



## **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA — ZELO VITA**

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Compliance

STATUS: Documento Público

VERSÃO: 2026

### **CARTA DE BOAS-VINDAS**

Caro Colaborador e Prestador de Serviços,

Seja muito bem-vindo à Zelo Vita!

Você está iniciando sua jornada profissional na Zelo Vita. Este manual foi desenvolvido com o objetivo de facilitar sua adaptação à nossa cultura, aos nossos valores, às nossas atitudes e, acima de tudo, ao propósito humanizado do nosso negócio. Ele deve ser lido em sua totalidade. Em caso de dúvidas, o setor de Compliance estará sempre à disposição para orientá-lo sobre os procedimentos, normas e padrões éticos que regem nossa instituição.

Esperamos corresponder às suas expectativas profissionais e fazer com que você sinta orgulho e paixão pela nossa causa: amparar a vida, acolher as necessidades de saúde de nossos clientes e desburocratizar o acesso a medicamentos essenciais e materiais médicos em nível global. Atender nossos pacientes e clientes com empatia, agilidade e rigor técnico é o compromisso permanente que define o DNA da Zelo Vita tanto no relacionamento interno quanto no externo.

Procuramos construir uma empresa aberta, acolhedora e transparente. Nossa porta estará sempre aberta para ouvir você e para acolher novas ideias que possam aprimorar o atendimento aos nossos pacientes.

Temos certeza de que toda a sua experiência profissional e a bagagem que acumulou durante sua vida vão agregar muito ao nosso dia a dia. Mostre o que você tem de melhor!

Seja bem-vindo à nossa Equipe e à nossa caminhada de sucesso e cuidado com o próximo.

Cordialmente,

Diretoria de Operações e Compliance

Zelo Vita



## **SUMÁRIO**

### **1. VISÃO GERAL DA ZELO VITA**

### **2. SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

### **3. DIRETRIZES DE CONDUTA E REGRAS CORPORATIVAS**

#### **3.1. Comprometimento com a Visão de Saúde**

#### **3.2. Remuneração e Honorários**

#### **3.3. Reembolsos de Despesas Corporativas**

#### **3.4. Confidencialidade, Sigilo e Proteção ao Prontuário do Paciente**

#### **3.5. Diretrizes Anticorrupção e Relação com Órgãos Anuentes**

#### **3.6. Postura Humanizada com Pacientes e Clientes**

#### **3.7. Conformidade com a LGPD e Dados de Saúde**

#### **3.8. Brindes, Presentes e Relacionamento Comercial**

#### **3.9. Canais de Denúncia**

#### **3.10. Sanções e Medidas Disciplinares**

### **ANEXO I – Termo de Recebimento e Conhecimento**

#### **1.0 VISÃO GERAL DA ZELO VITA**

##### **1.1 Quem Somos**

Somos uma empresa de consultoria, assessoria e gestão logística internacional especializada na importação de medicamentos, com conceitos inovadores, atendimento humanizado e visão focada no bem-estar do paciente. Nosso objetivo é proporcionar aos nossos clientes e parceiros o máximo de segurança, previsibilidade e agilidade em suas operações regulatórias e alfandegárias.

O cenário da saúde global exige dinamismo e atualização constante. Diante disso, buscamos soluções céleres e personalizadas para cada processo de importação por pessoa física, assegurando que o tratamento prescrito chegue ao seu destino com total integridade física e conformidade legal.

Prezamos a transparência, investimos no acolhimento da nossa equipe, reforçamos a segurança regulatória, estabelecemos metas éticas e priorizamos a vida. Confiamos em nosso jeito pleno, pessoal e prático de cuidar da logística de saúde. Seja Zelo Vita.

Nossas principais áreas de atuação são:

- Assessoria e Peticionamento perante a ANVISA.
- Gestão Logística Internacional de Cargas Medicamentosas e Biológicas.
- Despacho e Liberação Aduaneira de Importações por Pessoa Física (uso próprio).



