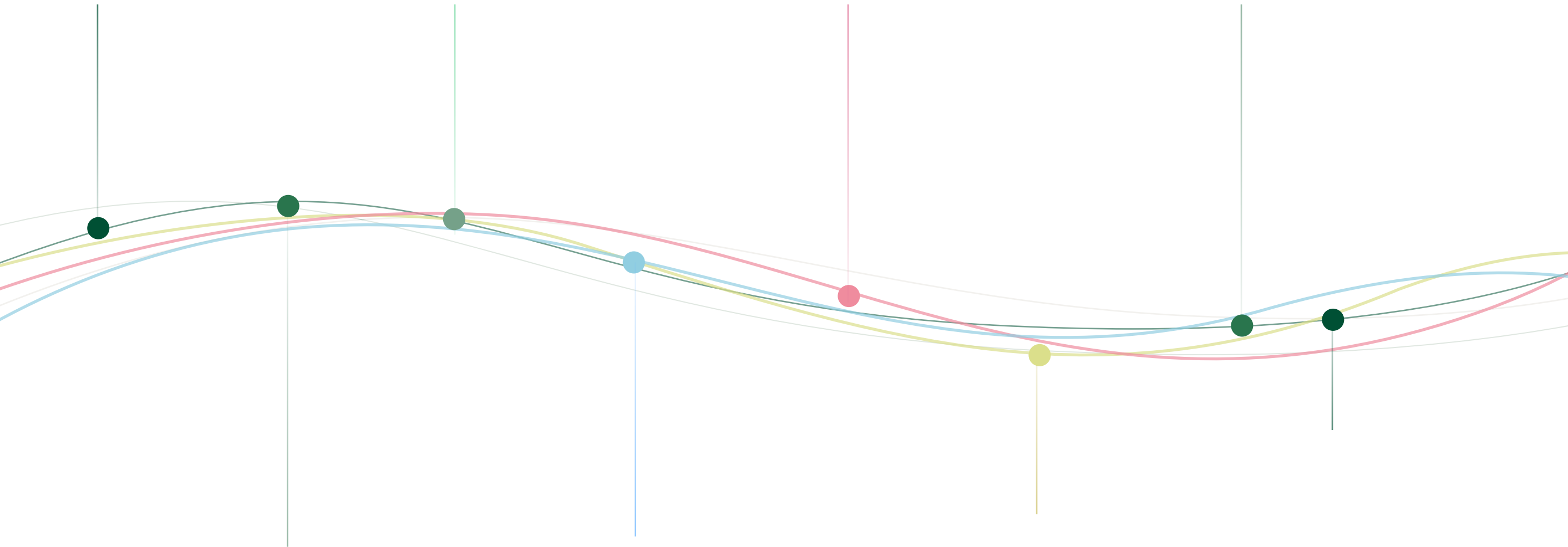


# Relatório Anual e de Sustentabilidade 2021



# Sumário





# Boas-vindas

neste capítulo:

- \_ Mensagem do Conselho de Administração
- \_ Mensagem da Liderança

# Boas-vindas

GRI 102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53

Apresentamos a nossos(as) parceiros(as), funcionários(as), clientes, investidores e demais públicos o *Relatório Anual e de Sustentabilidade 2021*. Nesta edição, trazemos uma síntese das conquistas, dos progressos e de nossas principais iniciativas voltadas à concretização da ambição 2030 da RD: tornar-se o grupo que mais contribui para uma sociedade mais saudável no Brasil.

Construímos o documento baseados em um conjunto de referências, normas e compromissos, com destaque para as diretrizes de relato da Global Reporting Initiative (GRI), o Framework de Relato Integrado e os Princípios do Pensamento Integrado da Value Reporting Foundation (VRF), o Pacto Global das Nações Unidas, a Agenda 2030, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os pilares de nosso planejamento de negócios.



Trabalhamos diariamente pela integração e conexão crescente de nossa Estratégia 2025 e de nossos compromissos de sustentabilidade. Estamos convictos de que o sucesso dos negócios e nossa evolução de um varejista farmacêutico para uma organização voltada à promoção da saúde integral ocorrerão concomitantemente à produção de impactos positivos na sociedade brasileira. Este relatório busca, assim, oferecer indicadores mensuráveis para demonstrar esse amadurecimento e comunicar aos nossos diversos públicos como pretendemos avançar.





Conheça  
mais **nossos**  
**Compromissos**  
no site  
[rd.com.br](https://rd.com.br)

Em 2021, divulgamos o Caminhar Juntos, nossa plataforma de sustentabilidade que reúne 35 compromissos nos pilares Pessoas + Saudáveis, Negócios + Saudáveis e Planeta + Saudável. A estrutura do relatório obedece a essa organização das informações, além de refletir os nossos temas materiais identificados na consulta aos diferentes públicos, com seus respectivos indicadores (*leia mais em* *Ambição 2030: Compromissos de sustentabilidade*).

Este relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, com dados relacionados à sede da RD em São Paulo, à sua rede de farmácias das bandeiras Droga Raia e Drogasil, aos seus centros de distribuição e à 4Bio, empresa controlada. Exceções são indicadas ao longo do texto ou em notas de rodapé.

GRI 102-21

A publicação conta com a versão completa, no formato de PDF, que atende aos aspectos de acessibilidade, além de um *hotsite* com os principais destaques do ano, em versão adequada para qualquer dispositivo tecnológico como computadores, *tablets* e *smartphones*.

**Se tiver qualquer dúvida sobre o conteúdo, escreva para a gente:**  
[sustentabilidade@rd.com.br](mailto:sustentabilidade@rd.com.br)

**Tenha uma ótima leitura!**

# Mensagem do conselho de administração

GRI 102-14, 102-32

Com avanços e retrocessos, 2021 foi um ano de retomada ainda em meio à pandemia de Covid-19, em grande parte graças à vacinação em massa realizada no Brasil e no mundo. Foi possível começar a imaginar um mundo pós-Covid mas os impactos na sociedade e a repercussão das transformações que causarão nos modelos de negócio só serão profundamente conhecidos nos próximos anos.

Entretanto, muitas tendências já se fixaram como imperativos para a nova sociedade que virá. Uma forma de consumir, aprender, se relacionar e se divertir cada vez mais digital, o conceito de saúde integral cada vez mais central em nossas vidas, e a maior consciência sobre os desafios ambientais e sociais para o futuro de todos nós são alguns desses exemplos que impactam diretamente o futuro da RD.

Nesse contexto complexo, com grandes desafios e oportunidades, construímos a nossa Ambição 2030 de ser o grupo que mais

contribui para uma sociedade mais saudável no Brasil. Definimos e divulgamos um conjunto de 35 compromissos em oito eixos temáticos agrupados em torno de nossos 3 pilares de sustentabilidade: Pessoas + Saudáveis, Negócios + Saudáveis e Planeta + Saudável.

Resultado de uma profunda reflexão do Conselho de Administração, de lideranças internas, de parceiros especializados e com escuta atenta de *stakeholders* prioritários, traçamos diretrizes e definimos metas de impacto que tangibilizam essa ambição, como incentivar 50 milhões de brasileiros a serem mais saudáveis, empoderar economicamente 350 mil pessoas e tornar a Raia Drogasil uma companhia aterro zero e net zero, ou seja, que zera suas emissões líquidas de gases de efeito estufa até 2030.

Esse horizonte de compromissos dialoga diretamente com a Estratégia de Negócio 2025 de ampliar nossa atuação como



**Antonio Carlos Pipponzi**  
Presidente do Conselho de Administração



varejista farmacêutico para uma empresa de promoção de saúde e bem-estar – uma empresa mais diversa, inovadora, contemporânea, capaz de capturar mais valor e gerar mais impacto positivo.

2021 também foi o ano em que celebramos os dez anos da bem-sucedida fusão entre Raia e Drogasil, marcas centenárias e protagonistas do varejo farmacêutico brasileiro que têm entregado resultados robustos e criado valor de forma consistente ao longo do tempo para acionistas e sociedade. Nesses dez anos, triplicamos o número de nossas farmácias, multiplicamos por cinco o nosso faturamento e crescemos sete vezes o nosso Ebitda. Tudo isso atingindo o maior índice de satisfação de clientes da nossa história, o que reforça nosso compromisso incansável com a formação de pessoas e a excelência em execução. Com quase 50.000 funcionários(as), seguimos de forma irretocável nossa filosofia de contratação exclusivamente pela base e formação interna de pessoas para posições nas farmácias. Entendemos que temos um

papel relevante na inclusão econômica e na promoção da diversidade em nosso país.

A Nova Farmácia nunca se provou tão necessária, e seguimos com nosso ambicioso plano de expansão orgânica abrindo 240 farmácias, chegando a 100% dos estados brasileiros em 2021. Em uma conjuntura ainda duramente impactada pela pandemia da Covid-19, subimos a trabalhar em parceria com o poder público ao acolher postos volantes de vacinação contra a doença. Também realizamos mais de 4 milhões de testes de Covid-19 em todo o Brasil, introduzindo diferentes modalidades de testagem, e ampliamos o alcance de nosso portfólio de serviços de saúde.

Fortalecemos nossa estratégia de digitalização, criando novas soluções digitais, e melhorando a jornada *omnichannel* com muitos avanços nas modalidades e na qualidade da nossa logística de entrega; fortalecemos significativamente nosso marketplace, ampliando nossa oferta de produtos de saúde e bem-estar. Avançamos

na construção de um ecossistema de saúde, com o lançamento da primeira versão da plataforma Vitat; e capturamos sinergias, incorporando tecnologia, capital intelectual e conhecimento por meio de nossos investimentos da RD Ventures.

Avançamos na nossa Governança, ampliando o nosso conselho para 11 membros, trazendo mais diversidade de gênero, idade e de setores. Criamos uma secretaria de governança e descentralizamos as lideranças dos comitês para melhorar os processos, a dinâmica de reuniões e, consequentemente, a efetividade das contribuições.

Chegamos a 2022 com ânimo, mas com enorme senso de responsabilidade. Temos um time de líderes, funcionários(as) e conselheiros(as) comprometidos(as) com o nosso propósito e com nosso projeto de longo prazo, condição essencial para enfrentar a desafiadora conjuntura econômica, social e ambiental em que vivemos. Manter o foco em eficiência operacional, rigor na alocação de capital e ao mesmo tempo ter ousadia para inovar e

Temos um time de líderes, funcionários(as) e conselheiros(as) comprometidos com o nosso propósito e com nosso projeto de longo prazo

experimentar é um desafio essencial para equilibrar crescimento e saúde financeira.

Seguimos mobilizados em torno dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e do Pacto Global das Nações Unidas, agendas coletivas e que são de interesse de todos e todas. Agradecemos nossos(as) funcionários(as), líderes, clientes, comunidades e parceiros institucionais por este ciclo de tantas realizações e aprendizados – e convidamos todos(as) a Caminhar Juntos e construir uma companhia e uma sociedade melhor a cada dia.

# Mensagem da liderança

GRI 102-14

Com uma estratégia que cada vez mais alia as bases de crescimento dos negócios a indicadores de geração de impacto, a Raia Drogasil teve uma série de conquistas a celebrar neste ano de 2021.

No mesmo ciclo em que anunciamos ao mercado e à sociedade nossos compromissos de sustentabilidade, organizados em uma plataforma que nos direciona das decisões operacionais ao planejamento de longo prazo, entregamos resultados econômico-financeiros que reafirmam a solidez do negócio em um ambiente desafiador para o mercado da saúde.

A pandemia da Covid-19 seguiu influenciando decisivamente e lançando pressão sobre os serviços em saúde. Mais do que nunca, a estratégia que divulgamos ao mercado em 2020 – pautada pelos pilares de Nova Farmácia, Marketplace e Plataforma de Saúde – se provou fundamental para a companhia seguir sendo referência para milhões de brasileiros, concretizando o propósito de cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida.

Atravessamos um segundo pico de contágio da Covid-19 no primeiro semestre de 2021 conscientes de nossa responsabilidade. De





Fechamos  
o ano com

R\$ **25,6**  
bilhões  
de receita bruta

R\$ **1,8**  
bilhão  
no Ebitda

um lado, a esperança com o avanço da vacinação contra a doença nos permitiu vislumbrar o futuro com mais clareza; de outro, as perdas humanas e os cuidados que devíamos seguir tomando com nosso time e nossos clientes.

A estratégia da Nova Farmácia nos permitiu chegar a todos os estados da federação durante o ano. Entendemos que as farmácias são *hubs* de saúde essenciais para momentos como este que atravessamos, tanto no presencial quanto em canais digitais – que fecharam 2021 representando 9% de nossas vendas no varejo. A confiabilidade do canal farmácia e sua proximidade com os lares são vantagens competitivas que nos garantiram um desempenho atrelado à prestação de serviços fundamentais aos clientes.

Na rede física, expandimos os serviços farmacêuticos de aplicação de injetáveis e testes a 1.500 farmácias e aplicamos mais de 198 mil

doses da vacina contra a Covid-19 em postos volantes nas unidades, por meio de parcerias com municípios. Também seguimos com o importante serviço de realização de testes de Covid-19 em nossas farmácias. E fomos de 73 (em 2020) para mais de 200 pontos de vacinação contra diversas doenças.

As novas avenidas de crescimento da companhia tiveram resultados significativos e contribuem para gerar uma oferta integrada de soluções aos clientes. No Marketplace, efetivamente ganhamos tração no ano com mais de 80 mil SKUs na plataforma RD e construímos um plano tático para ter mais controle sobre a cadeia logística e o gerenciamento da rede de negócios. Já a Plataforma de Saúde, nossa aposta para o futuro do setor, ganhou rosto e identidade com a inauguração dos espaços Vitat e a operação de quatro *apps* que conectam usuários a serviços, programas e linhas de cuidado em todos os espectros da saúde integral.

O processo de fidelização é fundamental para o futuro da companhia e seus novos negócios. Tivemos salto de 20% na nossa base de clientes fiéis – e temos segurança de que isso se deve ao papel de referência que cada funcionário(a) assume do balcão da farmácia à distribuição de produtos. Investimos também em qualidade e nível de serviço, a fim de aumentar a conversão de resultados nas farmácias, com inovações em nossos produtos de marcas próprias, expansão do rol de serviços e foco em ativos de fidelização – a exemplo do Stix, já adotado por 2,5 milhões de clientes.

A combinação dos três pilares da Estratégia 2025 nos fez chegar ao final de 2021 com uma receita bruta de R\$ 25,6 bilhões e R\$ 1,8 bilhão no Ebitda, um marco na história da companhia. A isso, combinamos a entrega de um endividamento controlado – relação dívida líquida/Ebitda de 0,8x –, mesmo em um ano de importantes investimentos, como

## Estratégia de negócio posiciona a RD como companhia orientada à promoção da saúde e do bem-estar

os da RD Ventures e os dedicados à expansão da rede de farmácias.

Esses resultados se combinam à entrega de evidências de nossa dedicação aos pilares ESG da Raia Drogasil de Pessoas + Saudáveis, Negócios + Saudáveis e Planeta + Saudável. Agora com 35 compromissos públicos articulados no movimento Caminhar Juntos, esses eixos nos permitem acompanhar, ano a ano, o amadurecimento da companhia em sua capacidade de não só criar, mas compartilhar valor com seus públicos de relacionamento e enfrentar com proatividade os desafios próprios do setor.

O cuidado com as pessoas começa pelos(as) nossos(as) funcionários(as); durante o ano, tivemos mais de 49 mil consultas realizadas

em serviço de telemedicina, em parceria com o Einstein. Também registramos mais de 15 mil funcionários(as) inscritos(as) no grupo do Workplace do Minha Melhor Versão e, na jornada de saúde emocional, ampliamos o serviço de acolhimento para 24 horas por dia. Também ampliamos o engajamento externo para além de nossos programas e ações com clientes e nos mobilizamos em ações como o #PraQuemMenstrua, lançado por nossa marca própria Needs em parceria com a ação Wash, da Unicef – que impacta comunidades vulneráveis do Pará com ações de combate à pobreza menstrual.

Na frente de Negócios + Saudáveis, estruturamos uma governança robusta para o tema da diversidade com agendas de gerações, gênero, LGBTI+, pessoas com deficiência e

raça – e discussões que chegaram a todos e todas nós da Diretoria Executiva. Nosso compromisso com o tema desde a liderança, aliás, foi reconhecido na iniciativa Women on Board, por conta da presença de três mulheres em nosso corpo de conselheiros. Outra frente de evolução foi nosso programa ESG na cadeia de fornecedores, que em 2021 impactou 100% dos nossos parceiros de categorias consideradas críticas em riscos sociais e ambientais.

Em relação aos compromissos do pilar Planeta + Saudável, 2021 foi também um ano de progressos. Triplicamos nosso volume de farmácias abastecida por fontes de energia elétrica renováveis e demos continuidade ao projeto das usinas de geração distribuída, chegando em 2022 a mais de 60 usinas que

O cuidado com as pessoas começa por nossos(as) funcionários(as)

**49<sup>mil</sup>**  
**consultas**  
em telemedicina

**15<sup>mil</sup>**  
**inscritos**  
no Workplace  
Minha Melhor  
Versão



## Inspirados pela nossa ambição de sustentabilidade, vamos dar escala aos negócios em saúde que são capazes de impactar as vidas de nossos clientes

fornece energia renovável às farmácias. Na logística, iniciamos testes com vans elétricas em diferentes rotas e contratamos uma consultoria especializada para mapear riscos e oportunidades climáticos relacionados aos nossos centros de distribuição.

Seguimos com a gestão das emissões de gases do efeito estufa e o fomento à economia circular como grandes desafios nessa seara, e os próximos anos serão dedicados a testes, experimentos e ações em inovação, pautadas pela colaboração com fornecedores, clientes e demais parceiros. Da mesma forma, temos oportunidades para avançar na diversidade para além

das questões de gênero e, inspirados pelo Caminhar Juntos, precisamos dar escala aos negócios em saúde que são capazes de impactar as vidas de nossos clientes para além da venda de medicamentos.

Para 2022, esperamos lidar com um cenário cambial e inflacionário ainda difícil, que nos exigirá disciplina de capital redobrada e uma gestão de riscos dinâmica. Os contextos político e econômico do país também se lançam como desafios, assim como as incertezas ainda ligadas à variante Ômicron e seu comportamento na população global no médio prazo. Entretanto, reconhecemos estar genuinamente estruturados para lidar

com cenários adversos e ser a plataforma de saúde de escolha dos brasileiros em seus momentos de maior necessidade.

Agradecemos mais uma vez aos nossos acionistas, minoritários e controladores, bem como aos clientes e fornecedores da companhia, pela confiança depositada em nós e em nosso propósito. Um muito obrigado, também, àqueles que compõem nossa equipe Raia Drogasil – um time que é motivo de orgulho para nossa gestão, que seguiu dedicado a prestar o melhor serviço em um ano decisivo para a saúde de tantos brasileiros.



# Quem somos

neste capítulo:

- \_ Modelo de negócio
- \_ Governança
- \_ Integridade
- \_ Gestão de riscos





# Quem somos

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-7

Com uma história que remete ao crescimento do varejo farmacêutico em nosso país, a Raia Drogasil S.A. (RD) é uma companhia de capital aberto constituída há uma década, a partir da união da Droga Raia e da Drogasil, com atuação em serviços e soluções em saúde integral e bem-estar.

Somos, hoje, líderes em número de farmácias e faturamento no varejo farmacêutico no Brasil. Temos, ainda, o maior número de farmácias de qualquer categoria de varejo – em 2021, chegamos a 100% do território nacional – e impactamos um quinto da população brasileira com nossos serviços em farmácias (redes física e digital), no *marketplace* e em nossa plataforma de saúde.

Reflexo dessa presença nacional, contamos com um time diverso e multicultural, que reúne mais de 49 mil funcionários(as) empenhados(as) em concretizar nosso propósito

*de Cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida.*

Estamos presentes no mercado de capitais brasileiro, com ações negociadas na B3, e participamos do Novo Mercado, segmento mais exigente da bolsa. Em 2022, integramos a 17ª carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), atestando nosso compromisso com boas práticas socioambientais atreladas à visão de negócio.

Durante 2021, ano ainda marcado pela pandemia de Covid-19 e seus reflexos sobre os negócios, pudemos avançar em nossos projetos de concretização da Nova Farmácia, estruturação do *marketplace* e desenho das soluções em nossa plataforma de saúde. Colhemos os resultados por meio de indicadores financeiros positivos e de uma posição financeira sólida, com nossa alavancagem abaixo de 1,0x e geração de caixa coerente com o momento do negócio.



## Crença



Gente que cuida de gente

## Propósito



Cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida

## Valores GRI 102-16



### **Eficiência**

Fazer sempre bem feito, com o melhor resultado

### **Inovação**

Inovar hoje para ser melhor amanhã

### **Visão de longo prazo**

Agir hoje, agregando valor ao nosso futuro e ao de toda a sociedade

### **Ética**

Fazer o que é certo, de forma transparente e com honestidade, em qualquer situação

### **Relações de confiança**

Ter interesse genuíno nas pessoas, cultivando relações de confiança



# Presença e impacto

GRI 102-4, 102-6, 102-7, 102-10

Em 2021, concretizamos uma das principais diretrizes de nosso Plano de Expansão: chegamos a 100% do território brasileiro com a inauguração de farmácias em todos os estados da região Norte.

Seguimos confiantes nos atributos e diferenciais de nossas marcas Droga Raia e Drogasil, com uma estratégia que direciona esforços de acordo o potencial dos mercados urbanos e do interior.

Em 2021, inauguramos 240 farmácias. Em uma década, fomos de 776 para 2.490 farmácias e, hoje, chegamos a 485 municípios. Aliamos essa expansão à presença crescente em plataformas digitais para que a RD alcance cada brasileiro por meio de seus produtos, serviços e soluções.

Além da rede de farmácias, contamos com centros de distribuição (CDs), unidades estratégicas para garantir o abastecimento das farmácias, as entregas de produtos e medicamentos especiais e a satisfação de nossos clientes. Ao final de 2021, eram 11 unidades nos estados de São Paulo, Goiás, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Paraná, Pernambuco, Bahia, Rio de Janeiro e Ceará.

