, sempre observando a veracidade das prescrições médicas, ausência de rasuras, veracidade dos carimbos médicos etc., de modo a garantir o cumprimento integral da legislação.

## QUESTÕES RELACIONADAS À POLÍTICA PARTIDÁRIA



É vedado aos colaboradores abordar ou discutir questões relacionadas à política partidária ou governamental em nome da CLAMED.

A CLAMED apoia o exercício da cidadania por meio do voto e da participação na sociedade civil por todos os seus colaboradores, sendo vedado o uso de recursos da empresa para atividades políticas e/ou partidárias.





## 4 AGIR COMO DONO

Incentivamos que os nossos colaboradores se sintam parte de uma empresa que busca fazer o certo, entregando valor para seus clientes, e que zelem pelos recursos e o patrimônio da companhia, de modo a preservar o valor e sustentabilidade da CLAMED em longo prazo.

### ATIVOS DA COMPANHIA

É dever de todos os colaboradores zelar, proteger e garantir o uso adequado dos recursos da CLAMED, protegendo contra perdas e danos. Não se admite a utilização de bens ou recursos da empresa em benefício próprio.

---

*Os ativos podem ser materiais (instalações, mercadorias em geral, veículos, equipamentos, computadores, celulares etc.), imateriais (software, tecnologia, dados de clientes etc.) ou financeiros (títulos, aplicações, contas a receber etc.)*

### São regras específicas relacionadas à utilização de veículos da frota própria:



- Cumprir a Política de Utilização de Veículos;
- Garantir o cumprimento das leis de trânsito e possuir CNH válida para dirigir;
- Não utilizar os veículos para atividades pessoais;
- Zelar pela conservação e limpeza dos veículos.



## IMAGEM E REPUTAÇÃO DA COMPANHIA

Os colaboradores podem compartilhar fotos do dia a dia de trabalho, promoções, entre outros. Para isso, é necessário seguir o **Manual das Boas Práticas para Redes Sociais**, disponível na área do Marketing na Intranet.

Espera-se que o colaborador tenha responsabilidade ao expressar conteúdos nessas plataformas, levando em consideração os reflexos em sua reputação e da companhia.



Nenhum colaborador está autorizado a criar perfis em redes sociais com o nome da CLAMED ou de suas redes (Drogaria Catarinense, Preço Popular, Proformula e Farmagora). A gestão e criação das páginas oficiais é realizada pelas áreas competentes.

Nas redes sociais internas da CLAMED, o colaborador deverá observar com atenção o conteúdo compartilhado, sendo vedada a publicação de conteúdo que viole as normas internas, possua conteúdo agressivo, fomente discursos de ódio ou ideologias políticas.

## TRANSAÇÕES FINANCEIRAS, REGISTROS E DOCUMENTOS

Todas as transações comerciais e financeiras da CLAMED devem estar integralmente e corretamente refletidas nos livros contábeis e fiscais da empresa, de forma fidedigna e transparente.

Tais registros devem ser suportados pela documentação competente, livres de qualquer tipo de fraude e de acordo com a legislação pertinente, princípios contábeis e preceitos éticos previstos neste Código.



Conforme procedimento específico, é responsabilidade de todo colaborador comprovar, de forma completa e em tempo hábil, os gastos realizados em cartão de crédito corporativo, despesas reembolsáveis ou que foram feitos em nome da CLAMED.



Todas as despesas devem estar de acordo com as políticas internas da companhia, sendo vedada a utilização para os seguintes fins:

- Para burlar o processo normal de compra ou contratação;
- Para não cumprir com o processo de três cotações de fornecedores diferentes;
- Para gastos pessoais.



Todos os documentos, relatórios, números e indicadores devem refletir a verdade e não podem ser manipulados para atingimentos de metas. A CLAMED possui a área de Auditoria Interna, com reporte direto ao Comitê de Auditoria, sendo garantido o acesso a todos os documentos, imagens, balanços, livros fiscais, sistemas etc., necessários para o cumprimento dos trabalhos.