- Consultoria de Viabilidade e Cotação de Medicamentos Especiais em Escopo Global.

## 1.2 Nossa Filosofia

- Missão: Viabilizar o acesso global a tratamentos de saúde, assessorando operações de importação de medicamentos com ética, agilidade e total segurança regulatória.
- Visão: Ser o elo mais confiável e humanizado entre o paciente e a cura em nível internacional, trabalhando lado a lado com as famílias e profissionais de saúde.
- Valores: Empatia, ética inegociável, segurança jurídica e sanitária, transparência, agilidade no atendimento e eficiência operacional.

## 2.0 SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A Zelo Vita seleciona seus colaboradores e prestadores de serviços por meio de processos específicos que atestam as qualificações técnicas e o perfil humanitário necessários para lidar com o segmento de saúde. Além da excelência técnica, os profissionais devem demonstrar alinhamento integral com os valores de cuidado, sigilo e respeito à vida defendidos pela instituição.

### 2.1 Avaliação de Desempenho Semestral

A avaliação semestral tem como meta reconhecer a dedicação dos integrantes da equipe, medindo o alcance dos objetivos operacionais, a qualidade no atendimento ao paciente e o estrito cumprimento deste Código de Conduta. A mensuração dos resultados fundamenta-se em critérios técnicos e na conformidade regulatória demonstrada no período.

## 3.0 CÓDIGOS DE CONDUTA

### 3.1 Comprometimento com a Visão Corporativa

É dever fundamental de todo colaborador atuar em estrita consonância com a missão de saúde da Zelo Vita. As metas e indicadores estratégicos estabelecidos para cada departamento devem ser seguidos de maneira rigorosa, visando à mitigação de erros que possam atrasar a entrega de medicamentos essenciais. Desvios em metas operacionais exigem planos de ação imediatos para correção e ajuste de processos.

### 3.2 Remuneração

A contraprestação pelos serviços contratados será efetuada sob a forma de honorários ou salários pré-estabelecidos. Os prestadores de serviços são integralmente responsáveis pela regularidade fiscal, emissão das notas fiscais correspondentes e quitação dos tributos aplicáveis.

### 3.3 Reembolsos de Despesas Corporativas

Despesas estritamente vinculadas ao exercício das atividades da Zelo Vita ou voltadas para o benefício direto de suas operações de assessoria serão reembolsadas mediante a apresentação obrigatória de comprovantes fiscais legítimos e validação da Diretoria.

Não serão tolerados, sob nenhuma hipótese, reembolsos de despesas de cunho pessoal, custos exorbitantes desalinhados com a realidade de mercado ou gastos destituídos de documentação comprobatória regular.

### 3.4 Confidencialidade, Sigilo e Proteção ao Prontuário do Paciente



Os colaboradores e parceiros da Zelo Vita assumem o compromisso solene de manter sigilo absoluto sobre todas as informações acessadas em decorrência de suas funções. É proibida a divulgação, por qualquer meio (seja verbal, escrito ou digital), de dados internos ou corporativos.

No âmbito da nossa atuação, são consideradas confidenciais e protegidas por sigilo profissional todas as informações que incluem, mas não se limitam a: prontuários médicos, receitas, laudos clínicos, dados pessoais de pacientes, custos de aquisição externa, contratos, especificações de fornecedores internacionais, planos de negócios e fluxogramas operacionais. A quebra de confidencialidade sujeitará o infrator às devidas responsabilizações cíveis e criminais cabíveis.

### 3.5 Diretrizes Anticorrupção e Relação com Órgãos Anuentes

A Zelo Vita mantém tolerância zero com qualquer conduta que possa configurar corrupção, ativa ou passiva, nos termos da legislação brasileira vigente.

Considerando a nossa frequente interlocução com órgãos públicos anuentes — tais como a ANVISA e a Receita Federal —, é expressamente proibido oferecer, prometer, autorizar ou conceder qualquer tipo de vantagem, facilitação, valor ou presente a agentes públicos com o intuito de acelerar análises, influenciar decisões ou obter favores regulatórios indevidos.