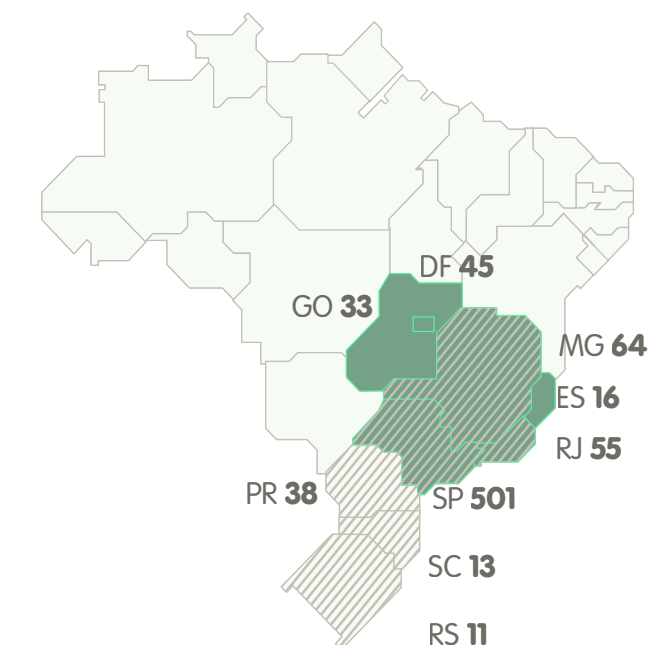
Nosso processo logístico envolve o recebimento das mercadorias dos fabricantes em nossos CDs e o envio por meio de um modelo misto de frotas, que combina frota própria e de parceiros logísticos. Hoje, quatro em cada cinco farmácias da RD são abastecidas em escala diária.





Em uma década,  
fomos **de 776**  
para **2.490 farmácias**

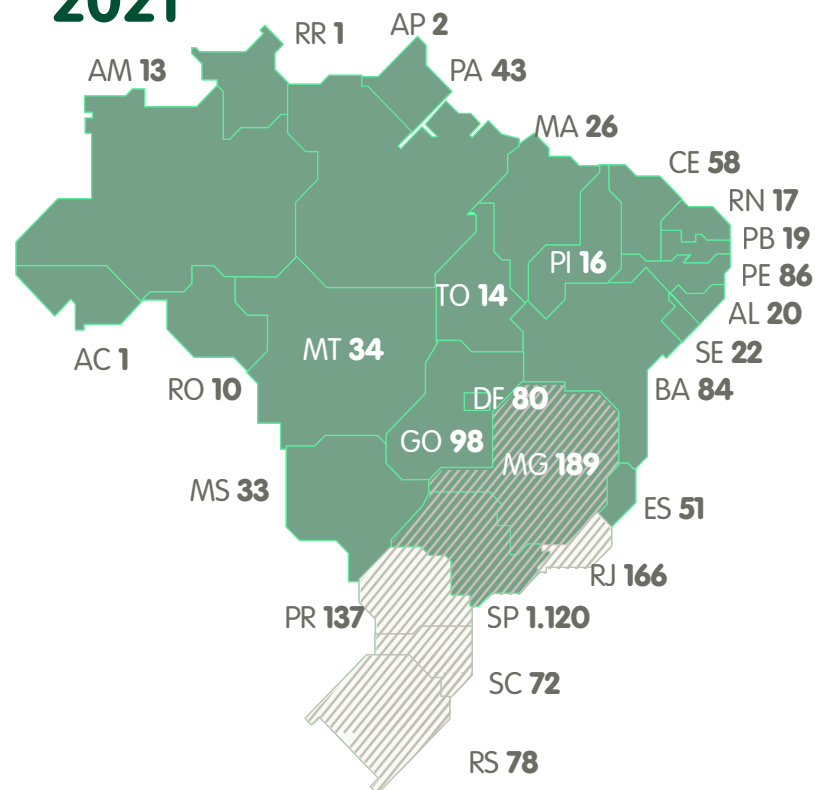
E estamos em  
todos os estados  
do país



# 2011



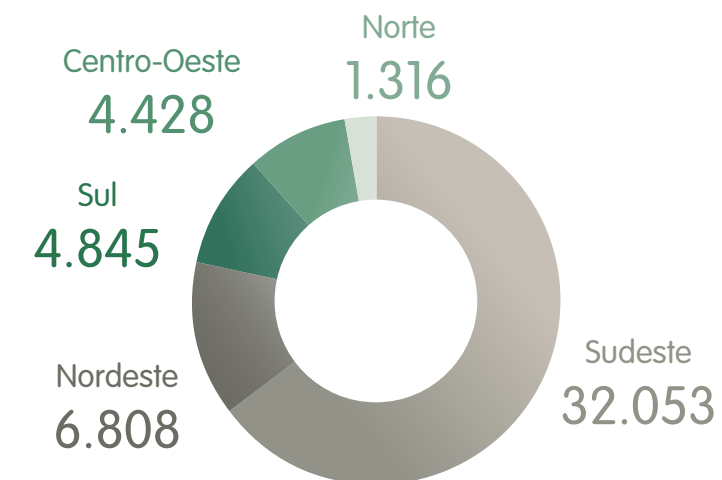
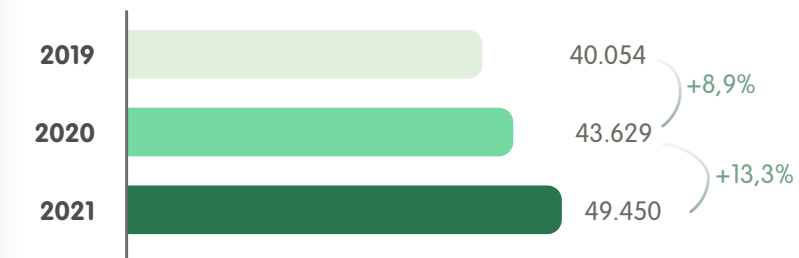
	Raia	407
	Drogasil	369
<hr/>		
	<b>Total</b>	<b>776</b>

# 2021



	Raia	1.059
	Drogasil	1.431
<b>Total</b>		<b>2.490</b>

GRI 102-8



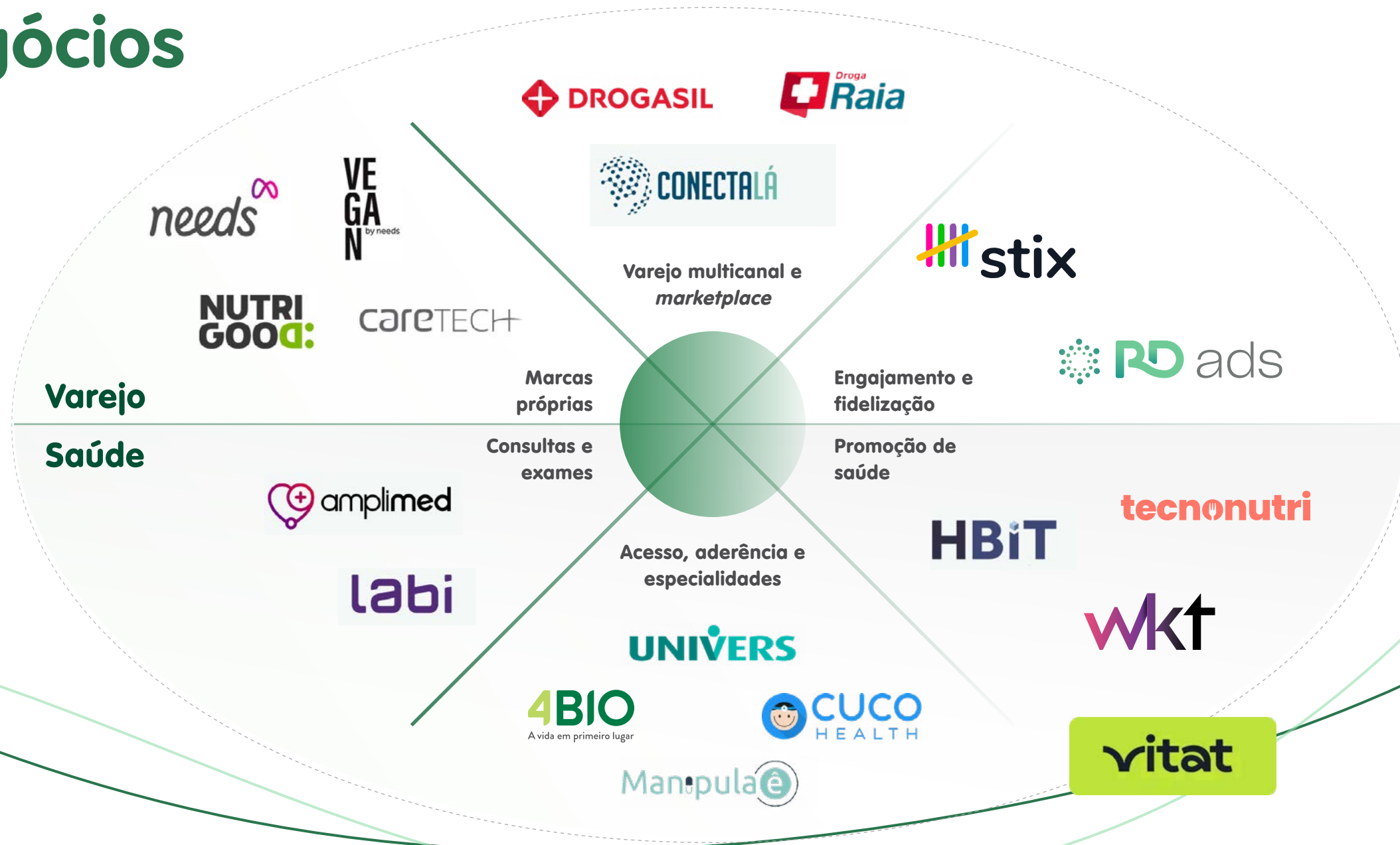


# Nossos negócios

GRI 102-2

A RD busca ampliar seu escopo, saindo de uma varejista farmacêutica para uma provedora de saúde integral, movida pela ambição de se tornar, até 2030, o grupo que mais contribui para uma sociedade mais saudável no Brasil.

Com esse fim, está construindo um ecossistema de saúde integral que englobe empresas e marcas movidas pelo mesmo propósito de cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida.



## Varejo

Origem de nosso negócio e base de nossa conexão com clientes e sociedade, o varejo farmacêutico veio evoluindo com a integração de novos produtos, marcas e serviços.

### Varejo multicanal e marketplace

Buscamos posicionar nossas bandeiras de farmácias para além da venda de medicamentos, entregando experiências qualificadas em saúde, bem-estar e relacionamento com nosso time.

Esse é o território de atuação da Droga Raia e da Drogasil, ambas surgidas ao longo do século XX. Em 2021, descontinuamos a marca Onofre, focada em *e-commerce*.

Recentemente, fortalecemos nosso *marketplace* com a oferta completa

de serviços e produtos em saúde e bem-estar.

Nos últimos anos, apostamos na multicanalidade das marcas por meio do aplicativo, do site, dos *call centers* e das redes sociais. Temos registrado uma evolução na digitalização do varejo, um avanço no nosso conceito de Nova Farmácia.

Em 2021, a receita dos canais digitais totalizou R\$ 2,1 bilhões, atingindo no quarto trimestre uma penetração de 9,2%.





## Marcas próprias

A conexão com nossos clientes se dá também pela oferta de produtos de marcas próprias em nossas farmácias, que transitam entre os setores de beleza, bem-estar, vitaminas e suplementos, acessórios e cuidados em saúde.

O portfólio hoje abrange as marcas Needs/Vegan by Needs (beleza, bem-estar e higiene); Raia/Drogasil (vitaminas e suplementos de perfis segmentados); Nutrigood (produtos funcionais e saudáveis); Triss (acessórios de beleza); Caretech (prevenção e monitoramento de saúde); e Le Pop (higiene e beleza).

Trabalhamos pelo desenvolvimento e qualificação contínuos dos fornecedores de marcas próprias. Para trabalhar com a RD, eles compartilham de nossos compromissos e preocupações e são engajados em pilares do Caminhar Juntos (*leia mais em* Negócios + Saudáveis).






## Engajamento e fidelização

**STIX:** Formado em aliança com o Grupo Pão de Açúcar, reúne as marcas Droga Raia, Drogasil e Pão de Açúcar para oferecer programas de benefícios e descontos, a partir do acúmulo e resgate de pontos em produtos e serviços. Ao final de 2021, já mantinha mais de 2,5 milhões de clientes ativos, sendo que 48% deles realizaram trocas de pontos por benefícios em 2021.

**RD Ads:** Negócio de mídia digital que conecta nossos fornecedores e futuros comerciantes atuantes em nossos *marketplace* a possibilidades de ações de impulsionamento e visibilidade.




## Negócios de saúde

Nossos negócios em saúde são parte fundamental da Estratégia 2025; têm como foco posicionar a RD em mercados que diversificam as soluções em saúde e bem-estar para clientes e pacientes, com potencial de gerar impacto e diversificar as bases de nossos resultados.

### Consultas e exames

- **AMPLIMED** – *healthtech* líder em software de prontuário médico (SaaS), que oferece uma solução completa para gestão de clínicas e consultórios, incluindo prontuário eletrônico, plataforma de telemedicina, prescrição eletrônica, solicitação de exames, agendamento de consultas e gestão financeira.
- **LABI EXAMES** – *healthtech* focada em exames laboratoriais, testes, *check-ups* e vacinas com o propósito de tornar o acesso à saúde mais acessível, digital e conveniente.



### Acesso, aderência e especialidades

- **UNIVERS:** é a nossa plataforma de gestão de programas de benefícios de medicamentos para o universo organizacional (operadoras, empresas, associações etc.).
- **4BIO:** fundada em 2004 e controlada por nós desde 2015, trata-se de uma empresa líder em varejo de medicamentos especiais e produtos complexos e de alto custo. Nosso serviço é atender clientes que normalmente requerem acompanhamento clínico com a entrega pontual e qualificada de produtos voltados a especialidades como oncologia, reumatologia, ortopedia, dermatologia,

medicina reprodutiva e infectologia. Em 2021, tivemos uma satisfação de clientes (aferida via Net Promoter Score) de 9,9. Os Centros de Distribuição 4Bio ficam em São Paulo (SP), Campinas (SP), Palmas (TO) e Recife (PE).

- **MANIPULAÊ:** *marketplace* de farmácias de manipulação, que envia as melhores cotações das farmácias em até 1 hora. Possui também um ERP para farmácias (Pharma Rocket).
- **CUCO HEALTH:** *startup* digital que ajuda pacientes crônicos em tratamentos de saúde a ter aderência ao tratamento.





## Promoção de saúde

• **VITAT:** vitat nasce com forte vocação e presença nos canais digitais através de um portal de Saúde e Bem-estar com mais de 5 mil conteúdos, forte atuação em redes sociais e com produções de vídeos/podcasts que em conjunto já impactam em torno de 5M de usuários todos os meses. Nos canais físicos Vitat já atua em 21 espaço de serviços em farmácias da Raia e Drogasil e em pouco tempo deverá se fazer presente em todas a rede. Com a expansão do ecossistema de provedores da plataforma, tais como laboratórios, consultórios e farmácias de manipulação. Vitat deverá marcar presença cada vez mais relevante no meio físico ampliando seus pontos de contato com seus usuários.



• **TECNONUTRI:** aplicativo que oferece programas de emagrecimento, alimentação saudável e ganho de massa.

• **WKT:** aplicativo que oferece programas de treinos variados e personalizados.

• **HBiT:** solução de *big data* para estruturar base de dados de saúde dos funcionários para grandes empresas, redução de sinistro através de análises e benchmarks. Possui mais de 1 milhão de vidas na base, com operação rentável.





## DE OLHO NO CRESCIMENTO: RD VENTURES

Estruturamos esta unidade para acelerar as transformações do negócio por meio de investimentos em *startups* e empresas de perfil inovador, com foco digital. Com mandato de investimento flexível, a unidade faz compras totais, majoritárias ou minoritárias de negócios. Em 2020, a primeira aquisição foi realizada com a Manipulaê, um *marketplace* de farmácias de manipulação.

Em 2021, a RD formalizou investimentos em mais três *startups*: Amplimed, Labi e Conecta Lá. Elas seguirão como empresas independentes e passam a integrar nosso ecossistema – que tem outros seis negócios (Vitat, Manipulaê, HealthBit, Cuco Health, 4Bio e Stix) de perfil inovador, que contribuem para a jornada rumo à Estratégia 2025. GRI 102-10

# Modelo de negócio

Conheça nosso processo de criação de valor e a forma como transformamos capitais e impactamos a sociedade





# Governança

GRI 102-17, 102-18, 102-22, 102-23, 102-24

Desde o processo de abertura de capital da Raia Drogasil S.A. (RD) e sua listagem no Novo Mercado da B3, trabalhamos para assegurar que todas as nossas tomadas de decisão se guiem pelas melhores práticas de governança corporativa e sejam tomadas no melhor interesse da Companhia e de todos os seus públicos de relacionamento.

Nosso modelo de governança se pauta pelos pilares de gestão profissional, transparência, relação equitativa com os *stakeholders*, cuidado com as pessoas, promoção da diversidade e compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Tomamos decisões e planejamos nosso negócio por meio de uma estrutura em três

instâncias de governança: a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração (com seus comitês de assessoramento) e a Diretoria Executiva.

Do ponto de vista societário, a Companhia é administrada por um grupo de controle, unido por um acordo de acionistas vigente

até 2031, que possui, praticamente, os mesmos membros desde 2011. Esse grupo é detentor de 28% das ações em dezembro de 2021, além de ações em tesouraria e outros 72% em *free float*. A diversidade de nosso capital e a necessidade de preservar os direitos de minoritários estão entre as prioridades que garantem movimentos estratégicos coerentes com as expectativas de quem aloca recursos na companhia.

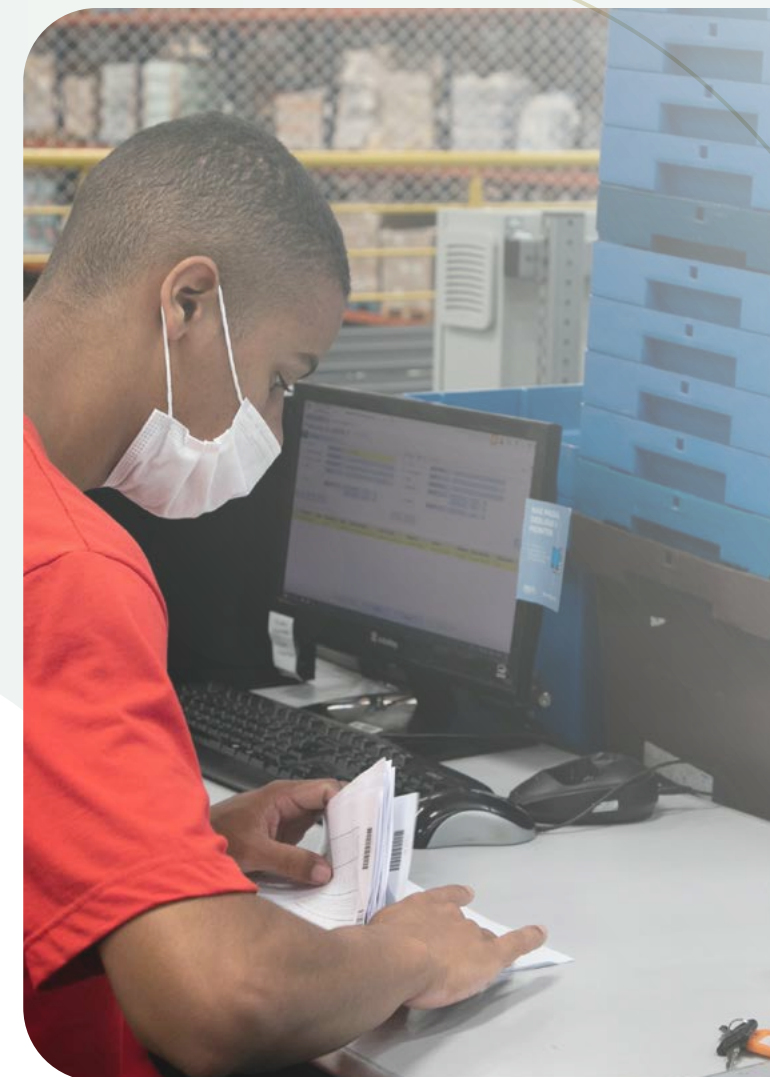
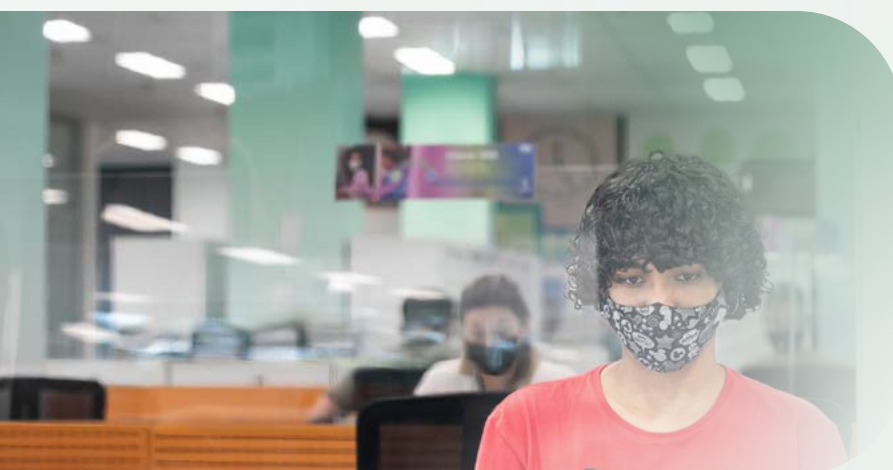


## Assembleia Geral de **Acionistas** GRI 102-35

Órgão por meio do qual os acionistas da RD aprovam temas relevantes da companhia, de acordo com as exigências do estatuto social e legais.

## Conselho **Fiscal**

Com membros eleitos pelos acionistas, tem funcionamento permanente com a função de examinar demonstrações financeiras, entre outros temas.





## Conselho de Administração

GRI 102-19, 102-20, 102-22, 102-24

Nosso conselho tem 11 membros titulares e, em linha com as boas práticas, cinco deles são independentes. O presidente, Antonio Carlos Pipponzi, tem 44 anos de experiência no varejo farmacêutico e não ocupa cargos de diretoria ou função executiva na RD. Os critérios de seleção dos membros são estabelecidos na Política de Indicação e Nomeação de Membros do Conselho de Administração e levam em conta as qualificações e experiências relevantes para o negócio, além da reputação e conduta ética. O Conselho tem como missão proteger e valorizar o patrimônio da RD, contribuindo com orientações que viabilizem a sustentabilidade do negócio, atuando como guardião da essência e cultura da empresa e dos interesses de todos os públicos de relacionamento (clientes, investidores, colaboradores, sociedade etc.).

