

São Paulo, 02 de maio de 2022.

ELFA MEDICAMENTOS S.A., sociedade por ações, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 09.053.134/0001-45, registrada na Junta Comercial do Distrito Federal (“JCDF”) sob o NIRE nº 53.300.018.774, com sede no Município de Brasília, Gama, Distrito Federal, Intersecção da Rodovia DF 001 com a rodovia 475, Galpão 02, Módulos 05 e 06, Bairro Ponte Alta Norte (Condomínio de Galpões SYS Gama Business Park), CEP 72427-010, vem, por meio dos seus representantes legais, submeter o projeto: **Inteligência Artificial Como Instrumento A Favor Da Comunicação E Gestão De Compliance** ao 3º Prêmio do Instituto Não Aceito Corrupção, edição 2022.

Sendo o que nos cumpria para o momento.

Atenciosamente

DocuSigned by:
Fred Lopes
9848F1A7362A493...

Fred Lopes

**Diretor de Gente e Gestão
Membro do Comitê de Ética**

Título

Inteligência Artificial Como Instrumento A Favor Da Comunicação E Gestão De Compliance

Resumo

Uma pesquisa interna de percepção de *compliance* realizada em 2021, a despeito de todo o esforço de nosso sistema de compliance, verificou que 28% dos funcionários respondentes à pesquisa ainda estavam com dificuldades em acessar as informações oriundas da Área de *Compliance*. Tal indicador expôs um problema, e, portanto, uma oportunidade de melhoria na eficácia de nosso sistema de comunicação. A solução pensada pelo Grupo Elfa foi o desenvolvimento de um *chatbot*, um aplicativo com capacidade de inteligência artificial (IA) que pode interagir com um usuário humano em sua linguagem natural. Os *chatbots* permitem a comunicação por texto ou áudio em sites, aplicativos de mensagens, aplicativos móveis ou telefone. Em seu curto período de operação, alguns números nos reafirmam o potencial da ferramenta em ser uma solução inegavelmente disruptiva para a empresa e para o setor como um todo, uma vez que se trata de um sistema relativamente barato, sem grandes complexidades de aplicação e facilmente replicável, permitindo elevados níveis de transparência. Com isso podemos chegar a resultados de que não somente um maior acesso aos mecanismos de gestão de compliance será possível (como de fato já foi, diante do grande número de acessos), como também um maior número de dúvidas / reportes de temas sensíveis serão atendidos. Isso contribui para a disseminação e fortalecimento da cultura de compliance como um todo e, por consequência, na redução de más-práticas como assédio, corrupção etc.

Situação Problema

O Grupo Elfa atua como distribuidora de medicamentos, produtos hospitalares e soluções logísticas e possui mais de 30 anos de experiência no mercado de saúde no Brasil. É composto por mais de 15 marcas consolidadas e tem parcerias com as maiores indústrias de medicamentos e *medical devices* locais e internacionais. Sendo, portanto, um *player* importante no setor de saúde, ligando produtos e inovação aos centros de assistência e, por consequência, ao paciente. Isso faz com que nossa cadeia de valores seja grande e complexa, envolvendo inúmeros atores.

Somente dentro da companhia, contamos com o auxílio de cerca de 3.000 colaboradores, todos igualmente corresponsáveis por zelar pela Ética e Transparência nos negócios, princípios que norteiam nosso sistema de *compliance* e refletem *O Jeito Elfa de Agir*. Estes podem ser encontrados no cerne de nosso Código de Conduta e estão refletidos em nossas políticas e procedimentos operacionais.

A área de *compliance* é responsável, entre outras coisas, pela elaboração de vetores de integridade, os quais servem de parâmetro para as diversas outras áreas dentro companhia. Tais vetores se materializam em Políticas, Procedimentos Operacionais e documentos dinâmicos, em linguagem lúdica e voltada aos negócios, os quais denominamos pílulas de conhecimento.

Também mantemos à disposição de nossos colaboradores um Canal de Ouvidoria sigiloso e confidencial, com gestão externa e independente, que funciona 24h por dia, exclusivo para o reporte de situações potencialmente perigosas para a integridade da empresa ou dúvidas relacionadas a tais temas. Todos esses instrumentos viabilizam a comunicação da gestão de *compliance* com os demais colaboradores.