## VENDAS COM DESCONTO

Todos os clientes, identificados ou não, possuem acesso aos descontos padrão da rede. Caso o cliente opte por se identificar, terá acesso a benefícios e ofertas personalizadas.

Possuímos uma Política de Descontos, que determina os tipos de descontos possíveis de serem utilizados no atendimento ao cliente. Utilize com responsabilidade, pensando sempre no melhor resultado para a CLAMED.

## 5

### SER RESPONSÁVEL COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE

A CLAMED busca agir com responsabilidade social, impactando positivamente a sociedade em sua atuação. Respeitamos o meio ambiente e prezamos por esse aspecto em todas as nossas relações.

#### RESPONSABILIDADE SOCIAL


A CLAMED busca impactar positivamente a sociedade, entregando cuidado e saúde em nossos atendimentos nas diversas localidades nas quais estamos.

Além disso, fomentamos ações sociais, culturais e esportivas, com o objetivo de gerar valor para as pessoas, reforçando a nossa missão. Pautamos as nossas decisões com respeito incondicional aos direitos humanos, em conformidade à Declaração Universal dos Direitos Humanos, e não toleramos que nossos fornecedores ajam em desacordo, de forma a garantir o cumprimento dos padrões de trabalho e respeito aos direitos fundamentais das pessoas.

#### DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Todas as doações e patrocínios devem seguir as diretrizes da Política de Doações e Patrocínios. Os projetos beneficiados devem estar de acordo com nossos valores e princípios éticos, bem como deverão reforçar a imagem da CLAMED junto ao público externo e, principalmente, gerar valor à sociedade, reforçando nosso impacto social nas áreas em que atuamos.

As doações ao poder público podem ser realizadas, desde que para fins e, preferencialmente, em projetos culturais, sociais ou esportivos, não sendo permitidos para fins eleitorais ou com o objetivo de receber favorecimentos.

 **Atenção!** Todas as solicitações de doações e patrocínios devem ser encaminhadas ao Compliance, por meio do Formulário de Doações e Patrocínios, para avaliação e prévia aprovação da diretoria responsável.

 **Formulário de Doações e Patrocínios.**



## SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Todas as ações da CLAMED buscam fortalecer a educação ambiental

na sociedade e conscientizar as pessoas nas comunidades nas quais atuamos.



**Não toleramos práticas que possam ocasionar potenciais danos ao meio ambiente ou que não estejam de acordo com o compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentável.**

Estamos atentos à nossa cadeia de produção, e nos relacionamos apenas com fornecedores que possuam respeito ao meio ambiente e estejam de acordo com a legislação ambiental vigente.



**Valorizamos que nossos colaboradores adotem práticas sustentáveis e o consumo consciente,** de modo a fomentar a economia circular, contribuindo para a preservação da natureza.

A fim de minimizar o impacto no meio ambiente, a CLAMED possui o PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde), que gerencia todos os resíduos gerados pelas farmácias, proporcionando um encaminhamento seguro e de forma eficiente, visando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.

É responsabilidade dos farmacêuticos a correta execução do PGRSS, de acordo com o Procedimento Operacional Padrão e a legislação sanitária vigente. É vedado o descarte irregular de produtos e/ou resíduos, em especial os medicamentos vencidos, avariados ou retirados de circulação.



6

## AGIR COM PROFISSIONALISMO

É dever de nossos colaboradores seguir as regras e políticas internas, agindo de acordo com os valores e princípios da empresa e cumprindo suas responsabilidades profissionais, mantendo o julgamento e as atitudes de acordo com os interesses da organização.

### REGULAMENTO INTERNO

O Regulamento Interno tem como objetivo facilitar o acesso dos colaboradores às principais normas no dia a dia do trabalho.