Um dos avanços nos últimos anos é o aumento de participação de mulheres na liderança, em linha com nossos compromissos com a diversidade. Em 2021, fomos reconhecidos no Women On Board (WOB), iniciativa independente e apoiada pela ONU Mulheres, tendo três mulheres em nosso Conselho: Cristiana Almeida Pipponzi, Sylvia de Souza Leão Wanderley e Denise Soares dos Santos.

Adicionalmente, a RD acredita que a diversidade de conhecimento entre os membros do Conselho de Administração tem o potencial de gerar valor para a companhia. Atualmente, o Conselho é composto por profissionais com *expertise* nas diversas áreas consideradas essenciais para o sucesso dos negócios e implementação da nossa estratégia.



## Avaliações

GRI 102-28

Em 2020/2021, realizamos um processo de avaliação do Conselho de Administração conduzido por um consultor independente. A metodologia, que inclui entrevistas, questionários on-line e acompanhamento amostral de reuniões, aborda, entre outras questões, composição e funcionamento do Conselho, planejamento, rituais e dinâmicas, *compliance* e riscos, geração de valor e *performance*. No ano, o resultado da avaliação considerou um patamar satisfatório em todas as dimensões analisadas. O grande *take away* positivo do processo foi a percepção de forma muito alinhada por conselheiros e executivos de que a maior fortaleza do Conselho foi trazer contribuições estratégicas para criação de valor. O grande *take away* negativo do processo foi a percepção da necessidade de termos mais organização, especialmente no envio de materiais com antecedência, e dar mais espaço para escutar todos. Além do Conselho, os comitês de assessoramento e seus integrantes conselheiros e não conselheiros são avaliados. Confira o detalhamento dos resultados no [site](#) de relações com investidores.



## Diretoria Executiva

O grupo responsável pela gestão executiva e pela execução da estratégia é eleito pelo Conselho de Administração, com 5 a 11 posições em diversas áreas de negócio. Os mandatos são de dois anos, sendo permitida a reeleição. Em 2021, tivemos cargos de Chief Executive Officer (CEO) e vice-presidências dedicadas a temas-chave de nossa estratégia: Financeiro e Administrativo; Negócios de Saúde; Planejamento Corporativo,

RI e M&A; Transformação Digital; Comercial e Marketing; Gente, Cultura e Sustentabilidade; Operações de Loja, Multicanal e Expansão. Esse grupo de liderança executiva é formado por 7 homens e 1 mulher.

Nossos VPs passam por processos de avaliação realizados pelo CEO, com acompanhamento do Comitê de Pessoas.



# Comitês

GRI 102-20, 102-26, 102-29, 102-35, 102-36

O Conselho de Administração conta com o suporte de comitês de assessoramento para tratar de temas estratégicos. Em 2021, tivemos 5 comitês ativos:

**Auditoria:** em fevereiro de 2022 o Conselho de Administração da RD aprovou a instalação do Comitê de Auditoria, órgão de assessoramento com funcionamento permanente e natureza não estatutária, composto por 3 membros, todos independentes, liderado por Maria Fernanda Teixeira e composto por Sílvia Leão (conselheira de administração independente) e Pedro Zan (especialista em contabilidade societária).

**Negócios de Saúde:** liderado pelo conselheiro independente Marco Bonomi; analisa e promove a inovação no negócio da RD para buscar outras frentes de atuação na área de saúde.



**Estratégia:** liderado pela conselheira Cristiana Pipponzi; colabora no desenho do planejamento estratégico da RD.

**Finanças:** tem como missão assessorar o Conselho em temas estratégicos para a saúde financeira do negócio.

**Sustentabilidade:** liderado pela conselheira Cristiana Pipponzi. Tem como função desenvolver e propor ao Conselho de Administração diretrizes, compromissos e ações ligados à agenda ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês).

**Pessoas:** liderado pela conselheira independente Sílvia Leão, o Conselho em todos os temas relacionados ao capital humano da RD, incluindo a avaliação, nomeação e sucessão de administradores.

# Integridade

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 102-27, 103-2, 103-3 | 205, 205-1 | 419

Faz parte de nossos valores o desenvolvimento de negócios éticos, íntegros e justos, respeitando nossos clientes, parceiros, acionistas e a sociedade brasileira. Trabalhamos para isso na formulação de políticas e diretrizes de gestão, na disseminação de uma cultura de integridade e no gerenciamento de processos e controles internos, a fim de controlar riscos e responder rapidamente a quaisquer desvios de caráter ético, moral e/ou legal.

O ano de 2021 foi de importantes renovações nas políticas de gestão da RD. Sob influência de questões como a Lei Geral de Proteção de Dados, o amadurecimento de nossa governança em sustentabilidade e a evolução do plano de negócios, revisamos três políticas já existentes (Política

Ambiental e de Saúde e Segurança Ocupacional; de Investimento Social; e de Privacidade de Dados) e implantamos quatro novas: a de Diversidade, a de Engajamento de Stakeholders, a de Trabalho Remoto e a de Aspectos Ambientais, Sociais e de Governança em Aquisições e Fusões.

A elas se somam diversas políticas que abordam de forma direta o aspecto da integridade, com destaque para o [Código da Gente](#) – o código de ética e conduta da RD, que baliza comportamentos e atitudes de todos e todas que agem em nome da organização e em suas relações internas e externas. Também desenvolvemos ao longo de 2021 nosso Código de Conduta de Fornecedores, que entra em vigor no primeiro trimestre de 2022 ([acesse aqui](#)).



atingimos  
**100% das operações  
avaliadas** em termos  
de risco de corrupção

com envolvimento da liderança  
nas análises de indicadores  
de canais como o Conversa  
Ética



O Programa Embaixadores de Compliance tem como função disseminar a cultura RD, a ética e as diretrizes de *compliance* nas áreas e unidades. Ao final do ano, já contávamos com 32 embaixadores atuantes

Com relação ao combate à corrupção, um dos temas mais relevantes de nossa agenda de integridade, mantemos o Programa de Integridade para disseminação de nossa cultura, nossos compromissos e nossas políticas, em linha com o que preconiza a Lei Anticorrupção brasileira.

A gestão de riscos associados à corrupção é acompanhada em termos de processos internos, com controles realizados pela área de Gestão de Riscos. Os resultados das análises são divulgados bimestralmente ao Comitê de Riscos Corporativos, com participação da diretoria. Anualmente, o mapa de riscos associados ao tema é atualizado.

Hoje, temos cinco controles para mitigação do risco de corrupção, três deles já em andamento e com oportunidades de melhoria, um já implantado e outro ainda não implementado. 100% de nossas operações de risco são avaliadas em termos de risco de corrupção, com envolvimento da liderança nas análises de indicadores de canais como o Conversa Ética.

Com relação aos processos de sensibilização e engajamento, em 2021, disponibilizamos

treinamento em plataforma interna para todos(as) os(as) funcionários(as) abordando os temas anticorrupção, antifraude, relacionamento com órgãos públicos e conflito de interesses, além do Código da Gente. Para a liderança executiva, o treinamento foi aplicado de forma on-line por consultoria externa. Todas as políticas de *compliance* estão disponíveis nos canais de comunicação interna, e a Universidade RD possui cursos sobre combate à corrupção e a fraudes e sobre o Código da Gente.

Como parte das ações de disseminação, criamos o Programa Embaixadores de Compliance, cuja função é disseminar a cultura RD, a ética e as diretrizes de *compliance* nas áreas e unidades. Ao final do ano, já contávamos com 32 embaixadores atuantes.

A atuação de nossa área de *Compliance* também abrange campanhas, ações de sensibilização e projetos em alusão a datas, como no caso do Dia Internacional de Combate à Corrupção.

## TREINAMENTOS ANTICORRUPÇÃO – 2021<sup>1</sup>

GRI 205-2

Categorias	Funcionários(as)	Capacitados(as)
Administrativa <sup>1</sup>	número	319
	%	19,62
Especialista	número	44
	%	10,58
Liderança executiva	número	30
	%	51,72
Liderança média	número	178
	%	26,45
Liderança operacional	número	884
	%	33,28
Operacional	número	27.327
	%	62,08

1. Não há dados sobre treinamentos por região. Em 2021, também não foram realizados treinamentos sobre corrupção para os órgãos de governança.



## Avaliação de **compliance** em nossos fornecedores

Contamos com uma área de governança de fornecedores que realiza uma avaliação ESG dos parceiros da RD, incluindo aspectos de sustentabilidade e de governança – incluindo o tema anticorrupção. Todos os fornecedores da RD aceitam o Código da Gente e as políticas Anticorrupção, Antifraude e de Relacionamento com Órgãos Públicos. Em 2021:

**3.833**  
aceites das políticas  
realizados pelos  
fornecedores

**2.594**  
parceiros aceitaram  
nosso Código da  
Gente e nossas  
políticas

Saiba+ no  
capítulo  
**Gestão dos  
fornecedores**



## Comunicação e registros

GRI 102-17, 102-33, 102-34, 103-2, 103-3 | 205, 103-2, 103-3 | 406, 205-3

O modelo de gerenciamento, registro e resposta a relatos e queixas é outro foco de atenção. Mantemos o Conversa Ética, canal para acolhimento de ocorrências relatadas por funcionários(as), terceiros, fornecedores, clientes, comunidades e sociedade em geral sobre quaisquer potenciais violações de ordem ética e de conformidade, bem como sobre temas como assédio moral e sexual, racismo, homofobia, transfobia e outras formas de preconceito. Todos os casos contam com avaliação de nossa liderança, que averigua e trata os casos,

garantindo o sigilo e a gestão dos dados e informações.

Uma evolução nesse quesito nos últimos dois anos foi a criação da Comissão de Assuntos Éticos (CAE), com reporte direto ao Comitê de Ética e ao Comitê de Finanças e Riscos, órgão de assessoramento do Conselho de Administração. Com sete diretores de diferentes áreas, essa comissão debate e delibera sobre a apuração de casos sensíveis, indicando formas de solução e tratativas de acordo com a natureza e gravidade dos casos.

## Todas as queixas associadas à corrupção são apuradas de forma criteriosa e independente

O Canal Conversa Ética recebe chamados de natureza geral e sensível, de acordo com a sua criticidade, tais como denúncias de situações de assédio, discriminação, corrupção, dentre outros.

Em 2021, foram registradas seis queixas sobre corrupção e apenas um caso foi considerado procedente, envolvendo um fornecedor que foi substituído. Em 2021, não respondemos a processos judiciais envolvendo corrupção ou fraude.

Outro tema relevante é o de discriminação. Somos uma companhia aberta à diversidade, à pluralidade e a relações transparentes. Desse modo, envidamos nossos melhores esforços para combater qualquer tipo de discriminação (conheça nossas ações em diversidade nas páginas 75 a 83).



Em 2021, recebemos 179 chamados de assédio moral e, após a devida apuração, 57 denúncias foram consideradas procedentes e demandaram providências pela Companhia, tais como demissão dos ofensores e advertência em situações de menor gravidade.

Adicionalmente, em 2021, recebemos 65 chamados de assédio sexual e, após a devida apuração, 34 denúncias foram consideradas

procedentes, resultando em demissão dos ofensores. Para as vítimas dessas situações a RD oferece apoio psicológico por meio do Núcleo de Atendimento ao Funcionário.

Em 2021, houve ainda 69 chamados de discriminação e, após a devida apuração, os 14 casos considerados procedentes demandaram providências pela Companhia, tais como demissão dos ofensores e advertência em situações de menor gravidade.

### Conversa Ética

<https://canalconfidencial.com.br/conversaetica/>

**0800 778 9009**

[contato@conversaetica.com.br](mailto:contato@conversaetica.com.br)

Confira os dados do **Conversa Ética** no [Anexo](#)

# Gestão de riscos

GRI 102-11, 102-14, 102-15, 102-29, 102-30

Organizações de nosso porte e complexidade têm no gerenciamento de riscos um fator crucial para o sucesso dos negócios. Por meio de nossa estrutura de governança, em especial com os comitês de Finanças e Riscos e de Sustentabilidade, estamos atentos aos fatores que podem afetar a criação de valor, a reputação e a perenidade do negócio.

Nosso mapeamento de riscos é feito considerando três grandes categorias – operacionais, estratégicos e de *compliance* –, com estruturas, controles e processos para mitigá-los na cadeia de valor. As recomendações dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, bem como o olhar atento da liderança executiva, asseguram nossa prontidão diante de situações que possam afetar o negócio.

A presença de temáticas ambientais, sociais e de governança é transversal e abarca riscos

das três categorias. Nos últimos anos, avançamos na pauta ESG e em sua integração à rotina de análise de cenários, tendências e fatores que podem nos impactar, positiva ou negativamente. Em 2021, desenvolvemos um trabalho de análise e ponderação sobre nossos mais de 20 riscos, com o desenvolvimento de um “mapa de calor” sobre aqueles de maior criticidade para a companhia.

A análise de criticidade dos riscos da RD leva em conta tanto a probabilidade de ocorrência do risco como seu potencial de impacto sobre os negócios. De modo geral, a incidência de riscos estratégicos no mapa de calor de nossa gestão nos permite aferir elementos cruciais para o cumprimento do plano de negócios, abrangendo tanto



a gestão do capital humano quanto os aspectos de transformação digital, expansão e desenvolvimento de plataformas de serviços de saúde.

Confira a seguir as categorias centrais – e como as gerenciamos e acreditamos cultivar oportunidades por meio delas. No Anexo, na página 115, também confira nosso Mapa de Externalidades relacionadas à RD em seus diferentes processos, áreas e atividades.



**RISCOS OPERACIONAIS** – envolvem questões como a indisponibilidade de ativos, o vazamento de informações, a dependência de fornecedores, a exposição indevida da marca, acidentes e problemas logísticos e *compliance* de marcas próprias (qualidade, práticas trabalhistas, ambientais e integridade)

**Como mitigamos** – realizamos controles de regulamentações e normas de gestão aplicáveis à companhia, reforçamos nossos controles de cibersegurança e gestão de dados, monitoramos a cadeia de fornecedores e atrelamos a reputação e a imagem de nossos negócios e marcas à integridade.

**Nossa oportunidade** – alcançar eficiência e excelência operacional e melhorar nossa gestão da cadeia de valor.

**RISCOS ESTRATÉGICOS** – diversos fatores incluídos nessa categoria abrangem projetos e indicadores críticos para o alcance de nossa Estratégia 2025 e de nossos compromissos de sustentabilidade, a exemplo do risco de crises sanitárias e de saúde pública semelhantes à pandemia da Covid-19 e o risco de não cumprimento dos compromissos ESG que assumimos. Também está no rol de riscos considerados estratégicos a indisponibilidade de recursos humanos e talentos para posições-chave da companhia.

**Como mitigamos** – trabalhamos a Estratégia 2025 e os compromissos de sustentabilidade da RD de forma a incentivar uma conexão forte entre o plano de negócios, a pauta ESG, agendas globais de sustentabilidade e nossa governança. Entre os assuntos que estão em voga na pauta ESG e na visão de negócios, destacam-se desenvolvimento de gente, promoção da saúde integral e gestão de impactos ambientais.

**Nossa oportunidade** – posicionar a RD na vanguarda das companhias de seu setor em termos de integração do pensamento estratégico sobre negócios e sustentabilidade.

**RISCOS DE COMPLIANCE** – abordam desde questões ligadas à transparência na comunicação com o mercado e as partes interessadas até os descumprimentos de exigências regulatórias, regulamentações de práticas trabalhistas e atos de corrupção que possam ser praticados por funcionários(as) ou terceiros.

**Como mitigamos** – mantemos nosso programa de integridade e processos estruturados de investigação de denúncias, envolvendo a alta liderança por meio da Comissão de Assuntos Éticos.

**Nossa oportunidade** – fortalecer nossa cultura e nossa conduta entre os diversos públicos e conquistar parcerias de valor com fornecedores.

# Segurança da informação e proteção de dados

GRI 103-2, 103-3 | 418, 418-1

Pela natureza do negócio, trabalhamos com uma base de mais de 42 milhões de clientes ativos e temos a responsabilidade de proteger as informações pessoais que utilizamos nas rotinas de nossas farmácias e canais digitais.

Nossa gestão relacionada aos temas de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação veio amadurecendo nos últimos anos, acompanhando o crescente debate social sobre o uso dos dados de clientes por empresas.



Iniciamos ainda em 2018 nosso projeto de conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e, desde então, implementamos medidas técnicas e organizacionais para sintonizar a RD aos novos requerimentos. Entre elas estão:

- contratação de consultorias especializadas para a estruturação e melhoria contínua de seu projeto de conformidade;

- contratação de profissionais capacitados para auxiliar com a formação de uma cultura de proteção de dados pessoais;
- nomeação de Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais (DPO);
- atualização de políticas internas e externas, incluindo Política de Privacidade, para contemplar regras compatíveis com a LGPD;

- criação do Portal da Privacidade para clientes, colaboradores, parceiros e prestadores de serviços;
- adequação sobre o tema de contratos junto a clientes, parceiros e fornecedores; e
- avaliação de riscos de privacidade e proteção de dados pessoais em nossos fornecedores.

Além disso, realizamos periodicamente reuniões do Comitê de Privacidade, com participação da alta gestão da Companhia. Para reforçar os níveis de controle à segurança da informação, também foram implementadas políticas como:

- Política de Gestão de Acesso;
- Política de Classificação da Informação;
- Política de Gestão de Incidente de Segurança; e
- Política de Comunicação de Incidente de Segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos Titulares de Dados.



Também conduzimos auditorias periódicas em nossos sistemas de informação, para garantir a implementação dos controles necessários para o gerenciamento de riscos e ameaças; realização de testes periódicos para identificação de possíveis vulnerabilidades; implementação e melhoria das medidas de segurança, técnicas e organizacionais necessárias para garantir a proteção dos dados pessoais que tratamos, como criptografia, pseudonimização e anonimização de dados; realização periódica de Comitês de Segurança da Informação, com participação da alta gestão da Companhia; e Política de Retenção e Descarte Seguro de Dados Pessoais.

Além disso, seguimos diversos requisitos para conduzir nossa gestão de segurança da informação, como CIS Controls, PCI/DSS, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27005 e estamos em processo de atualização do nosso Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio (SGCN) e processo para Gestão de Crise, mantendo o nosso objetivo de alcançar a certificação ISO 27001 em breve.

A proteção de nossa infraestrutura tecnológica e nossos sistemas de contra-ataques e invasões é outro foco do gerenciamento de riscos. Desde 2020, contamos com um plano estratégico voltado à segurança cibernética



apontando os principais fatores, a governança e as formas de controle e redução da exposição a riscos.

Em 2021, recebemos 64 ações e procedimentos judiciais com temas relacionados às práticas de proteção de dados pessoais da empresa, das quais 35 já foram encerradas. Além disso, recebemos questionamentos provenientes de órgãos como Procon, Senacon, Ministério Público Estadual e Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Por fim, 220 manifestações foram recebidas no canal oficial do Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais (DPO). Entre todas essas reclamações, somente 1 (um) caso isolado de alteração de um dado pessoal, de maneira não autorizada, foi constatada. O erro foi corrigido e o cliente devidamente informado. Por fim, Não foi identificado nenhuma violação de segurança ou vazamento de dados pessoais.

Outras manifestações recebidas envolvem temas como coleta ou exclusão de dados, política de descontos, biometria, uso do CPF e retificação de dados. Novamente, nenhuma violação à privacidade e/ou divulgação não autorizada de dados pessoais foi identificada ou comprovada.

Estamos constantemente empenhados em proteger a privacidade e garantir a proteção dos dados pessoais de nossos clientes, funcionários(as) e parceiros, sempre primando pela ética e transparência que regem as nossas atividades.

Realizamos treinamentos regulares com nossos(as) funcionários(as) e mantemos um programa estruturado de conscientização com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre as normas de proteção de dados pessoais e segurança da informação, fortalecendo nossa cultura de privacidade. Em 2021, treinamos 18.203 funcionários(as) nesse assunto.



# No que acreditamos

neste capítulo:

- \_ Estratégia 2025: visão de negócio
- \_ Ambição 2030: compromissos de sustentabilidade
- \_ Nosso desempenho





# No que acreditamos

Na RD, construímos uma história de confiança e parceria com clientes, fornecedores e comunidade, com marcas fortes e reconhecidas no varejo farmacêutico, por meio das quais promovemos a saúde, o bem-estar e o acesso a serviços qualificados



Para nosso futuro, a jornada indicada na Ambição 2030 e na Estratégia 2025 é clara: temos potencial de ampliar nossos impactos em defesa de uma vida mais saudável para todos(as) os(as) brasileiros(as) ao mesmo tempo que diversificamos a base de negócios, cultivamos talentos e amadurecemos os controles ESG da cadeia de valor.

Nos últimos quatro anos, um trabalho intenso de nosso Comitê de Sustentabilidade, do Conselho de Administração e da liderança executiva resultou na construção de direcionadores estratégicos e compromissos que reforçam a integração do plano de crescimento da RD e agendas globais no campo ambiental, social e de governança.

Nesse quesito, 2021 foi um divisor de águas: lançamos os Compromissos de Sustentabilidade que concretizam nossa ambição e seguimos expandindo nossos canais, serviços e atividades em saúde integral, em linha com a Estratégia 2025 e seus pilares de Nova Farmácia, Marketplace e Plataforma de Saúde.

# Integrando o futuro do negócio aos desafios da humanidade

Entendemos que os produtos e serviços da RD podem contribuir para uma economia regenerativa, mais circular e orientada à saúde e ao bem-estar

## CRESCIMENTO DO NEGÓCIO

### Futuro do negócio

#### **HEALTH CARE**

Ser a primeira plataforma de promoção de saúde integral do Brasil



## CRESCIMENTO DO IMPACTO

### Futuro da Sustentabilidade

#### **REGENERAÇÃO**

Ser o grupo que mais contribui para uma sociedade saudável no Brasil



## SAÚDE INTEGRAL



# Estratégia 2025: visão de negócio

A forma como projetamos o futuro dos negócios da RD nasceu a partir de uma reflexão profunda do Conselho de Administração e dos principais Executivos, pautada pela premissa de levar a companhia para além do varejo farmacêutico

Com base na reputação da RD construída ao longo dos mais de 200 anos combinados de história da Drogasil e da Droga Raia, queremos expandir serviços, canais, negócios e relacionamentos para fazer a transição de uma companhia orientada à venda de medicamentos para uma promotora de hábitos e estilos de vida mais saudáveis, em uma concepção integral dos cuidados em saúde.