Pois bem. Embora exista um esforço em conjunto de todos os setores da empresa para fazer valer *O Jeito Elfa de Agir*, o tamanho e a complexidade de nossa cadeia de valores fazem com que a comunicação seja um dos principais aspectos a serem constantemente aprimorados, sobretudo na gestão em matéria de *compliance*.

Todavia, em pesquisa interna de percepção de *compliance* realizada em 2021, a despeito da existência de todo sistema acima mencionado, verificou-se que 28% dos funcionários respondentes à pesquisa ainda estavam com dificuldades em acessar as informações oriundas da Área de *Compliance*. Tal indicador expôs um problema, e, portanto, uma oportunidade de melhoria na eficácia de nosso sistema de comunicação.

Muitos colaboradores reclamaram que, embora os documentos existam, os diferentes locais de acesso e armazenagem, a necessidade de *login* a partir de um computador da empresa – algo que passou a se tornar um problema com as consequências da Pandemia de Covid-19, que obrigou grande parte dos trabalhadores a trabalharem de casa em seus computadores pessoais, por vezes – o tempo tomado para a leitura de documentos extensos, como uma política, por exemplo, entre outros fatores acabavam por se tornar uma dificuldade no acesso à informação que estava sendo proposta pela equipe gestora.

Não somente, um *risk assessment* realizado pela empresa, cuja finalidade era a mensuração da maturidade do seu sistema de Compliance. Rotina realizada a cada dois anos, pontuou baixos conhecimento e hábito, por parte dos colaboradores, dos meios

disponibilizados pelo Grupo Elfa para acessar os documentos de Compliance, relatar desvios de comportamento, fraudes, atos ilícitos, assim como compartilhar eventuais sugestões de melhorias.

Esses apontamentos denotaram que os funcionários estavam cansados do costumeiro formato existente para apresentação e comunicação dos documentos de Compliance, gerando, com isso, certa inefetividade nas ações de comunicação sobre as diretrizes do Sistema de Compliance (regras das Políticas e procedimentos, valores, campanhas, comunicados, meios de acesso às regras na intranet, acesso a meios denunciar desvios etc.).

A recente aquisição de inúmeras empresas também se mostrou um desafio, na medida em que a quantidade de informações, a diferença de culturas, sistemas, procedimentos e processos do Grupo Elfa, se mostrou um grande gargalo para a efetiva integração das equipes e operações no aspecto da conformidade.

Assim, diante do potencial risco a todo o esforço de boas-práticas corporativas realizadas pelo Grupo Elfa, sobretudo em um setor altamente regulado como o da saúde, e cuja assimetria de informações é acentuada, buscou-se por alguma solução.

Pela pesquisa realizada com os colaboradores em 2021 foram identificadas algumas oportunidades de melhoria, dentre as quais, destacaram-se: a comunicação visual, tanto nas unidades quanto de forma online; maior contato e por meio de outros canais, tais como aplicações que funcionam em aparelhos móveis como o *whatsapp*; e facilitar mais o acesso aos documentos de Compliance.

Tendo em vista a situação problema e o direcionamento de possíveis melhorias, dado extraído da pesquisa de percepção de Compliance respondida pelos colaboradores, adotamos uma solução no estilo *honeypot*¹ por meio de uma ferramenta de *chatbot*², a seguir apresentada.

Solução Empregada

Diante do acima exposto, a solução pensada pelo Grupo Elfa foi o desenvolvimento de um *chatbot*, um aplicativo com capacidade de inteligência artificial (IA) que pode interagir com um usuário humano em sua linguagem natural. Os *chatbots* permitem a comunicação por texto ou áudio em sites, aplicativos de mensagens, aplicativos móveis ou telefone.

É um sistema de simples implementação e manejo, e já estava ativo no Grupo Elfa para fornecer informações em tempo real sobre a Covid-19, fornecendo ao colaborador a oportunidade de reportar um resultado positivo da doença e como proceder nesse caso.