Todos os colaboradores devem seguir as normas disciplinares e regras de comportamento descritas no Regulamento Interno, disponível na Intranet, na página de Recursos Humanos.

### BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADES

No dia a dia, incentivamos um relacionamento saudável com nossos fornecedores, clientes e parceiros comerciais. Presentes, cortesias e hospitalidades podem configurar favorecimentos ou vantagens indevidas, portanto, todos os colaboradores devem conhecer e aplicar as diretrizes da Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades.



**Atenção!** Você deve reportar ao Compliance todas as situações de recebimento de presentes e hospitalidades. Além disso, fique atento aos valores e regras especificados na política.



**Formulário de Presentes e Hospitalidades.**



## Você sabe diferenciar brindes, presentes e hospitalidades?

BRINDES	PRESENTES	HOSPITALIDADES
<p>Possuem caráter geral e não são direcionados. Itens sem valor comercial ou simbólico, distribuídos por uma empresa com o intuito de oferecer cortesia, propaganda ou divulgação. Devem conter a identidade ou logotipo da empresa que os concedeu.</p>	<p>De caráter pessoal e direcionado a uma pessoa específica, possuem valor comercial. Não necessariamente trazem a identidade ou logotipo da empresa que os concedeu.</p>	<p>Hospitalidades são as atividades que possam compreender deslocamento aéreo, terrestre, refeições, hospedagens, participação em eventos relacionados às atividades de trabalho.</p>
EXEMPLOS		
<p>Canetas, cadernos, calendários, chaveiros, bloco de notas, agendas, canecas etc.</p>	<p>Eletrônicos, bebidas alcóolicas, cestas diversas, chocolates, flores, quadros, livros, utensílios etc.</p>	<p>Hospitalidades: participação em congressos, feiras, eventos de negócios, viagens a trabalho, etc.</p>
<p>Brindes podem ser aceitos.</p>	<p>Presentes e hospitalidade poderão ser aceitos, a depender das regras na <u>Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades</u>.</p>	





AVALIE SE AS SITUAÇÕES ABAIXO SÃO PERMITIDAS:

## 7 SER JUSTO E IMPARCIAL

Primamos pela justiça e a imparcialidade, sendo responsabilidade de todos os colaboradores agir de forma honesta e correta, evitar privilégios, evitar o conflito de interesses, prezar pela legalidade nas relações comerciais e respeitar a livre concorrência.

### CONFLITO DE INTERESSES

Um conflito de interesses ocorre quando questões diversas (profissionais, financeiras, familiares, políticas ou pessoais) podem interferir no julgamento das pessoas ao exercerem suas ações dentro das organizações, de modo que o interesse da empresa não é colocado em primeiro lugar.

Não é permitido que eventuais conflitos possam favorecer ou influenciar decisões de modo a favorecer outras pessoas ou organizações. Da mesma forma, não é permitido que relações diversas influenciem decisões à favor da CLAMED junto à agentes públicos.



Buscando prevenir a existência de conflitos, possuímos uma **Política de Conflito de Interesses**, que determina as regras sobre esse tema e como nossos colaboradores devem agir quando estiverem diante de um conflito.



**Atenção!** Qualquer situação que crie ou possa criar um conflito de interesses deve ser declarada, para que sejam tomadas as medidas necessárias de mitigação dos riscos. Eventuais omissões estarão sujeitas às medidas disciplinares pertinentes, e podem ser reportadas utilizando o Canal de Ética.



**Formulário de Conflito de Interesses.**



AVALIE SE AS SITUAÇÕES ABAIXO POSSUEM CONFLITO DE INTERESSES.

A large, empty rectangular box with a dark blue border, intended for the user to evaluate the situations below for potential conflicts of interest.

## COMO IDENTIFICAR UM CONFLITO DE INTERESSES?

### PERGUNTE-SE:

A situação pode interferir em meu julgamento?

Os interesses da CLAMED podem ser colocados em segundo plano?