Revisada anualmente pela liderança e traduzida em metas que vão do balcão da farmácia às decisões corporativas, a Estratégia 2025 se baseia no propósito da RD para expandir sua atuação em três grandes pilares:

## Nova Farmácia



## Marketplace de Produtos de Saúde



## Plataforma de Saúde



A concretização desses três pilares nos leva de uma varejista farmacêutica para uma companhia provedora de saúde integral, com negócios que incluem farmácias físicas e canais digitais para venda e comercialização de produtos e a oferta integrada de serviços de monitoramento em saúde, adoção de estilos de vida mais saudáveis e conexão com profissionais de saúde e serviços diagnósticos, entre outros.

Cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida

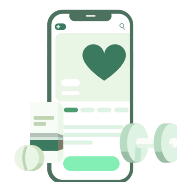
- **Pessoas + Saudáveis:** Funcionários(as), Clientes, Comunidades
- **Negócios + Saudáveis:** Diversidade, Educação, Valor Compartilhado
- **Planeta + Saudável:** Emissões, Energia, Resíduos



**Varejo Farmacêutico**



Nova Farmácia



Marketplace de Produtos de Saúde



Plataforma de Saúde



**Saúde Integral**

## COMO TRABALHAMOS PARA CONCRETIZAR A ESTRATÉGIA

### FOCO NAS PESSOAS

desenvolvimento de talentos, carreiras e lideranças

### CLIENTE NO CENTRO DO NEGÓCIO

qualidade e excelência em atendimento e investimentos que beneficiem o cliente

### LOGÍSTICA 1P E 3P

excelência em distribuição, abastecimento e assiduidade

### TECNOLOGIA, DADOS E ORGANIZAÇÃO ÁGIL

capacidade de adequar negócios e processos para lidar com informação e tomar decisões tempestivas

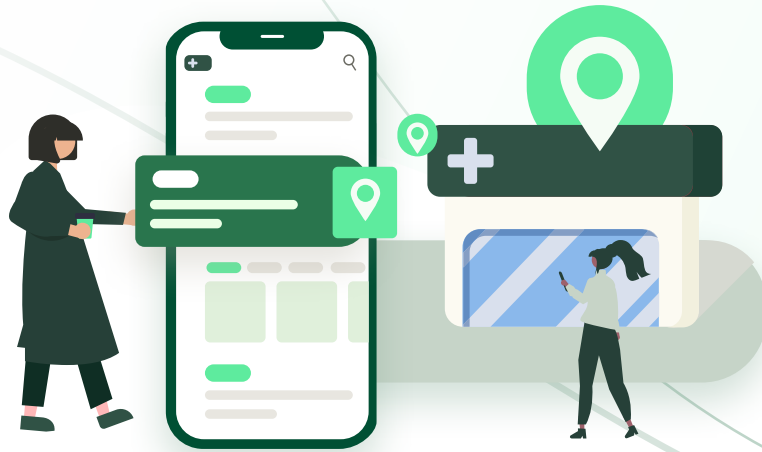
### CULTURA DIGITAL E INOVADORA

criar ambiente profissional aberto a decisões arrojadas e a um olhar multicanal e multimídia

**RD VENTURES** fomento ao ecossistema de *startups* que alimenta o negócio com soluções tecnológicas e de processos para acelerar o crescimento

Ambição de sustentabilidade 2030: tornar-se o grupo que mais contribui para uma **sociedade mais saudável** no Brasil





## Nova farmácia: capilaridade, multicanalidade e *hubs* de saúde

No pilar Nova Farmácia, seguimos focados em entregar experiência qualificada na Droga Sil e na Droga Raia e a incentivar o acesso de nossos clientes ao site e ao *app*, com uma visão que integra o *omnichannel* à presença nos municípios e comunidades



Nosso varejo fechou 2021 com 8,7% das vendas feitas em canais digitais e metade delas feitas por meio de nossos *apps*

**Leia mais em**  
*Cuidado com*  
*nossos clientes*

Ao mesmo tempo, ressignificamos o papel da farmácia por meio da oferta cada vez maior de serviços farmacêuticos, incluindo testes rápidos, aplicação de vacinas e atendimentos a pacientes crônicos.

Seguimos acreditando que é na experiência de farmácia que criamos laços e fidelizamos clientes. Demos continuidade ao processo de expansão de unidades, cumprindo nossa meta de inaugurar 240 novas farmácias, chegando a todos os estados do país.

## 2021 EM DESTAQUES



**240**  
novas farmácias

Presença em todas as unidades federativas, com

**2.490** farmácias das bandeiras Raia e Drogasil

**1.500** farmácias com serviços farmacêuticos (aplicação de injetáveis e teste de Covid-19)

**88,5%** de satisfação do cliente nas farmácias

**15,9** milhões de *downloads* dos *apps* acumulados desde 2019

**R\$ 2,1** bilhões de receita em vendas digitais

**+ 198** mil doses de vacinas contra a Covid-19 em postos volantes, por meio de parcerias com governos locais, em 13 municípios

**+ 4** milhões de testes de Covid-19 realizados desde o início da pandemia

**+ 208** pontos de vacinação em nossas farmácias, em 22 estados

**+ 67** mil doses de vacinas da gripe aplicadas em 2021

**5,5** milhões de clientes fiéis, que representam

**58% de receita** da companhia e **85% da venda** dos canais digitais



## Marketplace: construindo uma rede de negócios

Em um ano, alavancamos a nossa operação do *marketplace*, um ambiente de negócios que conecta produtos de saúde, higiene, bem-estar e beleza advindos de lojistas terceiros (*sellers*) à nossa plataforma. Com isso, aumentamos o sortimento disponível e avançamos no nosso objetivo de estar presentes em todos os momentos da jornada de saúde integral dos nossos clientes.

Hoje, temos mais de 80 mil itens ativos, com mais de 300 *sellers* em nossos canais.

Ampliamos nosso portfólio, passando a comercializar diferentes produtos – incluindo



perfumaria, produtos ortopédicos, itens de monitoramento da saúde, terapias naturais e funcionais, testes genéticos, equipamentos e acessórios para prática de exercícios.

Nosso *marketplace* está em fase de maturação. Em 2021, aplicamos o modelo simplificado, com venda on-line e entrega sob responsabilidade de nossos parceiros. Desde já, iniciamos um processo de governança de

fornecedores para o cadastro dos *sellers*, considerando aspectos de conformidade (*leia mais em Integridade*).

Na próxima fase, ampliaremos significativamente a entrada de novos *sellers* e teremos uma atuação direta no processo de entregas, além de consolidar modelos de compra e retirada que integrem a farmácia física ao *marketplace* digital.

**329** *sellers*  
comercializando produtos  
em nossa plataforma

Mais de  
**80** mil SKUs  
ofertados



## Plataforma de saúde: integração nos serviços e produtos

O que denominamos plataforma de saúde é o ponto de concretização da Estratégia 2025. Trata-se da integração dos produtos e serviços de nossas farmácias com o *marketplace* de produtos e serviços, oferecendo aos clientes oportunidades para melhorar sua saúde e seus hábitos, acessar serviços especializados (consultas, orientação, diagnósticos) e monitorar indicadores e rotinas de alimentação, exercícios físicos, sono e bem-estar.

De 2020 em diante, assumimos o desafio de estruturar uma equipe interna e buscar modelos externos viáveis para essa frente. Em 2021, criamos a Vitat, marca que consolida a plataforma de saúde – reflexo da integração dos times da RD Saúde e da *startup* tech.fit, que adquirimos no primeiro trimestre do ano.





A Vitat opera por meio de uma plataforma e aplicativos que juntos já somam mais de 25 milhões de usuários únicos. Tem entre seus canais as mídias sociais, *podcast* e *videocast*, um portal de conteúdos e 21 espaços físicos inaugurados durante o ano. Em seu modelo de negócios estão integrados:

- *Marketplace* de produtos
- *Marketplace* de serviços (laboratórios, testes laboratoriais rápidos, vacinas, bioimpedância e serviços farmacêuticos)
- Telessaúde em quatro especialidades (clínico geral, nutrição, educador físico e psicologia)
- Programas de bem-estar e linhas de cuidado
- Portal de conteúdo, incluindo o *podcast De Bem Com Você*



## 2021 em destaques

**25 milhões**  
de acessos únicos  
aos canais digitais

mais de  
**2 milhões**  
de usuários únicos  
nos *apps* e

mais de  
**120 mil**  
visualizações  
do *podcast*  
**De Bem Com Você**



# Ambição 2030

## Compromissos de sustentabilidade

GRI 102-26, 102-29

Em maio de 2021, lançamos um plano pragmático para concretizar nossa ambição:

Até 2030, queremos ser o grupo que mais contribui para uma sociedade mais saudável no Brasil

A construção desta ambição e de nossos compromissos para 2030 foi resultado de um processo amplo de reflexão, liderado pelos nossos conselheiros, Comitê de Sustentabilidade e Diretoria Executiva. Alguns *stakeholders* participaram da validação das metas.

Para isso, estruturamos 35 compromissos em oito campos temáticos agrupados nos três pilares que há anos guiam nossas ações ESG – Pessoas + Saudáveis, Negócios + Saudáveis e Planeta + Saudável. Centralmente, queremos alcançar objetivos gerais de grande porte e, para chegar até eles, desenvolver iniciativas e projetos de impacto. Confira a seguir:

Neste relatório, iniciamos um ciclo de reporte periódico dos avanços nos compromissos. **Para consultá-los, basta acessar os capítulos dos três pilares e checar as primeiras páginas**

**Incentivar 50 milhões de pessoas a serem mais saudáveis**

**Incluir e empoderar economicamente 350 mil pessoas**

**Ser uma empresa net zero e aterro zero**



Para concretizar essa ambição, temos métricas e indicadores que mostram como iremos medir nosso progresso nos 35 compromissos – e, já em 2023, nos comprometemos a revisitá-los a partir do nosso aprendizado.

Chamamos esse plano de Caminhar Juntos, afinal, sabemos que será uma construção gradual e que precisaremos da dedicação conjunta de nossas equipes, nossos fornecedores e nossos clientes para chegar aonde queremos e devemos chegar.



## OLHAR EXTERNO

GRI 102-12

Temos o desafio de constituir agendas e ações que dialoguem com compromissos externos de relevância. Nossas referências nesse quesito são os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que fazem parte de nossos pilares do Caminhar Juntos. No Pacto Global, estamos integrados à Rede Brasil.

Já nos ODS, avançamos para desenhar metas e compromissos

diretamente interligados àqueles estipulados na Agenda 2030, levando em consideração as ambições das metas nacionais e, também, os ODS prioritários no contexto do negócio, sua natureza e seus impactos.

Temos, ainda, dezenas de compromissos e/ou adesões formais a programas do terceiro setor e da sociedade civil organizada..



**Confira todos clicando aqui.**



## O olhar de nossos públicos: materialidade

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

Atendemos ao que preconizam as diretrizes, como as de Relato Integrado (<IR>) e as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) e AA1000, para definir os temas de sustentabilidade mais críticos para o negócio. Afinal, a escuta dos públicos de relacionamento oxigena nossa visão sobre os impactos da companhia e nos permite captar tendências, transformações, riscos e oportunidades para amadurecermos nossa agenda.

Nosso processo de materialidade acontece a cada dois anos e a última versão de materialidade foi feita em 2020. O processo identificou sete temas a partir de um processo amplo de consultas, com 607 pessoas mobilizadas – entre



executivos e conselheiros, funcionários(as) RD, fornecedores, especialistas e parceiros – além de estudos setoriais e análises de cenários.

Os principais públicos de relacionamento estão indicados em nossa Política de Engajamento de *Stakeholders*, criada em 2021, que reconhece que nossas atividades e operações

têm impactos de curto, médio e longo prazo para diferentes públicos, e estabelece diretrizes para a consulta e diálogo periódicos, bem como as responsabilidades pelo gerenciamento desses processos de escuta. A política está disponível no site de relações com investidores da RD: [ri.rd.com.br](https://ri.rd.com.br).



## CONFIRA OS TEMAS MATERIAIS DA COMPANHIA: GRI 103-1

Estratégia RD	Tema material	Por que o tema é material	Local/eixo de impacto	Limitações	ODS relacionados	Indicadores GRI associados
<b>PESSOAS</b> +saudáveis	Saúde e segurança dos(as) funcionários(as)	Cuidar das pessoas é o negócio da RD e, portanto, mitigar riscos de segurança e promover a saúde entre os(as) funcionários(as) é chave para a entrega do seu propósito e funcionamento do negócio	Dentro da organização	Não há	ODS 3 (3.4 e 3.8) ODS 8 (8.5)	<b>403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10</b>
	Comunidade saudável	O incentivo a hábitos saudáveis e o acompanhamento do cuidado com a saúde são temas que devem ir além das relações comerciais, também pautando a atuação da RD com as comunidades locais	Fora da organização	Impactos ocorrem apenas nas comunidades onde há projetos sociais	ODS 3 (3.4 e 3.8)	<b>413-1; 416-1; 416-2 418-1</b>
<b>NEGÓCIOS</b> +saudáveis	Promoção da diversidade e inclusão	Esse desafio é encarado pela RD não apenas como uma forma de garantir que uma parcela mais ampla e diversa da sociedade tenha oportunidades, mas também como ferramenta para desenvolvimento interno do time em um ambiente saudável e inovador	Dentro e fora da organização	Não há	ODS 8 (8.5) ODS 10 (10.2)	<b>405-1; 405-2 406-1</b>
	Gestão de pessoas	Para a RD, a saúde e bem-estar dos(as) funcionários(as) é fundamental, pois assim vamos além da busca pela eficiência operacional. Incentivamos uma cultura organizacional mais inclusiva, saudável e preparada para enfrentar os desafios globais.	Dentro e fora da organização	Não há	ODS 8 (8.5) ODS 10 (10.2)	<b>401-1; 401-2; 401-3 404-1; 404-2; 404-3</b>
	Produtos e serviços	A RD enxerga que, para além da alta qualidade e excelência, os produtos e serviços devem ainda carregar a preocupação com a sustentabilidade ao longo da sua cadeia de valor	Dentro e fora da organização	Não há	ODS 11 (11.5) ODS 12 (12.5 e 12.6)	<b>308-1; 308-2 414-1; 414-2</b>
	Ética, integridade e transparência	A ética e a integridade na RD permeiam não apenas as relações com seus <i>stakeholders</i> , mas principalmente a transparência nas informações reportadas e divulgadas, bem como na utilização dos dados dos seus clientes, gerando confiança e alavancando os negócios	Dentro e fora da organização	Não há	ODS 12 (12.6)	<b>201-1; 205-1; 205-2; 205-3; 419-1</b>
<b>PLANETA</b> +saudável	Gestão de resíduos e logística reversa	A gestão dos resíduos, um dos principais impactos ambientais da RD, visa não apenas à redução da sua própria pegada ambiental, mas também ao fomento à economia circular, com olhar atento às marcas próprias da Companhia	Dentro e fora da organização	Não há	ODS 7 (7.2) ODS 11 (11.6) ODS 12 (12.5)	<b>301-1; 301-2; 302-1; 302-4 303-1; 303-2; 303-5 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5</b>



# Nosso desempenho

GRI 102-45, 102-7, 103-2, 103-3 | 201, 201-1

A entrega de resultados consistentes e robustos é um compromisso da RD com acionistas e o mercado. Vivemos uma jornada desafiadora em 2021, o que nos motivou a acompanhar com cuidado nossa saúde financeira e assegurar a solidez dos indicadores-chave, como geração de caixa, faturamento, margem Ebitda e alavancagem

Do ponto de vista operacional, fechamos 2021 com 485 municípios atendidos pela RD e 240 farmácias inauguradas; 49 foram fechadas. Das 2.490 farmácias em operação no mês de dezembro, 30% ainda viviam processo de maturação, ou seja, estavam entre seu primeiro e terceiro ano de operação. [GRI 102-10](#)

Nas unidades físicas, cuidamos da qualidade dos atendimentos presenciais, além de termos

acelerado a agenda digital da companhia. Em termos de *market share*, seguimos em liderança absoluta no varejo farmacêutico, com participação de mercado de 14,1%,

Atendendo às premissas da Estratégia 2025, investimos fortemente durante o ano em tecnologia, transformação digital e obras de expansão de nossa rede de farmácias no país.

O Capex consolidado alcançou R\$ 847,8 milhões, 26,57% acima do ano anterior.

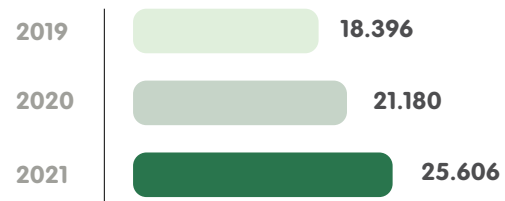
Confira, a seguir, uma síntese de nossos indicadores do ano, que são apresentados considerando as normas contábeis e financeiras vigentes no mercado brasileiro – e o mesmo escopo de nossas Demonstrações Financeiras. Para saber mais e acessar resultados atualizados, visite nosso [site de Relações com Investidores](#).



2021 foi um ano de aprofundar a presença digital da RD, **expandir a rede a todos os estados do Brasil** e crescer na oferta de serviços

## 2021 EM UMA PÁGINA GRI 102-7, 201-1

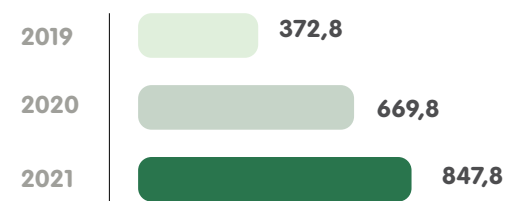
### RECEITA BRUTA (em R\$ milhões)



### MARGEM EBITDA (%)



### CAPEX (em R\$ milhões)

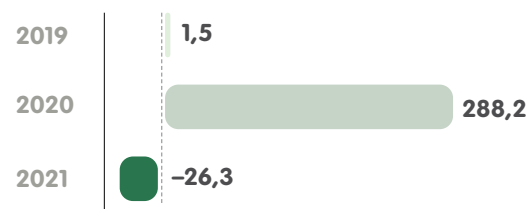


### VALOR ADICIONADO TOTAL\* (R\$ bilhões)



\*Ajustado para despesas efetivas com aluguéis e exclui efeitos do AVP

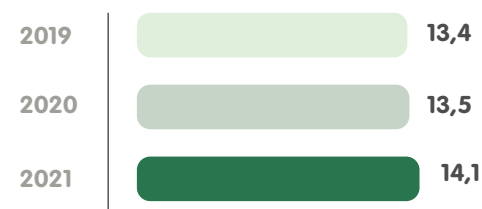
### FLUXO DE CAIXA LIVRE (em R\$ milhões)



### LUCRO LÍQUIDO (em R\$ milhões)



### MARKET SHARE (consolidado Brasil - %)



### EBITDA AJUSTADO (em R\$ milhões)



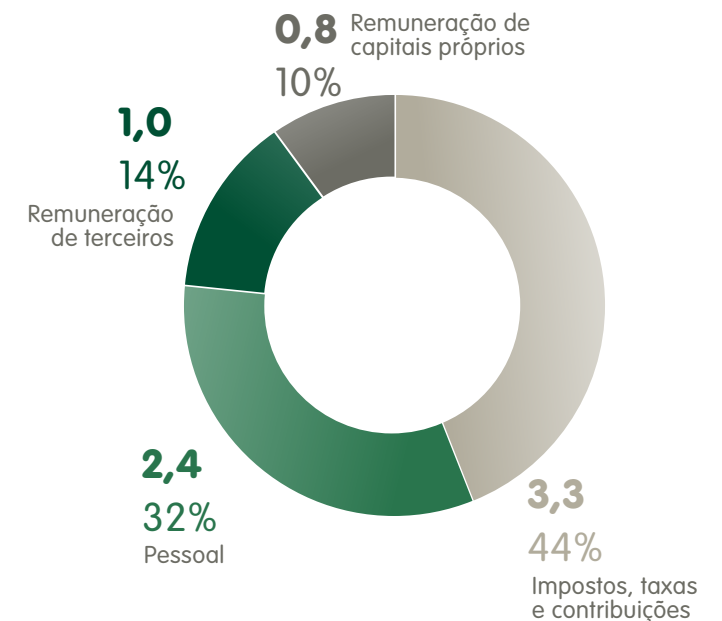
### ENDIVIDAMENTO (dívida líquida/Ebitda)



### VALOR DE NOSSAS AÇÕES (em R\$/ação, dia 30/12 de cada exercício)



### VALOR ADICIONADO POR STAKEHOLDER\* (R\$ bilhões, % total do ano)



\*Custo das mercadorias vendidas: 16.920.835  
Salários e encargos sociais: 109.273.

Acesse mais detalhes sobre nosso desempenho econômico-financeiro no site de [Relações.com.Investidores](https://www.relatorioanual.com.br/relacoes-com-investidores)



# Pessoas + saudáveis

neste capítulo:

- \_ Saúde da nossa gente
- \_ Cuidado com nossos clientes
- \_ Saúde integral nas comunidades





## PESSOAS + SAUDÁVEIS

Nosso propósito nos incentiva a utilizar o negócio para transformar positivamente hábitos, estilos de vida e comportamentos

O nosso foco no completo bem-estar físico, emocional, social, espiritual e ambiental se traduz em um portfólio ampliado e cada vez mais voltado para a promoção da saúde integral.

Buscamos exercer a vocação do negócio cuidando de nosso time, renovando o



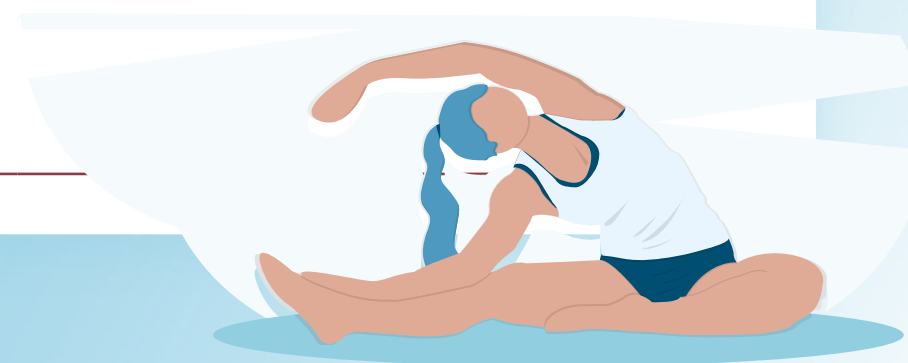
olhar de nossos clientes e levando uma concepção de saúde integral para as comunidades de entorno. Entre os nossos compromissos de sustentabilidade para 2030, temos 13 relacionados a este pilar, com indicadores e objetivos detalhados nas próximas páginas. Confira um painel com nossas primeiras ações em cada frente.