Idealizado como uma maneira de a empresa se aproximar de seus colaboradores, o *chatbot* ganhou vida por meio de sua personalidade virtual, chamada EVA (*Elfa virtual assistant*). A personalidade da EVA empregada do *chatbot* torna a comunicação muito mais humanizada e a conversa pode fluir com mais naturalidade, passando a segurança de uma linguagem assertiva e acessível.

¹ Honeypot – palavra que ilustra o conceito de concentração de todas as informações úteis a determinado objetivo em um mesmo local ou com a mesma forma de acesso

² Chatbot – palavra que define o software programado para atender e interagir com seres humanos a respeito de determinado assunto.

Em posse do sistema operacional do *chatbot*, nosso desafio passou a ser estruturar uma metodologia de tomada de decisões pertinente aos objetivos da gestão de *compliance*, e que agrupasse todo o material disponível de uma maneira clara e objetiva.

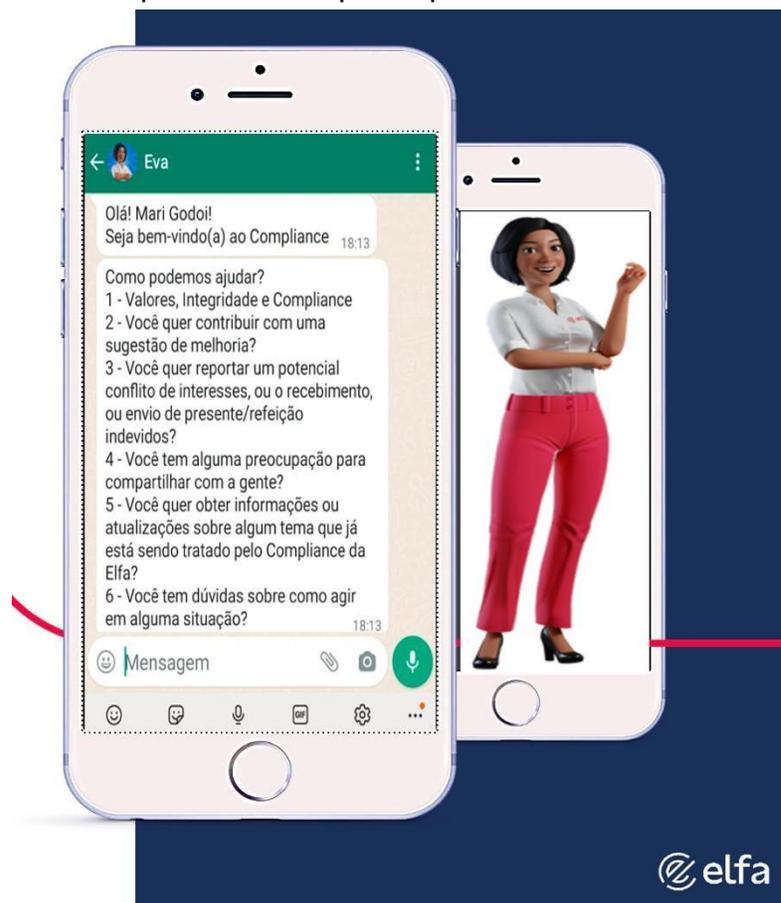
Para isso elaboramos uma matriz de macro temas que seriam posteriormente divididos em subcategorias, baseados nas principais dúvidas que nosso colaborador poderia ter (canais de denúncia e consultas diárias) mantendo, contudo, a estrutura única de temas descrita no Código de Conduta e Políticas do Grupo Elfa.

Nessa etapa o maior desafio foi mapear as principais dúvidas que poderiam levar um colaborador a recorrer a um documento da área de *compliance*. Nesse sentido, os dados das pesquisas internas e *risk assessments* previamente realizados dentro da empresa foram de grande valia, pois nos forneceram uma dimensão das preocupações de nossos funcionários e como poderíamos melhor abordá-las.

Feita essa categorização inicial de temas pertinentes, passou-se à segmentação de assuntos específicos, relacionados a cada tópico de nosso código de conduta e políticas respectivas.

Em posse das informações a serem disponibilizadas, o racional por trás do aplicativo se deu em forma de menu, no qual o usuário poderia escolher sobre qual tema desejaria conversar. E, ao iniciar a conversa com a EVA, a estrutura de respostas é semelhante a um menu por meio do qual a pessoa deve escolher sobre qual assunto deseja falar.