Estou sendo influenciado por interesses pessoais, meus ou de terceiros?

Caso a resposta para alguma das perguntas seja "SIM", fique atento, pois pode existir ou vir a existir um conflito de interesses. Utilize o [Formulário de Conflito de Interesses](#).



### EM QUAIS SITUAÇÕES PODE EXISTIR UM CONFLITO DE INTERESSES?

Nas relações de trabalho, são permitidas indicações para as posições da CLAMED, desde que motivadas pelo melhor interesse da Companhia. Podem ser indicados, inclusive, parentes e cônjuges. Em processos de recrutamento e seleção, é considerado conflito caso um candidato possua algum vínculo com o recrutador responsável pelo processo seletivo. Caso a área de recrutamento identifique eventual conflito de interesses, deverá reportá-lo à área de Compliance.

Relacionamentos de parentesco ou vínculo afetivo entre colaboradores da mesma área ou sob a mesma subordinação hierárquica podem configurar um conflito e devem ser reportados por meio do Formulário de Conflito de Interesses.

## OUTRAS SITUAÇÕES QUE PODEM EXISTIR UM CONFLITO DE INTERESSES



### RELAÇÃO COM PARCEIROS COMERCIAIS

Indicação ou negociação com fornecedor com relacionamento pessoal ou grau de parentesco.

Possuir participação societária em empresa com a qual está se negociando.

Oferecimento de favores, viagens, presentes pessoais, etc.

### INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Fazer uso indevido de informações confidenciais ou privilegiadas da CLAMED em benefício próprio e/ou de terceiros ou familiares.

### OUTRAS OCUPAÇÕES

Fornecer consultorias ou trabalhar para empresas concorrentes, empresas que tenham atividades semelhantes ou fornecedores.

Comercialização de outros bens ou serviços nas dependências da CLAMED.

Possuir participação societária em empresas da mesma área de atuação, fornecedores, parceiros comerciais, concorrentes, entre outros.

### AGENTES PÚBLICOS

Possuir vínculo pessoal ou parentesco com agentes públicos.

Caso você tenha sido agente público nos últimos 5 (cinco) anos.

Função pública e/ou participação voluntária de comitês/conselhos públicos.



## MEDIDAS DISCIPLINARES

As medidas disciplinares (advertência verbal, advertência escrita, suspensão e demissão) devem ser aplicadas de acordo com a gravidade das infrações, quando o gestor julgar necessário, entretanto, a medida deve ser aplicada com justiça e imparcialidade.



**Atenção!** Não é permitido utilizar outras formas de punição que não sejam as medidas disciplinares, não sendo permitido punir o colaborador utilizando de represálias, retaliações, cancelamento de férias, cancelamento de benefícios, punições de ordem financeira (como descontos por erros), entre outros.

Tais medidas também podem ser aplicadas em decorrência de investigações internas, quando constatados desvios de conduta, não cumprimento de políticas internas ou qualquer desvio em relação ao Código de Ética e Conduta. Neste caso, quando cabível, o Comitê de Ética e Compliance será responsável por determinar a medida disciplinar.

## RECONTRATAÇÃO DE EX-COLABORADORES



Ex-colaboradores poderão ser recontratados pela CLAMED, desde que observadas as políticas internas de Recursos Humanos. Colaboradores que deixarem a empresa e vierem a atuar como representantes de fornecedor ou prestador de serviço com intenção de transacionar com a CLAMED, somente poderão fazê-lo mediante prévia aprovação.

A área responsável pela contratação deverá informar a situação no Formulário de Conflito de Interesses.



8

## CONSTRUIR BONS RELACIONAMENTOS

Valorizamos a construção de bons relacionamentos, internamente e com os nossos clientes.

Incentivamos a manutenção de um ambiente de respeito e colaboração, no qual todos os colaboradores sintam-se seguros para expressar suas opiniões e desempenhar suas atividades.