Incluimos  
**31,3%** dos(as)  
funcionários(as) com  
doenças crônicas  
em programas de  
saúde

## STATUS E RESULTADOS: PESSOAS + SAUDÁVEIS

### NOSSA AMBIÇÃO: 50 MILHÕES DE PESSOAS MAIS SAUDÁVEIS

Cuidar da saúde dos(as) funcionários(as)	Reduzir em 50% os fatores de risco dos(as) funcionários(as) acompanhados pelo programa de promoção de hábitos saudáveis da RD	Ter um ambiente de trabalho percebido como saudável por pelo menos 80% dos(as) funcionários(as)	Reduzir significativamente os afastamentos	Oferecer para 100% dos(as) funcionários(as) mapeados(as) com doenças crônicas a oportunidade de participar de programas de saúde	Oferecer orientação nutricional para 100% dos(as) funcionários(as)
	<b>Status 2021:</b> Reduzimos 23,5% os fatores de risco dos(as) funcionários(as) acompanhados(as)	<b>Status 2021:</b> Passaremos a acompanhar este indicador a partir de 2022	<b>Status 2021:</b> Acompanhamos nosso absenteísmo e <i>turnover</i> promovendo ações de saúde integral, reduzindo assim, o número de afastamentos. Além disso, introduzimos a Jornada de Saúde Emocional para fornecer acolhimento, diagnóstico, atendimento e acompanhamento dos(as) funcionários(as) em situação de crise e/ou diagnóstico de saúde emocional. A jornada conta com uma equipe de coordenação de cuidado e acolhimento 24h por dia, 7 dias por semana	<b>Status 2021:</b> Incluímos 31,3% dos(as) funcionários(as) com doenças crônicas em programas de saúde	<b>Status 2021:</b> Disponibilizamos a todos(as) os(as) funcionários(as) orientação nutricional por meio do nosso programa de hábitos saudáveis e uso do <i>app</i> Tecnonutri
Promover hábitos saudáveis entre os clientes da RD	Melhorar os parâmetros de saúde dos clientes conectados à plataforma de saúde	Chegar a 100% dos clientes cobertos por farmácias com farmacêuticos <i>coaches</i> de saúde	Chegar a 100% dos clientes cobertos por serviços farma e/ou <i>health hub</i>	Ampliar a base de clientes com DNA Vida Saudável	Monitorar e/ou eliminar componentes considerados controversos em 100% dos produtos cosméticos de marca própria
	<b>Status 2021:</b> 2,7 milhões clientes se conectaram à plataforma de saúde e 300 mil se inscreveram em programas de promoção de hábitos saudáveis	<b>Status 2021:</b> Estamos aprimorando o nosso conceito de farmacêuticos <i>coach</i> de saúde e iniciaremos o monitoramento deste indicador em 2022	<b>Status 2021:</b> São 164 mil clientes cobertos por serviços farma e/ou <i>health hubs</i>	<b>Status 2021:</b> Chegamos a 2,1 milhões de clientes com DNA Vida Saudável	<b>Status 2021:</b> Realizamos uma revisão interna de nossos produtos e identificamos 272 SKUs prioritários e já realizamos testes com novas formulações que serão lançadas em 2022
Promover a saúde integral nas comunidades	Atingir 3 milhões de pessoas em situação de vulnerabilidade social nas ações de saúde integral	Contar com 20% dos(as) funcionários(as) RD como voluntários ativos	Investir 1% do lucro líquido em projetos de promoção de saúde integral		
	<b>Status 2021:</b> Em 2021, concentramos nossos esforços na construção de uma Teoria da Mudança para nossos investimentos sociais. Em 2022, construiremos uma estrutura de monitoramento com indicadores que nos permitirão acompanhar esta meta	<b>Status 2021:</b> Participação de 10,4% dos(as) nossos(as) funcionários(as) como voluntários(as)	<b>Status 2021:</b> No ano de 2021, investimos R\$ 11,3 milhões em projetos de promoção da saúde integral, sendo cerca de R\$ 5 milhões para o Movimento Unidos pela Vacina, apoiando 98 municípios brasileiros. O valor total investido em 2021 corresponde a 2,3% do lucro líquido contábil da controladora (tendo como referência o lucro líquido de 2020, ano anterior)		



# Saúde da nossa gente

O compromisso de nos tornarmos uma plataforma de saúde presente em todos os momentos da vida das pessoas passa também por ser referência no cuidado com os(as) nossos(as) funcionários(as). Em 2021, consolidamos uma série de iniciativas, com amplo engajamento do público interno.

Ligado até 2021 ao cuidar+dos nossos funcionários, iniciativa voltada à saúde integral mantida pela RD, o programa Minha Melhor Versão teve adesão tão significativa que passou a concentrar todas as ações voltadas ao assunto, como foco em valorizar um ambiente mais saudável e de incentivo ao autocuidado.



O grupo Minha Melhor Versão em nossa rede social interna conta com mais de 15.000 integrantes – que recebem e compartilham suas experiências e resultados alcançados com a mudança de hábitos

Tivemos participação relevante de nossos(as) funcionários(as) na pesquisa que traçou um perfil de saúde, sinalizando suas necessidades e questões. Por meio dele, conhecemos nossa gente e tomamos decisões de forma mais assertiva quanto à promoção da

saúde integral. Respeitando as diretrizes de privacidade das informações, as pessoas responderam a perguntas sobre todas as dimensões da saúde integral. Isso permitiu que concluíssemos o perfil da nossa força de trabalho, composta por um público predominantemente jovem, com inúmeras oportunidades para fortalecer os cuidados com a saúde.

O Minha Melhor Versão amplia a geração de conhecimento sobre os benefícios de mudar alguns comportamentos e oferece ferramentas que auxiliam nesse processo, respeitando a individualidade de cada um e a decisão sobre o próprio estilo de vida.



Programa **Minha Melhor Versão**

No primeiro ano  
do programa,  
**23,5%**  
da população  
elegível reduziu  
fatores de risco



Definimos como métricas prioritárias a redução de fatores de risco, a inclusão de pessoas que já possuem doenças crônicas em programas de saúde e a redução dos afastamentos por doenças emocionais. No primeiro ano do programa, 23,5% da população elegível reduziu fatores de risco.

No programa de mudança de hábitos, trabalhamos os módulos de atividade física, alimentação, sono e a mente. Para cada um desses eixos, temos ações relacionadas como incentivo para academia, orientação nutricional, prática de meditação, entre outras.

Na jornada de saúde emocional, disponibilizamos aos(as) nossos(as) funcionários(as) uma plataforma que pode ser acessada a qualquer momento via telefone, chat ou WhatsApp. Reforçamos nosso time de saúde com uma psicóloga com experiência em manejo clínico e disponibilizamos conteúdo sobre educação socioemocional.

Com o apoio da HealthBit, *startup* adquirida pela RD e especializada na gestão de dados de saúde populacional, ampliamos o acompanhamento de indicadores para embasar o planejamento das ações. A gestão de informações é um fator estratégico considerando os 49.450 funcionários(as), distribuídos(as) em todos os estados brasileiros.



### SAÚDE INTEGRAL

Trabalhamos a saúde de forma ampla, nas seguintes dimensões

- Física
- Emocional
- Espiritual
- Social
- Ambiental



### CRIS CUIDA

**Cris é nossa assistente virtual especialista em saúde emocional.** Ela traz dicas de prevenção e indica ferramentas práticas, oferecidas pelos nossos parceiros, para melhorar o bem-estar de nossos(as) funcionários(as). Também pode direcionar o usuário para os serviços de acolhimento que oferecemos **24 horas por dia**.



### TELEMEDICINA

O serviço de telemedicina é oferecido para todos(as) os(as) funcionários(as), em todo o país, e ainda permite o acesso dos familiares a um valor diferenciado. As consultas são focadas na atenção primária, em que temos médicos da família, nutricionistas, coordenadores de cuidados e psicólogos.

### ATENDIMENTO EM SAÚDE

GRI 403-3

- Telemedicina oferecida para todos(as) funcionários(as)
- Ambulatório de atenção primária
- Núcleo de Atendimento ao Funcionário (NAF): assistentes sociais que apoiam a liderança para lidar com situações de crise envolvendo os(as) funcionários(as)





### Mudança de hábitos

Com a parceria de Marcio Atalla, realizamos *lives*, ativações nos canais internos e eventos ao longo do ano para estimular o engajamento dos(as) funcionários(as), como duas edições do Corrida e Caminhada RD. Nelas, os inscritos acumularam quilômetros percorridos que se transformaram em doações para organizações socioambientais.

A primeira corrida, realizada em junho, registrou a participação de 2.715 funcionários(as) que acumularam juntos 15.441 quilômetros. Esse engajamento resultou em uma doação para o Instituto Ipê de 4 mil mudas de árvores

plantadas no bairro Nazaré Paulista, em São Paulo (SP). Durante o plantio, funcionários(as) voluntários(as) da RD também aprenderam sobre reflorestamento e recuperação de nascentes de rios. A segunda corrida, realizada em dezembro, resultou em 9.519 quilômetros e na doação de R\$ 19 mil ao Graacc (Grupo de Apoio ao Adolescente e Criança com Câncer).

Usamos gamificação para manter os(as) funcionários(as) motivados(as) em sua rotina saudável. Eles acumulam pontos quando compartilham suas experiências com os colegas e recebem pontuações nos programas de saúde das farmácias.

### CULTURA E ENGAJAMENTO

Reafirmamos e fortalecemos nosso propósito e negócio a partir percepção de nossas equipes sobre o ambiente de trabalho e as relações da RD. Em 2021, iniciamos um trabalho de diagnóstico e mapeamento de nossa cultura, com suporte de consultoria especializada. Realizamos uma pesquisa de engajamento, com mais de 32 mil respondentes (73% de funcionários e funcionárias), mais que o dobro do volume da edição anterior do estudo, de 2019. Nossa nota geral foi 3,96, em uma escala de 1 a 5. O resultado mostra que temos um bom nível de engajamento dos(as) funcionários(as) e que temos potencial de melhorar o desempenho.

### COVID-19

GRI 403-3

Seguimos mobilizados para garantirmos ações efetivas, diante do cenário de pandemia. Estabelecemos protocolos de saúde com o apoio de médicos infectologistas e acompanhamos, diariamente, a evolução dos casos, oferecendo ao funcionário atendimento médico e suporte emocional. Realizamos mais de 5 mil exames para detecção de casos entre os(as) funcionários(as) em 2021.







## Saúde e segurança ocupacional

GRI 103-2, 103-3 | 403, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9

Faz parte de nossos sistemas de gestão o eixo de saúde e segurança, que se baseia em requisitos legais, normas regulamentadoras e políticas internas em sistema que abrange 100% dos(as) nossos(as) funcionários(as). Todos(as) os(as) trabalhadores(as) são representados pelos membros eleitos para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Cipa).

Mantemos processo estruturado de identificação e mapeamento de riscos e perigos, com base em procedimentos como Lista de Perigos e Riscos Ocupacionais (nos CDs certificados pelo Sistema de Gestão Integrado), Programa de Prevenção de Riscos de Acidentes (PPRA), inspeções diárias e *checklist*

mensal. Em 2021, certificamos a Matriz e os CDs de Embu das Artes e Guarulhos.

Realizamos controles de todos os riscos por meio de formulários de alerta e planos de ação. A classificação é feita a partir da análise crítica de fatores e, hoje, os principais perigos mapeados incluem queda de mesmo nível (torção, fratura, escorregão) e risco de acidente com máquinas (empilhadeiras e prateleiras) na área logística, acidentes automobilísticos (trajeto) e quedas em geral.

Temos indicadores monitorados e, em caso de incidentes, após a comunicação, há investigação e análise de causas para minimizar reincidências. Para registros de



Acidentes	Típico*/ trajeto**	2020	2021
<b>Acidentes sem grandes consequências</b> (afastamento menor que 15 dias)	típicos	322	326
	Taxa (típicos)	2,80	2,55
	trajeto	132	129
	Taxa (trajetos)	1,15	1,30
<b>Acidentes com grandes consequências</b> (afastamento maior que 15 dias)	típicos	37	14
	Taxa (típicos)	0,32	0,10
	trajeto	46	45
	Taxa (trajetos)	0,40	0,33
<b>Total de ocorrências:</b>	<b>Acidentes típicos</b>	<b>340</b>	
	<b>Acidentes de trajeto</b>	<b>174</b>	

\*Acidente típico: ocorre no exercício do trabalho ou a serviço da empresa, durante a jornada de trabalho.

\*\*Acidente de trajeto: ocorre no trajeto da residência para o trabalho ou do trabalho para a residência.

queixas e informe de situações, podem ser utilizados canais como o Conversa Ética e os relatos de segurança.

## Convenção Coletiva do Trabalho

GRI 102-41

No Brasil, 100% dos(as) funcionários(as) pertencentes ao regime CLT estão vinculados(as) ao sindicato de sua categoria. Considerando nossa capilaridade em todo o país, nos relacionamos com mais de 260 sindicatos em todo o Brasil. Anualmente, são realizadas negociações coletivas para revisão das cláusulas da CCT, benefícios e outros aspectos relacionados a questões trabalhistas.

# Cuidado com nossos clientes

GRI 102-43, 102-44

Nossas farmácias assumem um papel cada vez mais significativo na saúde dos nossos clientes com a adoção de novos serviços farmacêuticos, uso de recursos digitais para enriquecer a experiência de compra, contribuição no combate à pandemia e instalação de *hubs* para promoção de saúde. Somados a esses fatores, o atendimento humanizado e especializado estabelece uma relação de confiança.

Queremos que nossos farmacêuticos se tornem referência de atendimento



e estabeleçam vínculos na vizinhança. Esse cuidado se traduz, por exemplo, no acompanhamento de pacientes crônicos ou em condições agudas. Apenas em 2021, nossos farmacêuticos realizaram mais de 100 mil ligações para clientes após o atendimento.

Por meio da Universidade RD, ampliamos a qualificação dos farmacêuticos para

que eles possam atuar como *coaches* em saúde, tornando-se referência em atendimento na vizinhança e que possam apoiar e incentivar hábitos saudáveis entre os clientes.

O nosso foco na saúde integral se traduz em um portfólio ampliado de produtos e serviços. Temos mais de 300 espaços Sua Saúde e os 21 espaços Vitat (leia mais na

Apenas em 2021  
nossos farmacêuticos  
realizaram mais de  
**100mil**  
ligações para clientes  
após o atendimento





pág.64) em nossas farmácias, que oferecem serviços diversos em saúde. Ainda disponibilizamos programas e aplicativos para *smartphone* para incentivar e facilitar a adoção de hábitos mais saudáveis em nutrição, sono, atividade física, entre outros. Nosso portfólio, antes focado em medicamentos, cuidados e perfumaria, hoje amplia as opções alinhadas à jornada de saúde integral das pessoas, com produtos de beleza, alimentação saudável e testes genéticos, entre outros.

## Nova farmácia: serviços oferecidos

### Serviços básicos

Aferição de glicemia e pressão  
Bioimpedância  
Perfuração de lóbulo  
Aplicação injetáveis  
Aplicação Sensor F5 Libre  
Oximetria  
Hemoglobina glicada  
Perfil lipídico  
Aplicação de medicamentos especiais  
Curativos (triagem e queimadura)

### Serviços avançados

Aplicação de vacinas  
  
Testes laboratoriais rápidos  
(Covid-19, dengue, Influenza A e B, TSH, gravidez, Zika e febre amarela, entre outros)



Os consumidores têm demonstrado aderência à nossa proposta. O segmento de clientes DNA Vida Saudável, grupo de consumidores atraídos pelo nosso portfólio de produtos e serviços associados à saudabilidade, bem-estar e diferenciais de sustentabilidade, representa 5% da nossa base de clientes, mas foi responsável por 28% da nossa receita em 2021. Esse desempenho demonstra que uma parcela de consumidores já reconhece a RD como referência em promoção de saúde, além de evidenciar o potencial de ampliação da participação desse segmento em nossa base de clientes.



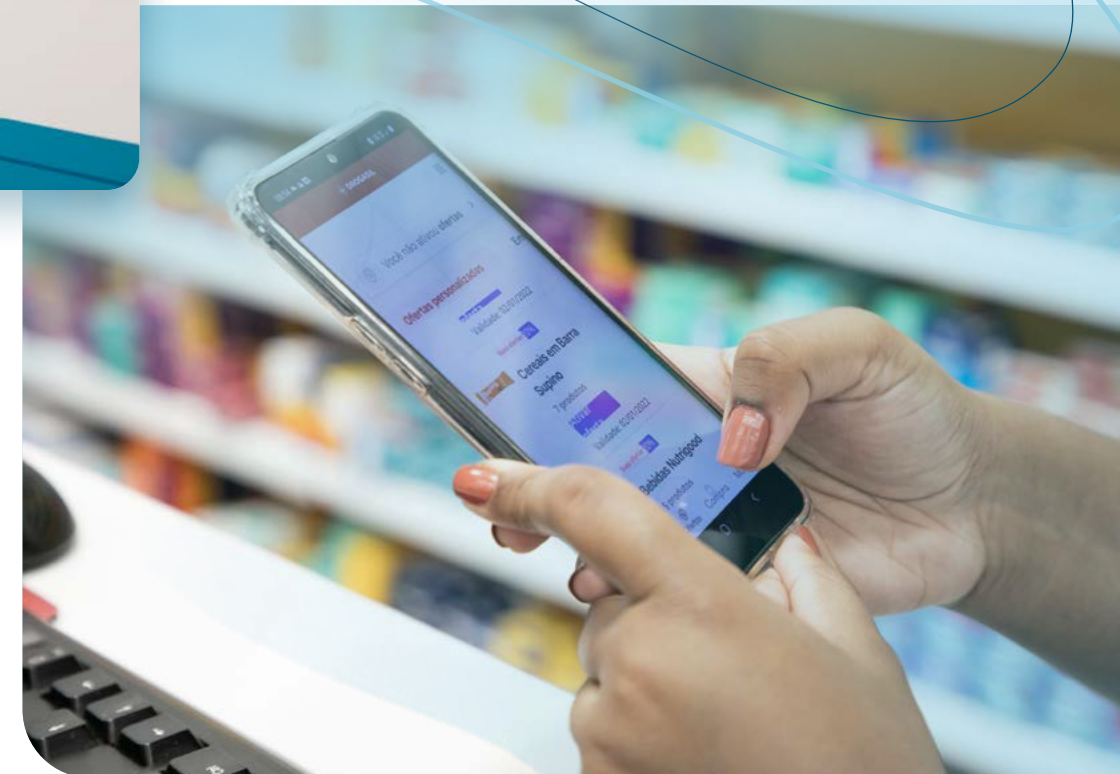


## Multicanalidade e conveniência

Avanços na multicanalidade também já estão se concretizando, para oferecer aos clientes a solução mais completa de acesso e entrega de produtos que ele precisa. Cerca de 8,7% das vendas foram realizadas via digital no ano e 89% dos pedidos digitais são atendidos a partir das farmácias, de forma ágil e economicamente eficiente, incluindo 49% do total de pedidos via Compre e Retire.

Mantemos, ainda, as entregas na vizinhança, iniciativa em que clientes da Droga Raia e da Drogasil fazem suas compras na farmácia de sua escolha, via WhatsApp, e recebem de forma rápida e segura o que precisam. É mais uma opção para aumentar a conveniência e a segurança durante a pandemia.

Em nossa operação de *marketplace*, em que queremos ampliar a oferta de produtos de saúde e bem-estar aos clientes, oferecemos 80 mil SKUs de 329 *sellers* em áreas como





Consumidor atraído por nosso portfólio de bem-estar **representa 5%** da nossa base de clientes, mas **foi responsável por 28%** da nossa receita em 2021

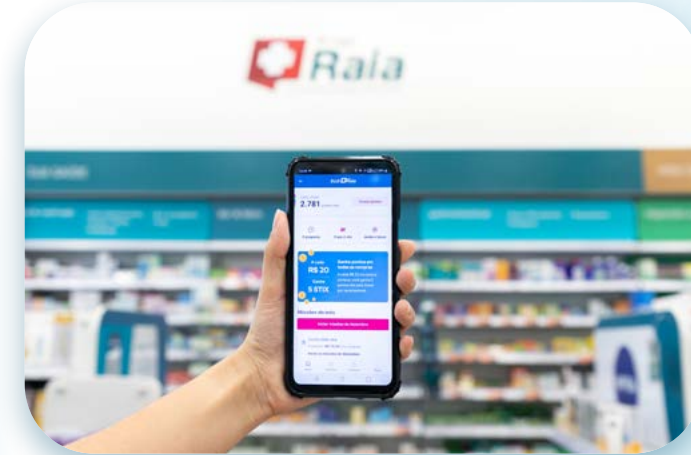
produtos ortopédicos, perfumaria e testes genéticos. O acesso a esse portfólio oferecido por parceiros pode ser feito pelos sites e aplicativos Droga Raia e Drogasil.

A digitalização do nosso relacionamento com os clientes é alavancada por nossas

farmácias, pelo uso do aplicativo e por serviços como o Stix e ofertas personalizadas. Esses recursos nos ajudam a entender melhor a jornada dos nossos clientes para atender às suas necessidades e agregar valor influenciando na promoção da saúde e de comportamentos mais saudáveis.

## Aplicativo

A digitalização do relacionamento com os clientes é essencial para a nossa estratégia de longo prazo. Os clientes que utilizam os nossos canais digitais são mais fiéis, engajados e gastam, em média, de 20% a 25% a mais em comparação ao que gastavam anteriormente. Além disso, os *apps* permitem conexão com os três pilares da nossa estratégia: a Nova Farmácia, o Marketplace e a Plataforma de Saúde.