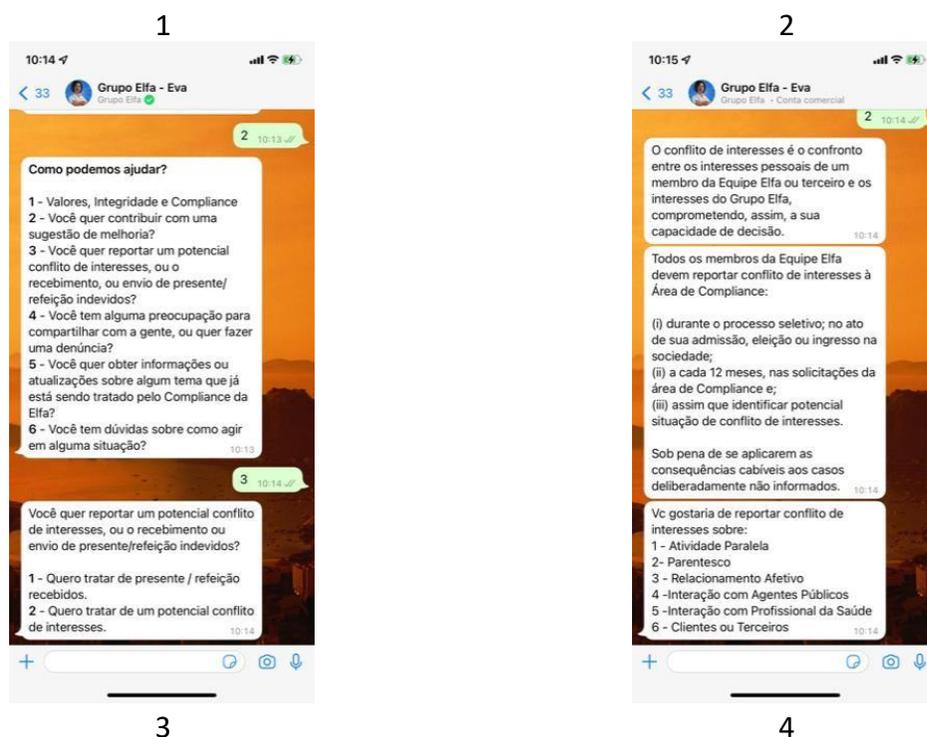
6 temas assim

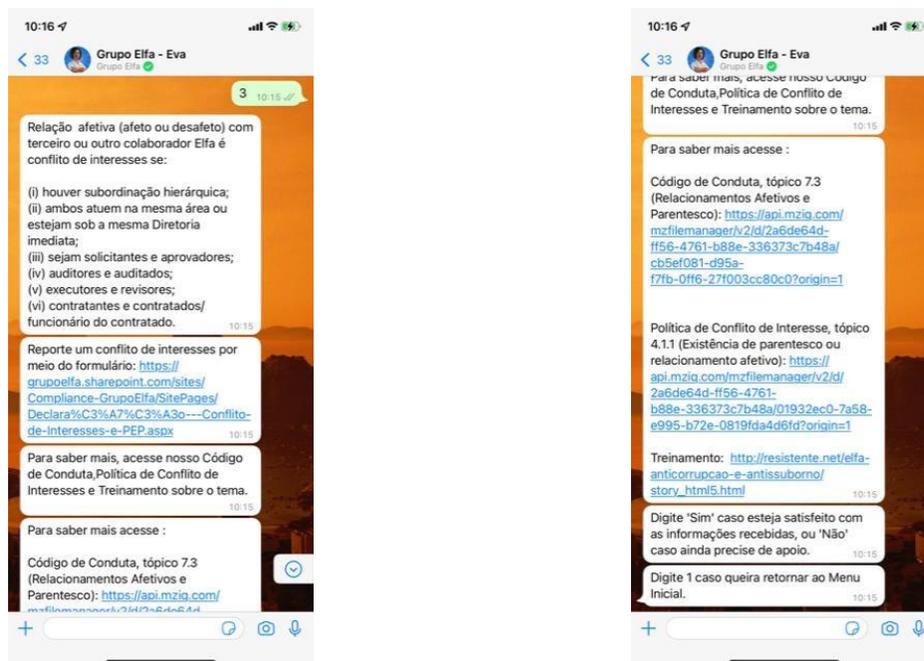


Ao todo foram divididos:

Foto de Reprodução da interface digital da IA.