### COM OS NOSSOS CLIENTES

Nossos colaboradores devem sempre proporcionar um atendimento cordial e transparente aos clientes, buscando solucionar de forma efetiva suas necessidades.



**SEJA HONESTO** - Os colaboradores não podem fazer uso de artifícios de qualquer tipo para iludir o cliente, nem utilizar de meios desonestos ou imorais.



**SEJA TRANSPARENTE** - A saúde de nossos clientes está em primeiro lugar. Sendo assim, é nosso dever dar informações claras e transparentes, oferecendo o que realmente o cliente pode precisar.



**A DECISÃO É DO CLIENTE** - Ao cliente sempre deve ser dada a prerrogativa da escolha, fornecendo as informações que ele precisa para que ele mesmo possa tomar a decisão.

### RELACIONAMENTOS ENTRE EQUIPES

A CLAMED valoriza a relação com as pessoas e estimula a colaboração, a criatividade e a inovação de suas equipes, encorajando todos os seus colaboradores a exporem suas contribuições e opiniões de forma livre, visando a sinergia e o espírito de equipe, reconhecendo a importância do diálogo aberto.

Nossos líderes devem incentivar todos os colaboradores a desenvolverem suas atividades com empatia e espírito de colaboração, colocando seus conhecimentos, talentos e esforços à disposição de toda a Companhia, somando forças como um só time para o desenvolvimento de um só propósito.

## RELAÇÕES COM A CONCORRÊNCIA

A CLAMED é uma empresa comprometida com o cumprimento integral da Lei de Defesa da Concorrência e não compactua com práticas comerciais desleais, seja de concorrentes ou fornecedores, que possam ferir a livre concorrência.

Não toleramos nem praticamos atos que possam estar relacionados a práticas ilegais, como formação de cartel, fraudes em licitações e formação de trustes.

### Fique atento:

- ✓ Não devem ser discutidos com concorrentes assuntos estratégicos como planos de expansão ou crescimento, negociações, novos investimentos ou quaisquer outros temas concorrencialmente sensíveis;
- ✓ É proibido qualquer entendimento, combinação, acordo, ajuste, discussão ou sinalização de preços, descontos, reajustes entre concorrentes;
- ✓ É proibido discutir com concorrentes sobre preços atuais e futuros, margens, negociações com fornecedores, vendas etc.;
- ✓ Informações de concorrentes devem ser obtidas apenas por meio legais ou quando tornadas públicas.



## RETALIAÇÃO

**Temos um compromisso com a promoção de um ambiente onde todos possam falar e serem ouvidos.** A tentativa de evitar, obstruir ou dissuadir qualquer colaborador ou terceiro em relatar um eventual desvio de conduta ou descumprimento de políticas internas estará sujeita às medidas disciplinares cabíveis.

Em denúncias realizadas no Canal de Ética, há o acompanhamento do Comitê de Ética e Compliance, mesmo após a conclusão do relato, sendo garantido ao denunciante de boa-fé a proteção contra retaliações de qualquer tipo.





EM UMA REDE SOCIAL, UM REPRESENTANTE DE UMA EMPRESA CONCORRENTE LHE ENVIA UMA MENSAGEM PRIVADA:

Olá, tudo bem? Vocês estão planejando repassar os custos do aumento de preços para os consumidores? **COMO VOCÊ RESPONDERIA?**

9

## ZELAR PELA PRIVACIDADE DOS DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

É dever de todos os colaboradores zelar pela privacidade dos dados pessoais que tratamos, não apenas em cumprimento às leis vigentes, mas entendendo este como um direito fundamental.



De igual modo, todos são responsáveis pela segurança das informações corporativas, pelo acesso aos sistemas e possuem papel relevante na manutenção de um ambiente seguro.