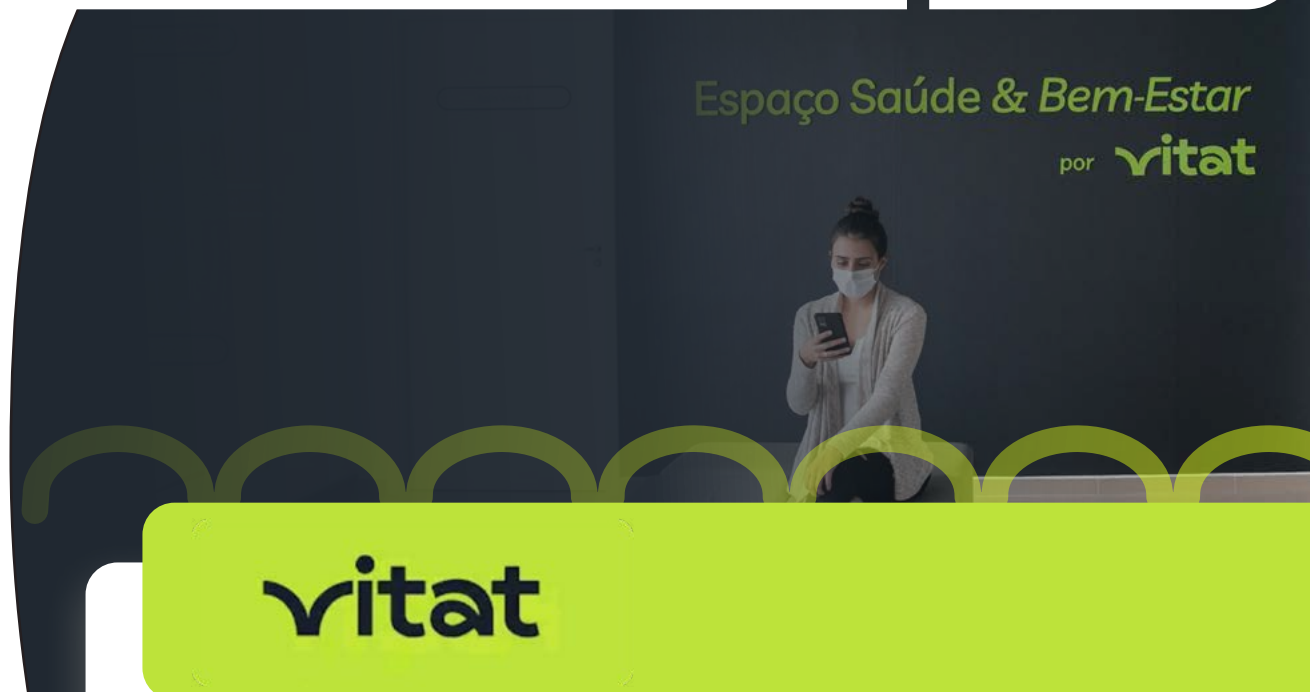
**15,9 milhões de downloads desde 2019**

**Apps Droga Raia e Drogasil:** dois maiores no segmento farma\*

Sites Raia e Drogasil estão entre os **Top 10 e-commerce do Brasil\*\***

\*Similar Web. \*\*Relatório Conversion.



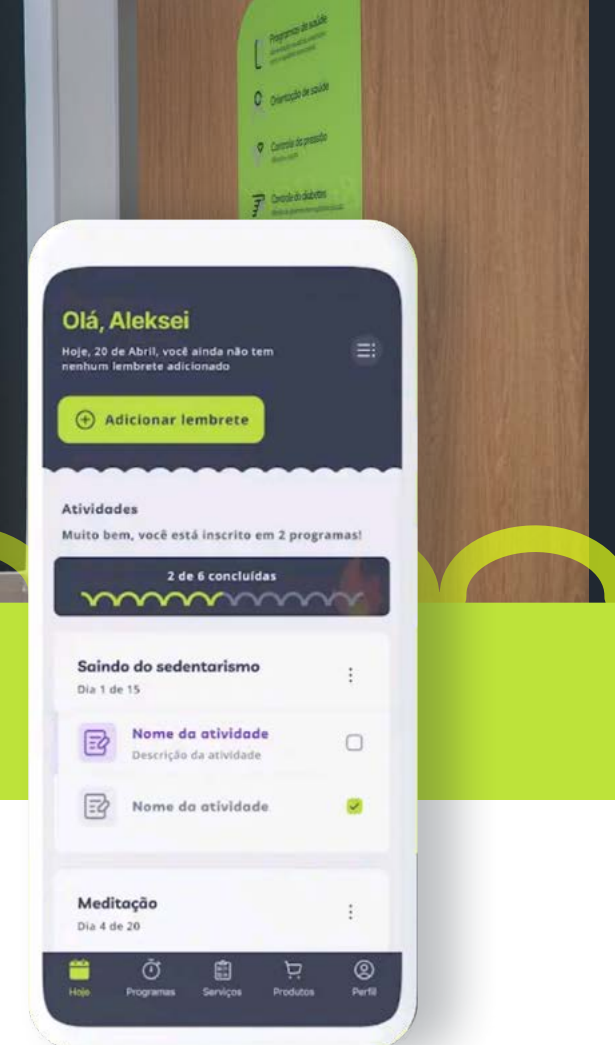


Lançada em 2021, a plataforma de saúde e bem-estar Vitat é o primeiro passo para concretizarmos nossa atuação na promoção da saúde. O serviço integra a rede física e digital e conecta pessoas, serviços e produtos para potencializar os cuidados e transformar a saúde em uma experiência diária.

A plataforma oferece serviços nas diversas dimensões da saúde integral, e combina um aplicativo, com produtos, serviços on-line e em nossas farmácias físicas, além de conteúdo para promoção da saúde e bem-estar.

São mais de 150 programas gratuitos vinculados à Vitat. No site, especificamente, é possível aderir a mais de 40 programas focados em alimentação saudável, exercícios, sono, saúde emocional e promoção de saúde. Também estão previstos serviços de teleorientação médica, nutricional, psicológica e educação física.

21 espaços Vitat foram instalados em farmácias de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Ceará em 2021. Eles oferecem testes rápidos, monitoramento de parâmetros clínicos



e orientação de profissionais farmacêuticos.

Para 2022, pretendemos evoluir na integração de serviços e produtos do ecossistema de saúde, oferecer programas por assinatura pelo Vitat, e expandir os *hubs* de saúde em farmácias.







## Marcas próprias ampliam portfólio de produtos saudáveis

GRI 102-11, 103-2, 103-3 | 416, 416-1

Por meio das nossas marcas próprias, também concretizamos nossos compromissos com sustentabilidade, em linhas cada vez mais diversificadas e produtos que valorizam a alimentação saudável, formulações seguras e avanço em embalagens ecoeficientes.

A linha Nutrigood foi reformulada com novas opções de alimentos que valorizam ingredientes naturais e oferecem sabor e saúde mesmo em meio à rotina agitada das pessoas. As reformulações e novos produtos



foram desenvolvidos respeitando e usando como guia os princípios do Guia Alimentar para a População Brasileira do Ministério da Saúde, de 2014.

Em Needs, aproveitamos nossa participação no segmento de absorventes, para alertar sobre pobreza menstrual e apoiar a ampliação do acesso a cuidados de higiene, em parceria com o movimento #PraQuem-Menstrua da Unicef – Fundo das Nações Unidas para a Infância (*leia mais em Comunidade*).

Entre nossos compromissos para 2030, prevemos a retirada de ingredientes controversos das formulações de produtos cosméticos de nossas marcas próprias, seja por preocupações com impactos ambientais, seja pela saúde das pessoas. Desde 2020, realizamos estudos para buscar alternativas ao uso de parabenos, triclosan e formaldeído, ingredientes bastante utilizados em cosméticos, para garantir a segurança contra contaminações de microrganismos. Mesmo adotando as finalidades e concentrações aprovadas pela Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), queremos eliminar seu uso para estarmos alinhados às melhores práticas do mercado, considerando nossa preocupação com o meio ambiente e com a saúde humana. As análises são feitas em parceria com nossos fornecedores de formulações.

Para definir os ingredientes monitorados, nosso time de qualidade avalia continuamente listas de ingredientes controversos da Anvisa e órgãos internacionais como FDA, SCCS, além de dados de literatura científica.

\*FDA - United States Food and Drug Administration

\*\*SCCS - Scientific Committee on Consumer Safety



No momento, classificamos, monitoramos e controlamos o uso dos seguintes ingredientes controversos em nossos produtos de perfumaria (cosméticos):

Ingredientes banidos para novos desenvolvimentos e em processo de exclusão do portfólio de linha:

- **TRICLOSAN**
- **PARABENOS**
- **FORMALDEÍDO**

Ingredientes controlados (acompanhamos continuamente estudos científicos sobre sua segurança e limitamos seu uso a categorias de produtos específicas):

- **SULFATOS**
- **SILICONES**
- **ÁLCOOL ETÍLICO**

Do total de 272 SKUs cosméticos ativos e com vendas no ano de 2021, 142 possuem algum(ns) dos seis ingredientes controversos listados. Desses, 87 SKUs estão em nossa lista prioritária de reformulação por possuírem algum dos ingredientes que queremos eliminar.

Para 2022, nosso plano é reformular e/ou relançar ao menos 43% deles.

Para quaisquer dúvidas, sugestões ou informações relacionadas aos ingredientes monitorados, temos um canal de atendimento ao consumidor exclusivo para os produtos RD Marcas:

\_ [sacrdmarcas@rd.com.br](mailto:sacrdmarcas@rd.com.br)  
\_ SAC telefônico: 3004-8005

## Impacto social

### pelo acesso à saúde e ao bem-estar

GRI 102-21, 102-31

Entendemos saúde como um direito humano e universal. Nosso objetivo de contribuir para a saúde integral corresponde a todos, independentemente de classe social. A partir disso, entendemos que negócio e impacto devem caminhar juntos, como uma estratégia integrada.

Com esse intuito, criamos em 2021, dentro do pilar de Negócios de Saúde, uma nova área – a Gerência de Negócios de Impacto Social. Em parceria com a Yunus Negócios Sociais e outros parceiros especialistas, estamos passando por uma jornada de inovação e impacto, a fim de criar um negócio social que expanda nossa base de clientes e atuação, bem como contribua com o fortalecimento da prevenção e promoção de saúde de comunidades em situação de vulnerabilidade social.

Começamos essa jornada por um mergulho no ecossistema de impacto em saúde e o Sistema Único de Saúde (SUS). Também estreitamos o olhar sobre o público-alvo e o contexto da baixa renda no Brasil, com uma pesquisa aprofundada em quatro comunidades periféricas selecionadas. Até o momento, identificamos 147 tipos de indicadores de dados secundários; entrevistamos 73 especialistas em saúde e líderes de *startups* do ecossistema, 4.863 pessoas de comunidade e 397 profissionais de saúde pública (SUS); e realizamos 10 grupos focais com comunidades e especialistas de saúde, que contaram com a participação de 176 pessoas.

Para 2022, a perspectiva é concluir essa etapa de criação e implementar o piloto em parceria com alguma(s) das comunidade(s) que já estão envolvidas no processo de criação junto conosco.



# Saúde integral nas comunidades

GRI 103-2, 103-3 | 413

Temos o propósito de cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida. Ele orienta nossas iniciativas de investimento social, com foco em saúde integral nas comunidades onde atuamos.

## DOAÇÕES COM RECURSOS PRÓPRIOS DA RD

Nosso investimento é composto por doações com recursos próprios da RD, doações dos clientes e incentivos fiscais.

Com os desafios de mais um ano de pandemia no Brasil, a RD manteve os esforços de apoiar a sociedade em ações

de enfrentamento da Covid-19. Em abril de 2021, engajamo-nos no Unidos pela Vacina, um movimento da sociedade civil que reúne entidades, empresas, associações e ONGs, para apoiar pequenos municípios que não possuíam estrutura adequada para vacinação em massa. O apoio da RD beneficiou 98 municípios ao longo do ano, e um valor total de quase R\$ 5 milhões. O valor médio de investimento por município foi R\$ 50,8 mil.

Outra ação nossa relevante para o enfrentamento da Covid-19 foi a destinação de

R\$ 2 milhões em recursos para o Instituto Butantan, a fim de viabilizar a construção de sua nova fábrica de vacinas.

Ainda no contexto da pandemia, realizamos, por intermédio da Sitawi Finanças do Bem, a doação de R\$ 1 milhão ao projeto Salvando Vidas, criado pelo Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) em parceria com a Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas, para combater à pandemia. O valor foi direcionado à compra de EPIs para Santas Casas e Hospitais Filantrópicos de todo o país.



Em 2021, mais de **R\$ 36 milhões** foram investidos em projetos de promoção de saúde integral

## + de 100 projetos em 70 municípios impactados por ações de matchfunding com a Benfeitoria



Em outra iniciativa de doação, criamos o projeto Doa, uma plataforma on-line para doação de produtos de higiene que constam em nosso estoque de impróprios por estarem próximos da data de vencimento ou com avarias, mas ainda aptos para o uso. Estamos em fase de teste com algumas ONGs e centros de distribuição.

### DOAÇÕES DOS CLIENTES

Para além dos investimentos sociais realizados no contexto da pandemia, destinamos recursos próprios para iniciativas sociais que têm como foco impactar positivamente a

saúde física, emocional, espiritual, ambiental ou social das pessoas.

Buscamos também sensibilizar e engajar nossos clientes na cultura da doação, por meio do Troco Solidário e da venda de produtos sociais em nossas farmácias. O Troco Solidário é uma iniciativa realizada pelas farmácias Droga Raia e Drogasil, em que os clientes são convidados a doarem o troco de suas compras em dinheiro para projetos sociais. Parte desses recursos são destinados à AACD. O restante do recurso foi distribuído de uma maneira inovadora em 2021, em que

buscamos ampliar o alcance desses investimentos, especialmente para organizações sociais de cidades menores.

Para alcançar esse objetivo, a RD se somou à plataforma Benfeitoria para realizar uma ação de *matchfunding*, uma espécie de vaquinha virtual potencializadas para projetos sociais relacionados a uma ou mais áreas da saúde integral. Com essa iniciativa, beneficiamos mais de 100 projetos em cerca de 70 municípios.

## Governança do investimento social privado

Em 2021, revisamos a Política de Investimento Social e Contribuições ([acesse aqui](#)) e criamos um Comitê de Investimento Social Privado, para construir uma visão mais estratégica para esta agenda.

A fim de construir uma visão mais estratégica sobre a agenda de Investimento Social, criamos o Comitê Consultivo de ISP, que tem as responsabilidades de aconselhar a área de Investimento Social em seu planejamento estratégico, visando aumentar seu impacto positivo na sociedade; apoiar a área de Investimento Social para que os seus propósitos sejam implementados e os resultados desejados sejam alcançados; e fornecer referências e contatos que possam maximizar o impacto social das iniciativas. O Comitê é formado por membros internos da RD (como acionistas, executivos e funcionários e funcionárias) e *stakeholders* externos convidados



## Ano de evolução nas revistas

**48%**  
de aumento  
no valor arrecadado

**R\$ 6,3**  
milhões  
arrecadados

**19**  
instituições  
beneficiadas



As revistas *Sorria* e *Todos* são produtos sociais vendidos em nossas farmácias, com o objetivo de apoiar projetos na área da saúde. O valor arrecadado com as revistas, excluindo custos de produção e impostos, é integralmente destinado às organizações sociais selecionadas via edital.

Em 2021, os recursos arrecadados pelas duas publicações cresceram 48%, totalizando mais de R\$ 6 milhões, revertidos para 19 instituições. Esse resultado expressivo

é possível graças ao engajamento dos(as) nossos(as) funcionários(as), que apoiam na comercialização da revista e na sensibilização dos clientes. As publicações são uma iniciativa da Editora MOL em parceria com a RD e têm como proposta disseminar informações positivas, histórias inspiradoras e exemplos de superação. Além das publicações periódicas, em 2021, a editora voltou a lançar livros com a mesma proposta editorial, o que ajudou a alavancar a arrecadação social em 2021.

## INVESTIMENTOS TOTAIS EM AÇÕES SOCIAIS (R\$)

<b>Doações com recursos próprios</b>	<b>11.377.305</b>
Movimento Unidos pela Vacina	4.979.666
Iniciativas sociais com foco em saúde integral	3.397.639
Fábrica de vacinas - Instituto Butantan	2.000.000
Fundo Salvando Vidas (BNDES)	1.000.000
<b>Doações dos clientes</b>	<b>12.567.529</b>
Revistas <i>Sorria</i> e <i>Todos</i>	6.262.312
Troco Solidário	6.305.217
Incentivos fiscais	8.500.000
<b>TOTAL</b>	<b>32.444.834</b>

needs

unicef



## Campanha pela saúde menstrual

Para ampliar o acesso a informações e chamar a atenção para o problema da pobreza menstrual que afeta muitas crianças e adolescentes, unimo-nos ao Unicef – Fundo das Nações Unidas para a Infância para promover o acesso a cuidados de higiene de forma integral.

O absorvente ainda pode ser considerado um item caro para muitas famílias – quem menstrua pode gastar até R\$ 6 mil reais com o item durante toda a vida, e 25% do seu custo vai para tributos. Além disso, saúde menstrual vai além do acesso a absorventes e envolve acesso à água encanada, ao saneamento básico e a informações.

O movimento #PraQuem-Menstrua foi lançado pela RD por meio da marca própria Needs, em parceria com a ação Wash, do Unicef, e está trabalhando com comunidades vulneráveis no Pará, uma das regiões mais afetadas pelo problema, segundo relatório divulgado pela Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) e a Organização das Nações Unidas (ONU).

A ação está apoiando escolas da região para que elas garantam um ambiente adequado para crianças e adolescentes terem acesso a banheiros, água, saneamento básico e itens de higiene pessoal. Doamos R\$ 100 mil ao Unicef, e, adicionalmente, a cada absorvente vendido, parte do lucro é destinado à iniciativa. Também distribuimos o Guia da Menstruação, com informações sobre o ciclo e como se cuidar, e convidamos nossos clientes a se juntar à iniciativa.

## Resultados da campanha

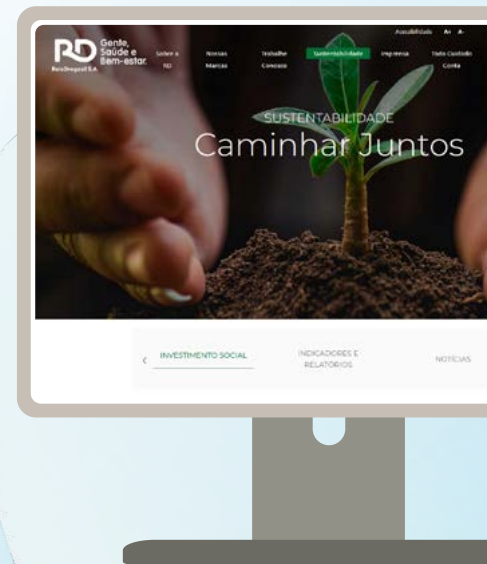
**R\$ 100 mil** para o Unicef e mais **R\$ 43,8 mil** doados por meio da venda de Needs

**30 mil** pacotes de absorventes doados

Foco no apoio a escolas e crianças das comunidades mais vulneráveis impactadas pela pandemia no Pará (PA).

Em 2022, entregaremos 16 estruturas de lavagem de mãos, além de formação sobre saúde menstrual para 150 adolescentes de comunidades vulneráveis (tradicionais e ribeirinhas), agentes comunitários, professores e lideranças de parceiros locais.

Conheça todos os projetos apoiados pela RD em nosso site:



[rd.com.br/sustentabilidade/investimento-social](https://rd.com.br/sustentabilidade/investimento-social)



## Programa de voluntariado

Nosso Programa de Voluntariado incentiva e auxilia ações voluntárias realizadas por nossos(as) funcionários(as). Realizamos o Desafio do Voluntariado RD, que contou com o desenvolvimento de ações voluntárias próximas às farmácias por 900 funcionários(as) com prêmio de R\$ 10 mil reais para as ONGs com as ações mais bem avaliadas. No total, doamos cerca de R\$ 280 mil para 28 ONGs. Em 2021, alcançamos nossa meta de curto prazo para o programa, que era engajar 10% de nossa força de trabalho no Programa. Ao final do ano, contávamos com 4.878 funcionários(as) voluntários(as) em todo o programa, o que representou 10,37% de nossa base de funcionários(as) ativos(as).



## Conscientização dos nossos motoristas

Desde 2020, tornamo-nos signatários do programa Na Mão Certa para apoiar ações que ajudem a proteger crianças e adolescentes e combatam a exploração sexual nas estradas brasileiras. A iniciativa é da organização WCF/Childhood Brasil. Na Universidade RD criamos um *e-learning* para levar informações e conscientização a profissionais de transporte e logística, que registrou a participação de 8.383 pessoas. **GRI 102-12, 413-1**



## Acesso a medicamentos

GRI 103-2, 103-3 | 203, 203-2

A capilaridade da rede RD ajuda a gerar um impacto significativo na disponibilidade de medicamentos e na facilidade de acesso a esses itens indispensáveis para a manutenção da qualidade de vida dessas pessoas.

O número de farmácias cadastradas no programa do governo federal Farmácia Popular foi de 905 unidades. A iniciativa é uma política pública do governo para melhorar o acesso a medicamentos para doenças crônicas como hipertensão,

diabetes, rinite, Parkinson e osteoporose, além de contraceptivos e outros, de forma gratuita à população que se enquadra nas requisições do programa.

Em 2021, mais de 2,1 milhões de clientes foram atendidos em nossas farmácias dentro desse programa, com distribuição de mais de 29 milhões de medicamentos. O benefício econômico da atividade para esses pacientes chega a R\$ 232 milhões.

# Negócios + saudáveis

neste capítulo:

- \_ Crescer com a diversidade, a inclusão e a equidade
- \_ Desenvolvimento e carreiras
- \_ Gestão dos fornecedores



## ● NEGÓCIOS + SAUDÁVEIS

Somos quase 50 mil funcionário(as) e mantemos uma rede com milhares de fornecedores, distribuída em diferentes regiões e setores de negócio

Temos um time engajado que busca constantemente o protagonismo, além de atuarmos diariamente para qualificar equipes e aprimorar nossos indicadores internos, em especial os de diversidade e inclusão. Negócios com o tamanho, capilaridade e relevância da RD, na sociedade e no seu entorno, têm grande potencial de promover equidade, transformação social e, além disso, desenvolvimento socioeconômico para seus parceiros e a cadeia produtiva.