Cada tema é introduzido por uma explicação sobre o assunto para, em seguida, apresentar um leque para diversos subtemas, que buscam ao máximo abranger todas as situações possíveis que gerariam dúvidas ao nosso colaborador. No tema 3 (3 - Você quer reportar um potencial conflito de interesses, ou o recebimento, ou envio de presente/refeição indevidos?), por exemplo, é possível escolher entre conflito de interesses relacionados a presentes ou relacionamentos, seguindo-se o fluxo conforme ilustrado abaixo:





Observa-se que a linguagem utilizada é a do português falado, muito usada no cotidiano, buscando criar uma atmosfera inclusiva, que atenda não somente à alta administração, mas a todos os colaboradores da empresa. Ao fim de cada tema, pode-se assinalar a satisfação com a informação fornecida ou a opção de entrar em contato com o time de *compliance*, em ambas permitindo-se a apresentação discursiva da opinião, para fins de aprimoramento contínuo da ferramenta.

Nas opções em que se pode reportar uma má conduta, um link para o formulário de reporte é fornecido, assim como em todos os temas, os links das respectivas políticas são fornecidas em domínio público, de livre acesso ao público, bem como nosso Código de Conduta. Links de documentos visuais, como treinamentos também são fornecidos, tudo de modo a deixar o colaborador com todas as informações concentradas sobre o tema por ele ou ela pesquisado, facilitando a busca da informação almejada.

Dessa maneira, em uma simples conversa com a EVA, nosso colaborador pode tirar suas dúvidas sobre os principais temas de nossas políticas de compliance e Código de Conduta, assim como ter acesso rápido ao Canal de Ouvidoria, declarações de compromisso e formulários de reporte sobre interação com agentes públicos e conflito de interesses.

Com isso, a comunicação corporativa deixa de ser intrinsecamente formal, monótona e dificultosa, para ser rápida, objetiva, interativa e, acima de tudo, efetiva, uma vez que todo o conteúdo disponível sobre determinado tema é encontrado no mesmo meio de acesso e literalmente à mão de todos os colaboradores, independente de possuírem uma estação de trabalho ou estarem fisicamente na empresa.

Inclusive, além do acesso por aparelho celular, o acesso também pode ser feito por computador pessoal, levando a gestão de *compliance* a todos os meios disponíveis ao colaborador de um jeito simples e prático.

Com isso, evita-se a banalização das comunicações de compliance e das informações, que muitas das vezes são apenas “jogadas” pelos programas de compliance