## PRIVACIDADE DOS DADOS PESSOAIS

Todo o tratamento de dados pessoais dos nossos clientes está detalhado em nossa [Política de Privacidade](#), que se aplica às lojas físicas, lojas virtuais, aplicativos, marketplace e televidas.

Dados pessoais como nome, CPF, RG, endereço, telefone, informações de compras ou de saúde são informações pessoais e estão presentes no dia a dia de nossas atividades.

Qualquer exposição deles pode causar danos à privacidade de nossos clientes.

Por isso, é responsabilidade dos nossos colaboradores zelar pelas informações pessoais de nossos clientes, conhecer as finalidades com as quais tratamos os dados e seguir os procedimentos corretos relacionados à proteção de dados.



### **Em relação às informações dos clientes, é dever de todo colaborador:**

- Prezar pela privacidade e proteção dos dados de nossos clientes, sendo responsável pela confidencialidade das informações;
- Zelar pelo cuidado com a identificação dos clientes, fornecendo informações apenas ao titular, mediante comprovação da identidade;
- Garantir a veracidade das informações cadastrais de clientes;
- Sempre orientar os clientes a utilizar o Portal da Privacidade para realizar solicitações relacionadas aos seus dados pessoais;
- Garantir a segurança de dados sensíveis de saúde, como receituário médico, declarações de serviços farmacêuticos, histórico de compras de medicamentos, entre outros.



### **Quanto aos nossos processos internos que envolvam tratamento de dados pessoais:**

- Agir com transparência em relação ao tratamento de dados, e sempre reportar à área de Compliance novas atividades de tratamento de dados pessoais;
- Garantir que os nossos fornecedores estejam em conformidade à LGPD e aos critérios de segurança mínimos.



## SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Nos dias atuais, é de fundamental importância que todos os colaboradores estejam cientes e atuem com prudência ao utilizar os sistemas disponibilizados pela CLAMED, de forma a prevenir incidentes de segurança que possam interferir em nossas atividades e gerar prejuízo à Companhia.

A Política de Segurança da Informação detalha todos os requisitos e diretrizes de segurança para garantir a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade de nossos dados e sistemas.

É dever de todo colaborador agir de acordo com a política. Todos os equipamentos fornecidos pela CLAMED aos seus colaboradores são propriedade da Companhia e estão sujeitos a monitoramento e inspeção quando necessário.

É dever de todo colaborador zelar pelo cumprimento da legislação pertinente e utilizar apenas softwares autorizados e com licença em nome da CLAMED.

### Cuidados essenciais:

- Esteja sempre atento aos e-mails recebidos. Não clique em links de remetentes que você não conheça ou não esteja esperando um e-mail. Sempre confirme se o e-mail é verídico antes de tomar qualquer atitude.
- Ao se comunicar entre matriz e filiais, fique atento ao uso do Token na Intranet (Intranet >> Token), para garantir que a ligação é realmente interna.
- É proibido o compartilhamento de senhas para acesso a qualquer sistema;
- Não utilize o e-mail da empresa para outros fins, como assinatura de serviços pagos e streaming, por exemplo;
- Sempre consulte a área de Segurança da Informação quando tiver dúvidas.



## INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

Em algumas rotinas de trabalho, é natural que o colaborador tenha acesso a informações privilegiadas que digam respeito às estratégias de negócio da CLAMED. Tudo o que se refere a informações confidenciais ou sigilosas e que envolvam assuntos estratégicos da CLAMED, bem como seus dados econômico-financeiros, não podem ser utilizados ou divulgados pelos colaboradores.



Por estarem ligadas à competitividade da empresa, essas informações devem permanecer confidenciais, não podendo ser divulgadas sob qualquer pretexto e nem utilizadas para o colaborador obter qualquer tipo de vantagem ou favorecimento pessoal.



### INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

Inclui projeções financeiras, dados de vendas, informações contábeis, dados sobre preços ou qualquer outra informação relacionada às finanças da Companhia.



### INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Inclui informações sobre estratégia de vendas, estratégia comercial, definição de novos pontos comerciais, planejamento de expansão etc.



### INFORMAÇÕES DE RECURSOS HUMANOS

Qualquer informação ou dados sobre colaboradores, especialmente questões salariais, histórico funcional e motivos de desligamento.



### INFORMAÇÕES DE CLIENTES

Qualquer dado pessoal de clientes, como informações de cadastro, informações de saúde e histórico de compras.

## PROPRIEDADE INTELECTUAL

Toda e qualquer propriedade intelectual desenvolvida pelos colaboradores da empresa e decorrente da natureza do contrato de trabalho será de propriedade exclusiva da CLAMED.

O sigilo sobre a propriedade intelectual deverá ser mantido, mesmo ao final do contrato de trabalho.



### Links importantes

[Política de Privacidade - Drogaria Catarinense](#)

[Política de Privacidade - Farmácias Preço Popular](#)

[Política de Segurança da Informação](#)

[Rotina Gerencial LGPD - Direitos de Titulares de Dados Pessoais](#)

[Diretrizes para uso de e-mails](#)



## VOCÊ RECEBEU UM E-MAIL, O QUE VOCÊ DEVE FAZER NA SITUAÇÃO A SEGUIR?

**DE:** cobranca@faturaserv.online

**ASSUNTO:** IMPORTANTE! PAGAMENTO DE BOLETO PENDENTE.

### **ATENÇÃO!**

Em nosso sistema, consta que um boleto foi enviado referente à NF 8458, porém não foi constatado pagamento.

**CLIQUE AQUI PARA VERIFICAR.**



10

## RESPEITAR A DIVERSIDADE

Acreditamos no tratamento justo e isonômico para todas as pessoas e incentivamos ações de fomento à diversidade e dignidade humana, não apenas em ações pontuais, mas criando uma cultura de respeito e integridade.

### DIVERSIDADE E INCLUSÃO

De forma a alcançar um público cada vez mais diverso e impactar positivamente a sociedade, valorizamos a singularidade de cada pessoa, e entendemos que o respeito é a palavra-chave em nossas relações.

É um dever de cada colaborador a promoção e a construção de um ambiente inclusivo, respeitoso, justo e seguro para todos.



#### O QUE É DIVERSIDADE?

Diz respeito ao conjunto de semelhanças e diferenças que possuímos. É a pluralidade de características (raça, idade, deficiência, pontos de vista, gênero, gerações etc.)

#### O QUE É INCLUSÃO?

Não basta sermos diversos, é preciso que haja a promoção do acolhimento das pessoas em um grupo, respeitando as singularidades de cada um.



## Não toleramos a discriminação

Em nossos processos, buscamos promover e assegurar a igualdade de oportunidades, de modo a preservar a dignidade humana e fortalecer a diversidade de pensamentos em nossa Companhia. Não são permitidas discriminações de qualquer tipo, sejam elas de raça, cor, nacionalidade, gênero, condição social, deficiência, estado civil, opinião política, gravidez, religião etc.



### **CUIDADO COM OS ESTEREÓTIPOS**

Estereótipos acontecem quando agrupamos pessoas em uma categoria única, e não consideramos a diversidade das pessoas dentro de um mesmo grupo.



### **NÃO TENHA PRECONCEITOS**

O preconceito é a predisposição para agir com base em estereótipos, a partir de uma ideia preconcebida em relação a algo ou alguém.



### **NÃO DISCRIMINE**

A discriminação é a prática do preconceito e oposta à inclusão. Discriminar é o ato de excluir alguém devido a não tolerar a diversidade, ou agir com preconceito e estereótipos.



### **DÊ SUA OPINIÃO**

Valorizamos a diversidade dos pensamentos e incentivamos que você se expresse e contribua com ideias e sugestões.

Diferentes pontos de vista fomentam a criatividade e inovação, e reforçam o nosso valor de estimular a colaboração, a criatividade e a inovação.