Para lidar com um ambiente cada vez mais dinâmico e moderno, desenhamos um novo modelo de atuação e governança para gerir nossa gente. A composição da Vice-presidência de Gente, Cultura e Sustentabilidade evoluiu para núcleos de *expertise*, aptos a



fornecer apoio consultivo aos gestores na implantação da estratégia. Assim, temos diretorias de cultura e comunicação, saúde e bem-estar, cargos e remuneração, sustentabilidade e um núcleo de agilidade. Esse último é uma estrutura que evoluiu da área de tecnologia para promover a mudança de *mindset* em toda a companhia, apoiando o desenvolvimento de metodologias ágeis, a formação de *squads* e a concretização da transformação digital em diferentes áreas da RD.

Nossa plataforma de compromissos em sustentabilidade nos desafia a dar tração e

escala ao impacto positivo que a RD produz para os(as) funcionários(as) e parceiros(as). Conheça os doze objetivos e seus primeiros resultados em 2021 nas próximas páginas.

Cerca de 40% do time executivo foi contratado nos últimos três anos, o que nos ajudou a agregar novas competências à companhia. Também construímos um *pipeline* de talentos para assegurar o atendimento da estratégia ao mesmo tempo que queremos nos tornar o empregador de escolha das novas carreiras e fomentar o intraempreendedorismo.

## STATUS E RESULTADOS: NEGÓCIOS + SAUDÁVEIS

### NOSSA AMBICÃO: INCLUIR E EMPODERAR ECONOMICAMENTE 350 MIL PESSOAS

Incluir e empoderar funcionários(as) por meio da promoção da diversidade	Alcançar equidade de gênero em todas as categorias funcionais na matriz, nas farmácias e nos Centros de Distribuição (CDs)	Ter representatividade de, ao menos, 50% de negros(as) em posições de liderança	Ter 6% de pessoas com deficiência no quadro de funcionários(as) em todas as operações com redução de <i>turnover</i>	Dobrar a representatividade de pessoas 50+ na RD, em relação a 2020	Alcançar um ambiente livre de discriminação presenciada ou vivida em farmácias, matriz e CDs (contra público pessoas com deficiência, LGBTI+, negros, seniores [mais de 60 anos] e mulheres)
	<b>Status 2021:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>26,3% de mulheres na liderança executiva (VPs e diretores)</li> <li>42,1% de mulheres na liderança média (gerentes regionais, gerentes executivos, gerentes e coordenadores)</li> <li>68,5% de mulheres em liderança operacional (gerentes de farmácia)</li> </ul>	<b>Status 2021:</b> Em 2021 concluímos o primeiro censo demográfico e de percepções da RD, projeto que nos possibilitou conhecer o perfil dos(as) nossos(as) funcionários(as). Identificamos que 55% se declararam como pessoas pretas ou pardas. Em 2022 iremos realizar o cadastramento racial e definir ações mais direcionadas para alavancar a representatividade de pessoas negras em posições de liderança	<b>Status 2021:</b> Fechamos o ano com 1.961 pessoas com deficiência. Durante quase todo o ano, nossas pessoas com deficiência intelectual permaneceram afastadas, ainda em decorrência da pandemia. Enfrentamos ainda muitos desafios relacionados a contratação de novas pessoas, bem como, na retenção de nossos talentos. Diante desse cenário, tivemos durante 2021 o apoio de um consultor de diversidade e inclusão, dialogando com nossas lideranças e equipes, além de termos atuado fortemente na construção de práticas de comunicação inclusiva e acessível a todos	<b>Status 2021:</b> Crescemos em 26% a representatividade de pessoas 50+ em comparação com 2020	<b>Status 2021:</b> Diagnóstico Censo RD: 77% dos(as) funcionários(as) percebem o ambiente da RD como diverso e inclusivo. Nosso objetivo é atingir mais de 90% dos(as) funcionários(as) com uma percepção positiva da RD em termos de diversidade e inclusão
Ampliar oportunidades de desenvolvimento pessoal dos(as) funcionários(as)	Impulsionar a formação de 7 mil profissionais com incentivos da RD	Alcançar 40 mil funcionários(as) formados(as) em cursos de crescimento profissional	Proporcionar 10 mil oportunidades de aumento de renda todos os anos		
	<b>Status 2021:</b> Foram 752 funcionários(as) que receberam incentivos educacionais por meio de bolsas ou parcerias	<b>Status 2021:</b> Foram 3.200 funcionários(as) formados em cursos de crescimento profissional pela Universidade RD	<b>Status 2021:</b> 14.381 funcionários(as) receberam promoções ou méritos		
Promover empoderamento e diversidade entre os fornecedores	Atingir 100% dos pequenos fornecedores regulares treinados em gestão de negócios e sustentabilidade	Oferecer treinamento em gestão de negócios e sustentabilidade para 100% de pequenos <i>sellers</i> ativos	Chegar a 100% de fornecedores de categorias críticas avaliados em relação a critérios ESG	Chegar a 100% dos fornecedores de categorias críticas com metas ou indicadores de diversidade	
	<b>Status 2021:</b> Ainda estamos trabalhando no desenvolvimento deste compromisso	<b>Status 2021:</b> Ainda estamos trabalhando no desenvolvimento deste compromisso	<b>Status 2021:</b> Chegamos a 100% de nossos fornecedores de categorias críticas avaliados em critérios ESG	<b>Status 2021:</b> Ainda estamos trabalhando no desenvolvimento deste compromisso	



# Crescer com a diversidade, a inclusão e a equidade

GRI 103-2, 103-3 | 405

A plataforma RD + Diversa tem por objetivo promover um ambiente diverso e inclusivo, afinal este é um valor para a nossa marca e um ativo estratégico para a nossa visão de saúde integral.

Em 2021, construímos uma Jornada de Educação em Diversidade e Inclusão para a liderança executiva da RD, proporcionando, além de conhecimento teórico, a sensibilização para juntos(as) criamos um ambiente cada vez mais diverso e inclusivo. Ainda com o desafio de ampliar e, consequentemente,

orientar a condução da estratégia e acelerar nossa evolução, demos início a um programa de mentoria para executivos, com *speakers* de mercado especialistas em suas áreas de atuação.

Em gênero, temos um desafio de alcançar a equidade em todas as nossas categorias funcionais até 2030, inclusive na liderança executiva, e atingir 50% da participação de pessoas negras na liderança, além de aumentar a representatividade de pessoas 50+ e com deficiência em nossas operações. Ações para outros grupos minorizados,



como LGBTI+, também integram nossa agenda de maneira interseccional.

Percebemos que, para dar o próximo passo, seria necessário estruturar a governança para o tema da diversidade e inclusão na RD, definindo papéis e responsabilidades; executivos tornaram-se então *sponsors* nas agendas de gerações, gênero, LGBTI+, pessoas com deficiência e raça/etnia. Especialistas no tema de D&I promoveram diálogos com lideranças-chave, ampliando o repertório e a consciência sobre desafios e oportunidades na promoção de um ambiente diverso e inclusivo.



2021 foi o ano da implantação da nossa **Política de Diversidade e Inclusão** (disponível [aqui](#))

2021 também foi o ano da implantação da nossa Política de Diversidade e Inclusão (disponível [aqui](#)), além de executarmos o primeiro censo demográfico e de percepções da RD, projeto que nos possibilitou conhecer de maneira profunda o perfil dos(as) nossos(as) funcionários(as).

A pandemia afetou a evolução de algumas agendas, como no caso das pessoas com deficiência. Apesar de sermos referência em inclusão de pessoas com deficiência intelectual, nas farmácias e nos centros de distribuição, tivemos de permanecer com estes(as) funcionários(as) afastados(as) com remuneração por boa parte do ano. Isso se fez necessário, uma vez que nossos protocolos de segurança precisavam garantir a saúde de todos(as) no enfrentamento da Covid-19.

Da mesma forma, a contratação de novos(as) funcionários(as) desse grupo também foi afetada. Em outubro de 2021, entendendo a necessidade dessa população e de sociabilização como fator relevante para a saúde emocional desses(as) profissionais, estruturamos um projeto para reinseri-los nos ambientes de trabalho com protocolos específicos de saúde e



segurança, apoiando seu retorno ao convívio social e profissional, fator de relevância para o seu bem-estar. Para o sucesso do Projeto Laços, definimos algumas etapas importantes para a estruturação desse retorno e reinserção desses(as) funcionários(as) em suas atividades. Dentre elas estiveram a avaliação de tutores e uma avaliação psicossocial em parceria com a Zenklub. **GRI 102-35**

No paralelo, reforçamos os processos de recrutamento e seleção com esse perfil e criamos uma página exclusiva para pessoas com deficiência, no [vagas.com.br](#).

Além disso, estamos ampliando nossos esforços na seleção especializada em diversidade e hoje já contamos com 30 mil pessoas negras (61%), 72 indígenas (0,07%) e 28 pessoas refugiadas (0,06%).

Junto com a Rede Empresarial de Inclusão Social (Reis), apoiamos a construção do Guia de Comunicação Inclusiva e Acessível, além de outras ações em prol da empregabilidade da pessoa com deficiência.

Confira mais detalhes sobre o Guia e baixe o documento [aqui](#)



**Processos de recrutamento e seleção focados em grupos minorizados** são foco de nosso investimento nos últimos anos



## RD + Diversa: Seja quem você é aqui

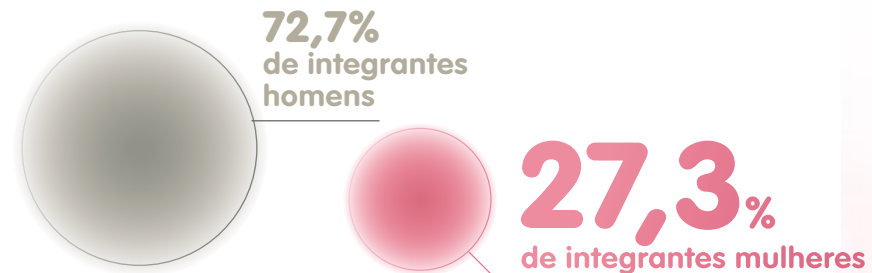
**13%** dos(as) funcionários(as) que responderam ao nosso censo se autodeclararam como pertencentes a **grupos LGBTI+**

**2%** se declaram **peçoas trans**

**1%** dos(as) respondentes se declaram **pansexuais**

**86%** dos(as) funcionários(as) declararam poder **ser quem são na RD e construir relações de confiança**

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



## PARTICIPAÇÃO DE GÊNERO NA LIDERANÇA:

**Liderança executiva**  
VPs e diretores(as)

**26,3%** de mulheres

**Liderança média**  
gerentes, gerentes regionais e executivos e coordenadores

**42,1%** de mulheres

**Liderança operacional**  
composto prioritariamente por líderes das farmácias

**68,5%** de mulheres

## Formação em diversidade e inclusão para todos(as) os(as) funcionários(as)

Temos disponível na Universidade RD uma trilha de formação com sete módulos para o desenvolvimento do time, abordando temas como vieses inconscientes, a inclusão de pessoas com deficiência intelectual, do espectro autista e com síndrome

de down, além do respeito às diferenças, dentre outros assuntos.

Destacamos também nossa formação em Libras - com 21 mil funcionários(as) treinados(as), atingindo 28 mil horas de formação.

## Jornada do Recrutador Inclusivo

Para garantir que nossos processos de atração de pessoas estejam alinhados com nosso posicionamento e objetivos estratégicos, implementamos a Jornada do Recrutador Inclusivo, direcionada aos times de Recrutamento e Seleção. Nos encontros, além

de reforçar pontos importantes de nossa Política de Diversidade e Inclusão, compartilhamos *cases* de sucesso e boas práticas para a realização de processos seletivos mais inclusivos e plurais. Ao todo, já tivemos mais de 40 horas de formação com esse time.

## Jornada da parentalidade



Ampliamos a gama de benefícios oferecidos aos(as) nossos(as) funcionários(as), que envolve extensão da licença parental, incluindo casais homoafetivos. Figuras parentais adotantes também contam com o benefício— que, nesses casos, varia de 15 a 60 dias, conforme a idade da criança ou do adolescente. Gestantes e responsáveis parentais também passaram a ter acesso a conteúdo exclusivo por meio de nossa plataforma de aprendizagem, conteúdo construído em parceria com a organização Filhos no Currículo. Hoje, nossas figuras parentais maternas recebem durante 12 meses um kit de higiene para

seus filhos(as), uma parceria com [@needsbaby](https://www.instagram.com/needsbaby), nossa marca própria de produtos para a primeira infância.

A jornada da parentalidade foi tema de reflexão para os(as) funcionários(as) com conteúdo e formações que retrataram questões relacionadas aos primeiros cuidados com os bebês, papéis e responsabilidades, dentre outras questões. A liderança também foi foco de formação no tema. A iniciativa tem impactado de forma significativa e positiva a vida das famílias e a relação delas com o trabalho, trazendo conhecimento para mais de 10 mil funcionários(as).



GRI 102-13

## Ações em gênero

**Mentoria**  
para mulheres

**Live com mulheres inspiradoras:**  
por exemplo, Daniela Grelin do Instituto Avon e a Mônica de Sousa, do Instituto Maurício de Sousa



**Women on Board:**  
em 2021, fomos reconhecidos pela iniciativa independente pela participação feminina em nossa governança (temos três conselheiras)

**Destinação de R\$ 100 mil**  
para fundo de combate à violência contra mulheres e meninas, liderado pelo Instituto Avon

Jornada da parentalidade

## Ações em LGBTI+



**Adesão ao**  
**Fórum de**  
**Empresas**  
**e Direitos**  
**LGBTI+**

## Ações em raça/etnia e grupos minorizados

Adesão ao **movimento MOVER**, para ter um papel ativo no combate ao racismo, incluindo pontos como apoio na geração de posições em **cargos de liderança para pessoas negras**



Mais de **50 vagas** divulgadas em fóruns de empregabilidade para turma de formação para **desenvolvedores em TI exclusivo para pessoas pretas e pardas**

**Quero ser Dev**  
exclusivo para pessoas pretas e pardas

Contratação de **refugiados** de diversas nacionalidades nos centros de distribuição.  
**Origem: Bolívia, Angola, Camarões, Congo, Haiti e Venezuela**

Contratação de **37 jovens aprendizes indígenas** para as farmácias Drogasil, em todas as regiões do Brasil

**União com movimentos inclusivos**  
para aprendermos e apoiarmos a  
transformação na sociedade:

GRI 102-12



## Desenvolvimento e carreiras

GRI 102-35, 103-2, 103-3 | 401, 103-2, 103-3 | 404, 404-2

Temos orgulho de ser uma empresa que sempre apostou no crescimento profissional das nossas pessoas. Em 2021, mais de 14.000 funcionários(as) foram promovidos ou receberam méritos em suas funções. Além de promover o desenvolvimento do indivíduo, entendemos que ao valorizar seu desempenho e estimular a evolução de carreira, também impactamos de forma positiva a sociedade. Com a Universidade RD, seguimos proporcionando aprendizagem e desenvolvimento a todos(as) os(as) funcionários(as) e também às suas famílias, totalizando em 2021, mais de 4,3 milhões de horas de treinamento, nos mais diversos formatos.

A cultura de aprendizagem da organização evolui a cada ano, alinhada aos objetivos estratégicos da RD e em resposta aos desafios do contexto atual. No último ano, reforçamos o investimento em formação focado na preparação dos líderes para atuar com as novas necessidades do ambiente de trabalho que demanda mais colaboração, com estruturas mais flexíveis, métodos ágeis, uso de dados na gestão de pessoas e promoção de propósito e encantamento em suas equipes.

Em 2021, mais de 2.400 líderes das farmácias, CDs e corporativos participaram das iniciativas de treinamento em temas como





liderança e gestão de pessoas, *feedback*, inteligência emocional, mentalidade digital e agilidade.

Cada ação é estruturada de forma a potencializar o desenvolvimento, sempre com foco em relevância e impacto. Um dos destaques foi a realização de uma nova formação para todos os diretores, em parceria com o ISE Business School. Foram cinco módulos, ao longo de dois meses, com abordagem estruturada por estudo de casos, em temas como Liderança, Mindset digital, Inovação, Pensamento Lean, Ambidestria e Agilidade. O programa contou com mais de 40 horas

de estudo, gerando inúmeros momentos de discussão, interação entre os participantes e poderosos *insights*.

O objetivo de formar líderes e equipes em um contexto dinâmico e complexo se soma ao compromisso histórico com o desenvolvimento de carreira de nossos(as) funcionários(as), desde o atendente das farmácias, que pode chegar a gerente de farmácia em cinco anos. Hoje, 100% do time gerencial das farmácias foi formado nesse modelo. São eixos desse trabalho o Programa Tri-lhar, voltado a oportunidades de inclusão profissional de jovens sem experiência,



**88 horas**  
Foi o que cada  
funcionário(a) passou, em  
média, em treinamento  
em 2021

(veja mais detalhes sobre este  
indicador no [Anexo](#))

e o Programa Progredir, de treinamento para formar gerentes regionais. Em 2021, formamos 480 novos gerentes e 13 novos gerentes regionais que passaram a liderar nossas farmácias por todo o país.

Trabalhamos por meio do Programa Crescer na gestão de competências, a fim de alinhar objetivos individuais aos organizacionais e fortalecer o papel de cada um nos resultados de negócio. A avaliação de desempenho é feita por uma plataforma específica, com o desenho de Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) e seu acompanhamento por lideranças ao longo do ano.

Com relação à assistência para transição de carreira, temos um programa de *outplacement* específico para gerentes corporativos e diretores cujo contrato de trabalho foi rescindido. Também realizamos demandas sob medida para executivos – diretores e gerentes – e mantemos um programa de *mentoring* que, em 2021, foi implantado para o nível de gerência. **GRI 404-2**



## Treinamento de farmacêuticos

Garantimos a continuidade e expandimos a formação dos farmacêuticos para a aplicação de vacinas, novos serviços farmacêuticos e a realização de testes rápidos, principalmente da Covid-19. Ao todo, 4,5 mil farmacêuticos foram treinados em 2021, apoiando a implementação da estratégia da RD para criação da Nova Farmácia e garantindo o atendimento aos clientes durante a pandemia.

## Academia ágil digital

Em linha com nossa estratégia, constituímos a Academia Ágil Digital para proporcionar diversas formações em temas como métodos ágeis, ciência de dados, desenvolvedores de TI, *design* e produto.

Lançamos as trilhas de carreira para cargos associados ao digital, um plano de aprendizagem estruturado para DEVs, QAs, POs, Agilistas, Designers, Engenheiros e Cientistas de dados. Além disso, destacou-se a continuidade do programa

interno de formação de desenvolvedores, o Quero Ser DEV, que, ao longo do ano, formou 147 novos Devs e QAs – houve turmas específicas do programa dedicadas a critérios de diversidade (turma exclusiva para pessoas negras). Essas formações incluíram oportunidades para funcionários(as) que já atuavam em outras áreas da Companhia, como farmácias e CDs, que mudaram de carreira apoiados pelo programa.

## Formações em saúde integral e sustentabilidade

Também criamos trilhas no âmbito da sustentabilidade e da saúde – nesse aspecto, o cardápio de formações considera o conceito de saúde integral, com módulos para cada um dos seus pilares (veja *os pilares na página 57*). Novos cursos na trilha on-line disponíveis para todos(as) os(as) funcionários(as) abordaram os compromissos de sustentabilidade, resíduos e descarte consciente. Também tivemos o lançamento do Game Missão Terra 2132, que promove uma reflexão aprofundada de diversas temáticas da sustentabilidade, com base nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Em 2021, tivemos 17.897 funcionários(as) treinados em temas de sustentabilidade, o que somou 26.191 horas.

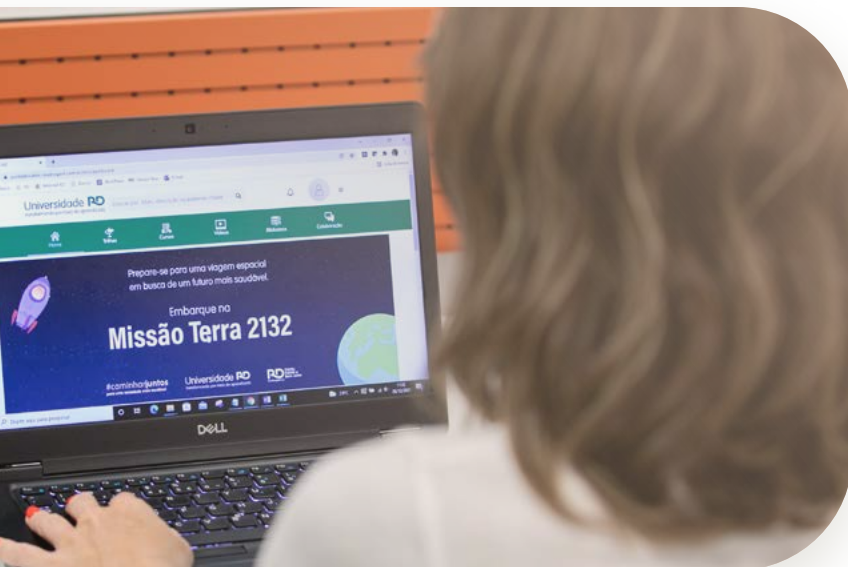
Pelo segundo ano, a websérie “Papo Aberto de Sustentabilidade”

contou com a participação de líderes e funcionários(as) para um diálogo sobre os destaques do relatório anual de sustentabilidade e os compromissos 2030. De forma bastante interativa, foi possível reconhecer, esclarecer, celebrar e tangibilizar os avanços em diversas frentes. Ao final de 2021, a série já contava com mais de 6 mil espectadores e segue disponível na Biblioteca do Conhecimento.

Em Educação para a Diversidade, avançamos com a criação de novos cursos EAD para todos(as) os(as) funcionários(as) e uma agenda de workshops para falar sobre diversidade. Lançamos também uma jornada específica para a Alta Liderança e um programa para formação de recrutadores inclusivos.

Confira mais detalhes sobre esses treinamentos nas páginas 76 e 79.





### Número de bolsas duplicado

Realizamos parceria com instituições de ensino e duplicamos o volume de bolsas de estudo para graduação e pós-graduação, fechando o ano com 752 funcionários(as) contemplados(as). Mais de 90% foram para programas de graduação, com prioridade para o curso de Farmácia, com funcionários(as) contemplados(as) em todas as regiões do país. Também celebramos duas novas parcerias educacionais com o Grupo Kroton e Unyleya, com representatividade nacional e descontos exclusivos para os(as) funcionários(as) cursarem graduação e pós-graduação, presencial ou on-line.