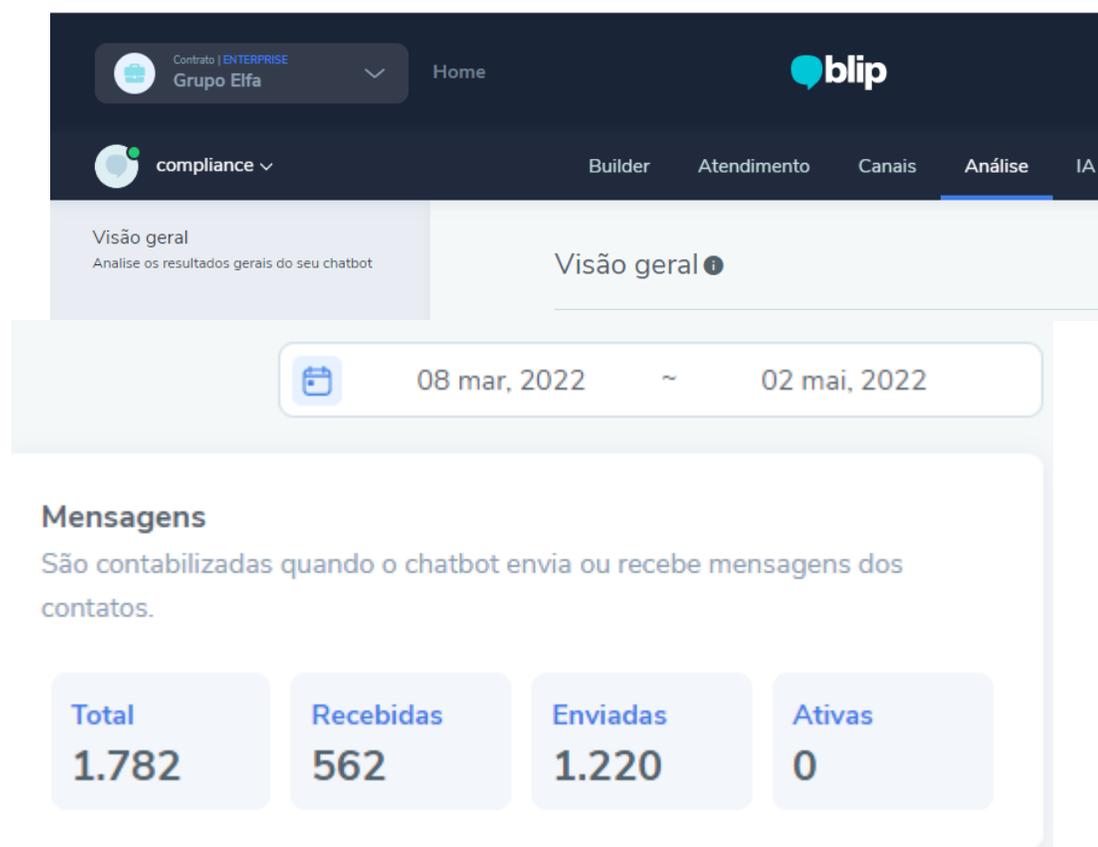
aos colaboradores (fenômeno conhecido na literatura como *information overload*), sem haver qualquer certificação sobre a empresa estar [ou não] atingindo seus objetivos e contribuindo para o desenvolvimento de uma consciência coletiva e uma verdadeira cultura de integridade.

Resultados Alcançados e Impactos à Sociedade

A EVA, com a função de compliance ativa, foi lançada em março de 2022, na Convenção de Vendas do Grupo Elfa, não tendo sido possível coletar resultados consistentes para se apontar a completa efetividade da solução aos problemas identificados na pesquisa de percepção de Compliance e risk assessment realizados em 2021.

Todavia, em seu curto período de operação, alguns números nos reafirmam o potencial da ferramenta em ser uma solução inegavelmente disruptiva para a empresa e para o setor como um todo, uma vez que se trata de um sistema relativamente barato, sem grandes complexidades de aplicação e facilmente replicável, permitindo elevados níveis de transparência.

Pelo aplicativo que gerencia a Eva pudemos observar a expressiva quantidade de colaboradores que acessou a plataforma. O lançamento foi um grande sucesso e gerou otimismo nos colaboradores em relação à melhoria do sistema de comunicação interno em matéria de *compliance*. Como verificado no histórico abaixo, em menos de dois meses de a EVA já recebeu mais de 500 mensagens e enviou mais de 1000.



As vantagens de um *chatbot* são inúmeras: (i) é profissional em suas respostas; (ii) recepciona, analisa e fornece opções de ação; (iii) oferece ao usuário tópicos e conteúdos (treinamentos, políticas, procedimentos, canais de contato etc.) relevantes proativamente; (iv) e, o mais importante de tudo, o *chatbot* não gera apreensão no usuário sobre eventual repreensão ou julgamento de sua conduta, enquanto as perguntas ou dúvidas são apresentadas.

Dessa forma, o usuário pode pedir qualquer coisa sem ter receio em ser julgado ou repreendido, fornecendo um ambiente em que o colaborador se sente seguro em fazer questionamentos ou reportar situações antiéticas que teria receio de fazer para outro colega ou até mesmo para área de Compliance.

Com isso podemos chegar a resultados de que não somente um maior acesso aos mecanismos de gestão de compliance será possível (como de fato já foi, diante do grande número de acessos), como também um maior número de dúvidas / reportes de temas sensíveis serão atendidos. Isso contribui para a disseminação e fortalecimento da cultura de compliance como um todo e, por consequência, na redução de más-práticas como assédio, corrupção etc.