# FAÇA A SUA PARTE

É responsabilidade de todos nós a construção de uma empresa ética e sustentável, desenvolvendo um ambiente no qual a integridade em fazer o certo vem em primeiro lugar.

Para isso, o Código de Ética e Conduta é o nosso principal instrumento para a manutenção da cultura ética e de integridade na CLAMED.



**Utilize o Código de Ética e Conduta como uma ferramenta de orientação de conduta em seu dia a dia, consultando-o sempre que for necessário.**

## CANAL DE ÉTICA



**Telefone:** 0800 601 6906  
**Aplicativo:** Contato Seguro

**ACESSE O SITE DO CANAL DE ÉTICA**



### FICOU COM DÚVIDAS?

Entre em contato pelo e-mail  
**[compliance@clamed.com.br](mailto:compliance@clamed.com.br)**

A CLAMED quer ouvir e conhecer os questionamentos e possíveis violações relacionadas ao nosso Código de Ética e Conduta, de forma a orientar e corrigir desvios. Para isso, todos os colaboradores podem utilizar o Canal de Ética para reportar qualquer desvio e informar atos praticados em desacordo a este código.

O Canal de Ética é um serviço prestado por uma empresa independente, disponível 24 horas por dia e confidencial. Não é necessário identificar-se e o encaminhamento do assunto será tratado de forma sigilosa.

### SEREI IDENTIFICADO?

Não. O contato é realizado através de uma empresa terceirizada totalmente isenta, com atendimento especializado para obter informações sobre o caso sem comprometer o seu anonimato. Em nenhuma hipótese o número do telefone ou IP do computador utilizados para o relato serão identificados.

### POSSO ME IDENTIFICAR?

Sim. Você pode fornecer seu nome, telefone e e-mail. Dessa forma, será mais fácil apurar os fatos e conseguirmos responder perguntas importantes que venham a surgir. Além disso, você será notificado quando houver uma resposta em relação ao seu relato.

### TENHO RECEIO EM RELATAR UMA SITUAÇÃO POR MEDO DE RETALIAÇÃO.

O seu relato será tratado com total sigilo, desde a apuração até a conclusão. O Canal de Ética é totalmente seguro e garante que não haverá retaliação contra o denunciante de boa-fé.

### O QUE POSSO RELATAR NO CANAL?

Comportamentos que não estejam de acordo com os princípios éticos da empresa ou descumpram o Código de Ética e as nossas políticas internas. São exemplos: fraude, desperdício de recursos, divulgação de assuntos sigilosos, discriminação, coesão moral, assédio sexual, abuso de poder, agressão etc. Além disso, você também pode utilizar o Canal para envio de sugestões.



### COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

Todos os relatos feitos no Canal de Ética são tratados pelo Comitê de Ética e Compliance de forma imparcial, buscando apurar a verdade dos fatos e garantir o cumprimento de nossas normas internas, fortalecendo a nossa cultura ética e garantindo a sustentabilidade da companhia.

#### São responsabilidades do Comitê:

- Zelar pela constante atualização e adequação deste Código de Ética e Conduta.
- Orientar, fiscalizar seu cumprimento e dar execução a este Código.
- Esclarecer dúvidas e analisar as denúncias e fatos relativos ao Código.

### TERMO DE CIÊNCIA

O Código de Ética e Conduta deve ser assinado eletronicamente, e passa a ser parte indissociável do relacionamento entre a CLAMED, seus colaboradores, fornecedores e parceiros. Declaro que reconheço, nos termos do Código de Ética e Conduta, os princípios éticos e as diretrizes de conduta da CLAMED, e estou ciente da importância de praticar e aplicar integralmente as regras nele contidas.



**Esta versão do Código de Ética e Conduta foi aprovada em 23/08/2022** pelo Conselho de Administração da CLAMED, e está vigente desde 31/10/2022.