### 3.6 Postura Humanizada com Pacientes e Clientes

O paciente é a razão de existir da Zelo Vita. Todos os clientes devem ser ouvidos com profunda atenção, empatia e respeito diante do momento de vulnerabilidade que possam estar enfrentando.

Os colaboradores devem demonstrar proatividade resolutiva e acompanhar com zelo diário o andamento das licenças de importação até a efetiva entrega do medicamento. Feedbacks, críticas ou intercorrências relatadas pelos clientes devem ser encaminhados ao Setor de Qualidade para constante aprimoramento dos serviços prestados.

### 3.7 Conformidade com a LGPD e Dados de Saúde

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Zelo Vita adota uma postura rigorosa no tratamento de dados pessoais, classificados legalmente como dados sensíveis (informações de saúde e registros médicos).

Todos os profissionais que manuseiam receitas, laudos ou documentos de identificação recebem treinamento constante para assegurar o armazenamento seguro e o descarte adequado dessas informações. É terminantemente vedada a exposição, compartilhamento não autorizado ou divulgação de dados dos pacientes por qualquer meio verbal ou escrito.

### 3.8 Brindes e Presentes

O oferecimento ou recebimento de brindes comerciais de valor estritamente simbólico, distribuídos unicamente a título de cortesia, divulgação de marca ou datas sazonais festivas, é permitido, desde que o valor do item não ultrapasse o teto equivalente a 100% do salário-mínimo nacional vigente.

Fica expressamente proibido aceitar ou ofertar quaisquer presentes, vantagens ou gratificações cuja finalidade velada ou explícita seja obter facilidades comerciais, favorecimentos em processos ou que gerem conflitos de interesses com as diretrizes de compliance da Zelo Vita.



### 3.9 Canais de Denúncia

É dever ético e responsabilidade de todos os integrantes da equipe e prestadores de serviços comunicar imediatamente à Zelo Vita qualquer conduta que viole, ou traga suspeita de violação, às regras deste Código, às políticas internas ou às legislações brasileiras e sanitárias vigentes.

- Canal Oficial de Ética e Denúncias: [consultoriazelovitaim@gmail.com](mailto:consultoriazelovitaim@gmail.com)

### 3.10 Sanções e Medidas Disciplinares


Qualquer violação identificada será submetida à análise do comitê de Compliance e da Diretoria para a devida apuração e aplicação de medidas corretivas. Com base na gravidade da infração praticada, as sanções aplicadas poderão compreender:

1. Advertência por escrito, de caráter reservado.
2. Advertência por escrito, com publicidade interna.
3. Desligamento do integrante ou suspensão/rescisão imediata do contrato de prestação de serviços.

Nos cenários em que o ato ilícito caracterizar indício de crime ou infração sanitária/ética profissional, a Zelo Vita adotará as providências administrativas e judiciais necessárias, comunicando formalmente os órgãos e autoridades públicas competentes.



 [consultoriazelovita@gmail.com](mailto:consultoriazelovita@gmail.com)

 +55 21 2038-0947

## **ANEXO I**

### **TERMO DE RECEBIMENTO E CONHECIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

Pelo presente instrumento, a empresa / o profissional abaixo qualificado:

Razão Social / Nome Completo:

CNPJ / CPF:

Endereço:

Na qualidade de colaborador / prestador de serviços / fornecedor da ZELO VITA CONSULTORIA EM IMPORTAÇÃO, declara para os devidos fins que recebeu cópia integral do Código de Ética e Conduta da instituição, estando plenamente ciente e esclarecido quanto ao teor de suas cláusulas e diretrizes.

Assume, por meio deste termo, o compromisso solene de guiar suas atividades profissionais em total conformidade com as regras estabelecidas, zelando pela ética, pela privacidade dos pacientes e pelas melhores práticas do segmento de saúde.

Local: \_\_\_\_\_, Data: //2026.

Assinatura do Declarante / Representante Legal