O impacto gerado para a sociedade por essa inovação do Grupo Elfa é certamente significativo, isso considerando a sua expressiva atuação no setor de saúde brasileiro. Note-se que em 2021, o Grupo Elfa atendeu uma média mensal de 130 mil pedidos de clientes. Estes atendimentos viabilizaram que medicamentos e materiais hospitalares chegassem aos seus mais de 2.500 clientes público e privados no Brasil.

Com o propósito de levar saúde a milhões de pessoas, uma atuação ética do Grupo Elfa é essencial para a realização desse propósito, assim como, para a sustentabilidade do setor de saúde. No entanto, o Grupo Elfa somente conseguirá esses feitos se tiver um time unido e alinhado no mesmo propósito, razão pela qual uma efetiva comunicação corporativa, dando suporte à manutenção da cultura de integridade fomentada pelo Grupo e que se demonstra pelo Jeito Elfa de Agir, é imprescindível.

E é exatamente neste ponto que a inovação vinda com chagada da Eva fará diferença na melhoria do alinhamento do time via reforço da comunicação corporativa: reforçar esforços para que o maior número de colaboradores e parceiros ao longo da cadeia de valor deste setor tenha acesso a informações que permitam a tomada de decisão consciente e orientada para consecução dos valores defendidos pela empresa, reduzindo a probabilidade da ocorrência de práticas antiéticas, cujas consequências podem ser um comportamento corporativo socialmente danoso.

A educação e criação de hábitos de integridade pode fazer com que, a título ilustrativo, um empregado do Grupo Elfa sinta-se empoderado a ter maior zelo em situações duvidosas, permitindo que o alto grau de fraude e procedimentos desnecessários no mercado da saúde brasileiro³, na ordem de 19% de todo o seu volume, reduza, beneficiando a sociedade como um todo.

Sem deixar de mencionar o efeito automático que acontece via acultramento corporativo que também se reflete na melhoria do comportamento do funcionário em seus

³ Extrapolação das constatações alcançadas pelo estudo conduzido pelo IESS - Instituto de Estudos da Saúde Suplementar - “Impacto das fraudes e dos desperdícios sobre gastos da Saúde Suplementar” – acessado em 1º de maio de 2022 em <<https://iess.org.br/publicacao/blog/r-28-bilhoes-em-fraudes-e-desperdicios>>

demais status sociais, levando os seus valores aprimorados no âmbito corporativo aos seus mais diversos contextos sociais.

O Grupo Elfa, portanto, aprimorou suas práticas de comunicação corporativa par temas de Compliance, usando um método inovador e disruptivo, que é a Inteligência Artificial, para exercer o seu melhor papel: auxiliar os seres humanos a desempenhar suas atividades com mais eficácia e efetividade.

Não somente, se nos tornarmos um referencial no setor da saúde e outras companhias adotarem internamente a ferramenta, adequada as necessidades de sua realidade, o setor de saúde como um todo pode vir a se beneficiar de uma maior transparência em suas trocas. Caracterizado por ser um setor de elevada assimetria de informações, reduzir esse gap entre as pessoas que fazem o setor acontecer seria um bom caminho para um setor de saúde mais íntegro, transparente e sustentável.

Referências

ABBAS, Khizar et al. **A Blockchain and Machine Learning-Based Drug Supply Chain Management and Recommendation System for Smart Pharmaceutical Industry**. Electronics, v. 9, n. 5, p. 852, 2020.

BAMBERGER, Kenneth A. **Technologies of compliance: Risk and regulation in adigital age**. Tex. L. Rev., v. 88, p. 669, 2009.

Instituto de Estudos da Saúde Suplementar – IESS - “Impacto das fraudes e dos desperdícios sobre gastos da Saúde Suplementar” – acessado em 1º de maio de 2022 em <<https://iess.org.br/publicacao/blog/r-28-bilhoes-em-fraudes-e-desperdicios>>

Anexo I

1. Fotos do Evento de Lançamento da Eva junto de nosso CEO



2. Link para o vídeo do evento - [Convenção de Vendas Grupo Elfa 2022](#)