### Outros destaques

**+ de 2 mil inscrições** em matérias que são parte de programas de pós-graduação, produto do Uol EdTech em parceria com a PUCRS, em temas como “A arte de liderar e inspirar”, “Criatividade e Geração de Valor” e “Saúde e qualidade de vida”. O participante recebe certificado e pode contar como crédito, caso ele queira cursar a pós-graduação completa da PUC.

**+ 2.400 líderes** das farmácias, CDs e Corporativo participaram das iniciativas de treinamento em temas como liderança e gestão de pessoas, *feedback*, inteligência emocional, mentalidade digital e agilidade.

**+ 8 mil usuários** únicos acessaram o Portal Família, que conta com mais de 500 conteúdos on-line diversificados, disponibilizados de forma gratuita, para as famílias dos(as) funcionários(as). Os conteúdos incluem carreira e trabalho, línguas, saúde, sociedade, escolar e diversão.



Em 2021 100% dos fornecedores mapeados em categorias consideradas críticas participaram do processo de autoavaliação em sustentabilidade

## Gestão dos fornecedores

GRI 102-9, 103-2, 103-3 | 205, 103-2, 103-3 | 308, 308-1, 308-2 | 414

A curva de aprendizado dos últimos três anos na gestão da cadeia de suprimentos se reflete em novas práticas em implantação e nas metas traçadas. Entendemos que esse é um tema em que temos um caminho de evolução, com complexidade crescente por conta do crescimento acelerado e da estratégia de tornar a RD um *hub* de saúde, que soma novas categorias de produtos e serviços.

A Companhia se relaciona com cerca de 5.213 fornecedores, sendo 2.245 diretos

(mercadorias vendidas nas farmácias), 131 da RD Marcas e 2.837 de suprimentos (fornecimento de serviços e materiais de apoio como transporte, construção civil, consultorias etc). Contamos com um perfil variado de fornecedores, desde empresas de grande porte que já têm uma agenda ESG estruturada até fornecedores de menor porte, em que temos a oportunidade de apoiar e influenciar na adoção de boas práticas.

### NÚMERO DE FORNECEDORES

<b>Marcas próprias</b>	131
<b>Fornecedores diretos</b>	2.245
<b>Fornecedores indiretos</b>	2.837
<b>Total</b>	<b>5.213</b>



## Agenda ESG na cadeia de fornecedores

Em 2021, fortalecemos nosso compromisso com o desenvolvimento de relações positivas com essa cadeia por meio da criação de um posicionamento sobre o tema e do amadurecimento do Programa ESG na Cadeia de Fornecedores, que inclui aspectos de sustentabilidade desde a análise de potenciais parceiros.

Implantamos um sistema voltado ao monitoramento e à governança da cadeia nos aspectos ESG, a fim de trazer mais precisão e transparência a todo o processo. Os *workshops* de sustentabilidade para fornecedores de construção civil (obras) foram destaque em 2021 (*leia mais na página 100*).

Em 2020, concluímos o mapeamento das categorias mais críticas em relação a riscos e oportunidades socioambientais e o primeiro ciclo de autoavaliação. Chegamos a 10 categorias prioritárias, que incluem os fornecedores de marcas próprias, distribuidores,

transporte de valores, limpeza, serviço de segurança, vestuário, transporte de pessoas, manutenção predial, logística e construção civil. Esse escopo envolve 382 fornecedores, ou seja, cerca de 7% dos nossos fornecedores fazem parte desse grupo. Em 2021, alcançamos 100% dos fornecedores dessas categorias críticas autoavaliados.

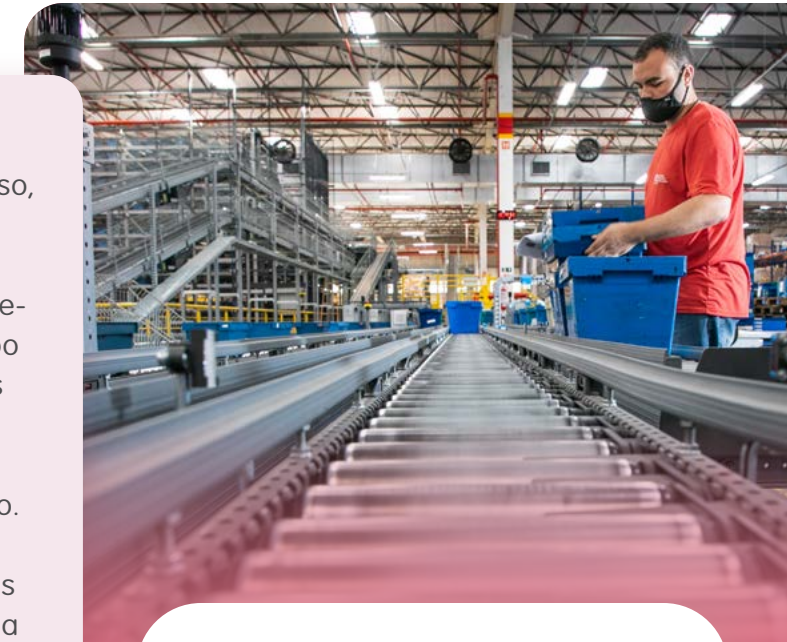
Eles responderam a uma autoavaliação para indicar sua maturidade em relação a 15 tópicos, tais como gestão ambiental e uso consciente de recursos naturais, emissões de gases de efeito estufa, geração de resíduos, direitos humanos, incluindo questões sobre trabalho infantil, análogo ao escravo e exploração sexual, saúde e segurança do trabalho, práticas trabalhistas e de remuneração e outros. Para auditar as respostas, realizamos visitas presenciais em um piloto para 20 fornecedores em 2021, ampliando as auditorias que começaram em 2020, quando sete fornecedores de RD Marcas haviam participado do processo. Todos eles receberam o resultado da avaliação com indicação dos pontos fortes e de melhoria. Em 2022, uma nova rodada de

análise verificará as evoluções e, além disso, ampliaremos o número de auditorias.

No Programa de ESG na Cadeia de Fornecedores, lançado em 2020, criamos um grupo de trabalho com representantes das áreas de compras, governança de fornecedores, sustentabilidade e jurídico, para construir critérios ESG para avaliação na contratação.

Abrimos nossa plataforma de treinamentos para nossos fornecedores, que passaram a ter acesso a capacitações em temas como o código de conduta, *compliance*, sustentabilidade, diversidade, parentalidade e Libras. Nesse primeiro ano, 93 fornecedores se inscreveram nas ações formativas. No início de 2022, lançamos um código de conduta exclusivo para a cadeia de suprimentos, dando mais clareza a todos os aspectos que devem orientar o relacionamento da RD com seus parceiros comerciais.

Demos início, ainda, ao planejamento para os *sellers* para criar novos espaços para o desenvolvimento da agenda ESG nesse grupo de parceiros comerciais.



## Workshops

Além dos *workshops* de sustentabilidade para fornecedores de construção civil (obras) (confira na página 100), fizemos *workshop* com nossos fornecedores de categorias críticas em dezembro de 2021, com participação de 191 deles – adesão de mais de 50%. Para 2022, vamos seguir com o formato para reforçar o engajamento da cadeia nos temas ESG.

## RD Marcas: conformidade e qualidade dos produtos

GRI 102-11, 103-2, 103-3 | 416, 416-1

Desde 2020, já acompanhamos os nossos fornecedores de produtos de marcas próprias em diversos quesitos. Em 2021, todos passaram por avaliações. Também criamos um *roadmap* de acompanhamento desses parceiros e estamos avançando o foco do monitoramento, antes prioritariamente focado na qualidade e segurança dos produtos, para incluir temas de ESG.

Para que um fornecedor esteja apto a produzir nossos itens de marcas próprias, ele passa por processo de qualificação, e os

classificados dentro de categorias críticas passam pelo processo mais completo de homologação (*leia mais no box Agenda ESG na cadeia de fornecedores na pág. XX*).

Dentro desse processo, todos os nossos parceiros assumem o compromisso de não testar nossos produtos, nem suas respectivas matérias-primas, em animais. Isso inclui não contratar ou terceirizar laboratórios para realizar esse tipo de teste. Quando é necessário fazer testes de eficácia ou testes clínicos, esses testes são realizados “*in vitro*” ou “*in vivo*”.

Nesse último caso, são realizados em humanos que voluntariamente se dispõem a realizá-los. Sempre utilizamos (tanto RD quanto nossos fornecedores) laboratórios acreditados pela Anvisa para a realização desses testes.

Avaliamos os impactos sobre saúde e segurança nas categorias de cosméticos, alimentos e *snacks*, suplementos alimentares e OTC em 100% dos produtos RD Marcas. Todos os novos desenvolvimentos e lançamentos são idealizados para já atender às nossas metas e critérios de sustentabilidade,





## Trabalho híbrido formalizado

Construímos em 2021 uma política que sistematiza e rege as normas para o trabalho **home office** e prevê o modelo de implementação do trabalho híbrido.

relacionados a controle de ingredientes controversos, qualidade nutricional, em linha com o Guia Alimentar do Ministério da Saúde, e embalagens 100% recicláveis e ecoeficientes, sempre que possível (*leia mais* em Cuidado com nossos clientes).

Todos os produtos passam por testes de qualidade (produtos consumíveis) em laboratórios acreditados pela Anvisa, para aprovação de rotulagens, conformidade com as legislações e registro e/ou notificação nos órgãos reguladores correspondentes (como

Anvisa e Ministério da Agropecuária e Abastecimento). Para a marca de *snacks* saudáveis, Nutrigood, contamos com a parceria com uma renomada nutricionista. Nossos produtos não contêm aditivos químicos, conservantes, realçadores de sabor, alimentos transgênicos, gorduras trans ou qualquer outro ingrediente controverso.

Em 2021, não registramos caso de não conformidade de segurança dos nossos produtos. **GRI 416-2**



## Estrutura logística

A diretoria de *supply* reforçou sua estrutura em 2021 para acompanhar o crescimento acelerado da Companhia, segmentando e ampliando as estruturas de gestão de operações, planejamento logístico, CDs e transporte e processos.

Para estarmos disponíveis onde e quando o cliente precisar, nossa estrutura logística conta com 11 centros de distribuição estrategicamente localizados. Para os próximos anos, dois novos CDs estão planejados: um em Cuiabá (MT), que será inaugurado em 2022, e outro nos arredores de Belém (PA), previsto para 2023.



A gestão dessa rede aproxima nossos estoques das farmácias e nos permite alcançar resultados como o índice de 89% dos pedidos entregues em até 48h. Além disso, permite ganhos de eficiência logística, reduzindo a quilometragem média rodada entre os CDs e as farmácias e, consequentemente, reduzindo o balanço de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).

Nossa estrutura logística também estará preparada para gerar valor aos nossos parceiros à medida que avançamos no *marketplace* e no número de *sellers*.

## Nossos 11 Centros de distribuição:

- **São Paulo** (Embu Guarulhos e Ribeirão Preto)
- **Goiás** (Aparecida de Goiânia)
- **Minas Gerais** (Contagem)
- **Paraná** (São José dos Pinhais)
- **Pernambuco** (Jaboatão dos Guararapes)
- **Bahia** (Salvador)
- **Rio de Janeiro** (Duque de Caxias)
- **Ceará** (Maracanaú) e
- **Rio Grande do Sul** (Gravataí).

### Dois novos CDs previstos:

- 2022: Cuiabá (MT)
- 2023: na grande Belém (PA)



## NOVOS MODELOS

Estamos investindo cada vez mais em incentivar a circulação de produtos das farmácias até nossos clientes de forma prática, conveniente e eficiente. Com cobertura de 100% da rede RD, o modelo Compre & Retire, por exemplo, representou 49% das vendas digitais em 2021, enquanto as entregas de vizinhança foram 11% do total— demonstrando o poder da capilaridade e conveniência das farmácias, que hoje atendem

91% da classe A do país dentro de um raio de 1,5 quilômetro. Durante o ano, 86% dos pedidos digitais foram entregues pelas farmácias, o que destaca ainda mais a importância e o valor que nossa rede de 2,5 mil farmácias próprias têm nessa proposta de omnicanalidade.

**75% de clientes**  
recebem seus pedidos em  
**até 4 horas**



# Planeta + saudável

neste capítulo:

- \_ Fomento à economia circular
- \_ Energia, emissões e clima

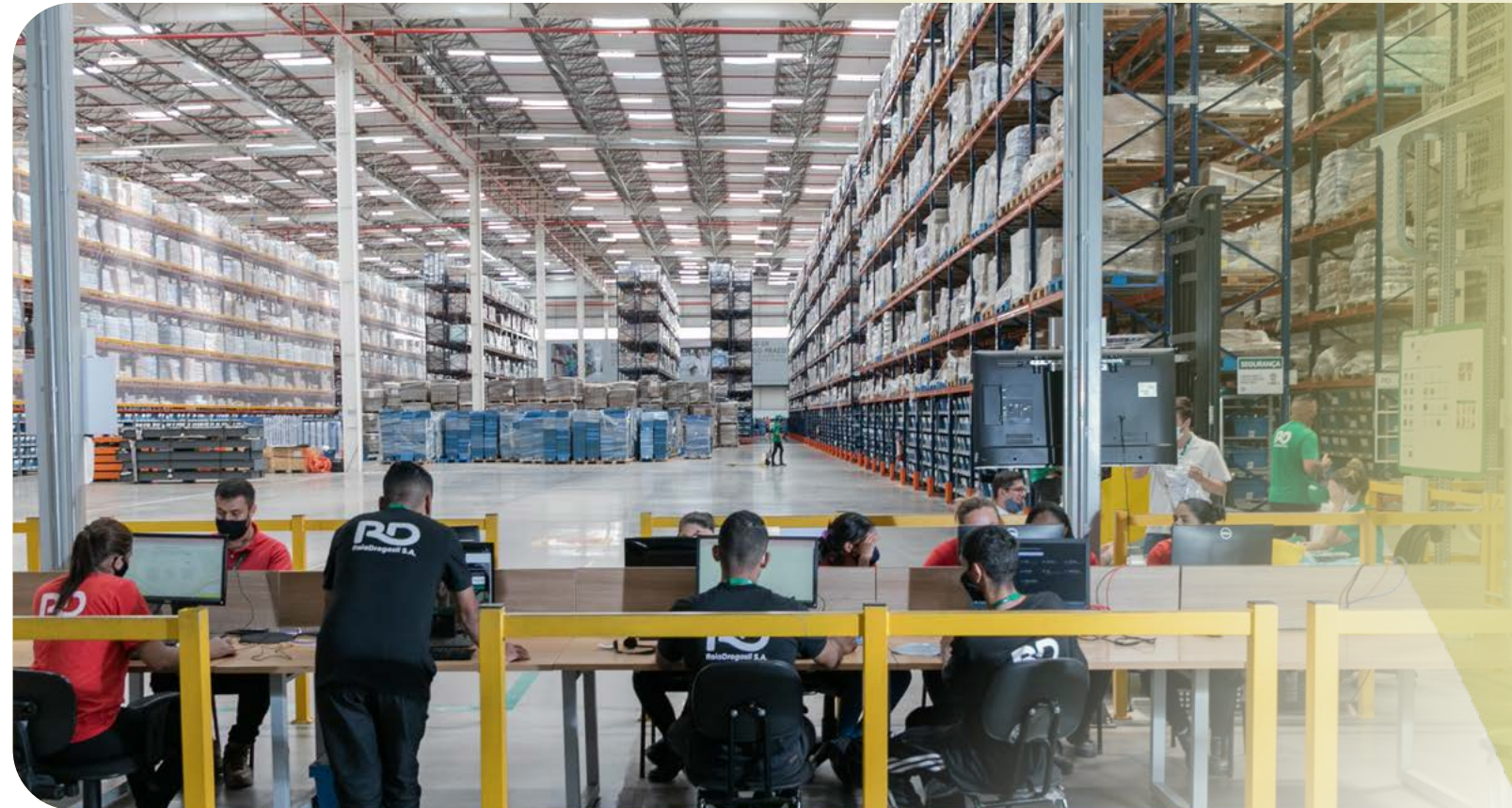




## PLANETA + SAUDÁVEL

Contribuir para uma sociedade mais saudável é também cuidar do planeta. Por isso, buscamos aprimorar nossa gestão e mitigar os impactos das nossas atividades com foco definidos como prioritários e de maior impacto: resíduos e mudanças climáticas

Nossos compromissos no pilar planeta passam por reduzir e mitigar nossos impactos relacionados à emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e à geração de resíduos e seu descarte, reforçando de que forma podemos aliar nosso crescimento à gestão de riscos e impactos, transformando nossos



processos e também promovendo a educação e qualificação da cadeia de valor.

Para isso, estamos investindo em mudanças de tecnologia, buscando alternativas inovadoras para reduzir nossos impactos na distribuição de produtos, evoluindo na gestão do

uso e conservação dos recursos naturais, entre outras medidas. O olhar à agenda ambiental também demanda o engajamento de todo o time, de nossos fornecedores e do setor de saúde como um todo, ecossistema no qual estamos envolvidos e buscando influenciar.

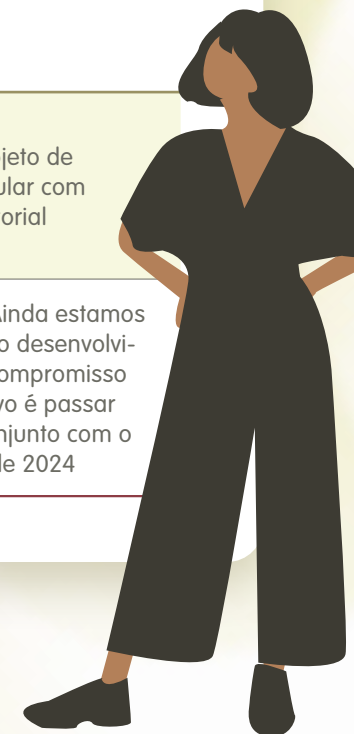


## STATUS E COMPROMISSOS: PLANETA + SAUDÁVEL

\* Fizemos uma projeção do percentual de redução das emissões com base na ferramenta do Science Based Target Initiative (SBTi), chegando a 42% de redução em 2030.

### NOSSA AMBIÇÃO: NET ZERO E ATERRO ZERO

	Reduzir as emissões absolutas de GEE (escopo 1 e 2) dentro do patamar abaixo de 1,5° C, tendo como ano base 2020*	Reduzir as emissões relativas de GEE/m <sup>2</sup> (escopos 1 e 2) dentro do patamar abaixo de 1,5° C, tendo como ano-base 2020	Chegar a 115% das emissões de GEE (escopo 1, 2 e 3) compensadas em 2030	Chegar a 90% das unidades próprias abastecidas com energia renovável	Ter 30% dos fornecedores de categorias críticas com ações de redução e compensação de emissões de GEE
<b>Contribuir com a neutralidade global de carbono</b>	<b>Status 2021:</b> Em 2021, tivemos uma redução de 12% das emissões de escopo 1 por conta do menor uso de geradores em nossos CDs, e um crescimento de 94% nas emissões de escopo 2 por conta do aumento do fator de emissão da matriz energética brasileira. Estamos avançando na migração para outros mercados de consumo de energia elétrica, como o mercado livre e a geração distribuída, que faz parte do nosso plano de ação de descarbonização	<b>Status 2021:</b> Em 2021 emitimos 82 kg de CO <sub>2</sub> e por m <sup>2</sup> (considerando as farmácias, os centros de distribuição e a matriz). Isso representa um aumento de 12,6% quando comparado ao ano anterior. Contudo, entendemos que esse aumento é reflexo do fator de emissão da matriz energética brasileira. Estamos avançando na migração para outros mercados de consumo de energia elétrica renovável, que faz parte do nosso plano de descarbonização	<b>Status 2021:</b> Compensamos 70% de nossas emissões referentes ao ano de 2020, através da compra de créditos de carbono	<b>Status 2021:</b> 31% de nossas unidades próprias foram abastecidas com energia renovável em 2021	<b>Status 2021:</b> Ainda estamos trabalhando no desenvolvimento deste compromisso
<b>Potencializar a economia circular na cadeia de valor da RD</b>	Ter 40% de produtos de marca própria com embalagens consideradas ecoeficientes	Zerar o uso de aterros nas operações (matriz, farmácias e centros de distribuição)	Chegar a 100% de cobertura para coleta de resíduos medicamentosos até 2025, com aumento no volume coletado	Chegar a 100% de farmácias com soluções de redução de consumo de embalagens terciárias implantadas (nas farmácias e nas entregas em domicílio)	Liderar um projeto de economia circular com articulação setorial
	<b>Status 2021:</b> Realizamos uma avaliação de resíduos pós-consumo de nossas embalagens de marcas próprias e identificamos que 2% de nosso portfólio tem embalagens consideradas ecoeficientes, segundo o conceito que criamos para esta meta. Estamos desenhando nosso roadmap para chegar a 40% até 2030	<b>Status 2021:</b> Adequamos os processos de descarte de resíduos nos CDs, incluindo programa de coleta seletiva para os CDs de Embu, Guarulhos e Matriz (expansão para os demais CDs em 2022) e desenvolvemos parceria com empresa especializada para realizar a compostagem dos resíduos do refeitório da matriz	<b>Status 2021:</b> Chegamos a 94% de cobertura para a coleta dos resíduos medicamentosos e fechamos 2021 com 137 toneladas coletadas, mais do que o dobro do ano anterior	<b>Status 2021:</b> Ainda estamos trabalhando no desenvolvimento deste compromisso	<b>Status 2021:</b> Ainda estamos trabalhando no desenvolvimento deste compromisso e nosso objetivo é passar a atuar em conjunto com o setor a partir de 2024



# Emissões, energia e clima

GRI 103-2, 103-3 | 201, 103-2, 103-3 | 305, 201-2

Acelerar a evolução para uma economia de baixo carbono nos próximos anos é um dos principais desafios não apenas do nosso negócio, mas da sociedade como um todo

Buscar alternativas de energia limpa, além da eficiência energética e soluções para temas como a distribuição de produtos e serviços que são essenciais para a promoção da saúde integral, moveu-nos a definir metas para esses temas.

Em 2021, contratamos uma consultoria especializada para mapear os principais riscos climáticos relacionados aos 11 Centros

de Distribuição (CDs). O trabalho envolveu um diagnóstico ambiental aprofundado de temas como consumo de água, consumo de energia, emissões de gases de efeito estufa (GEE) e geração de resíduos, além de um levantamento histórico de eventos climáticos extremos já presenciados em nossas operações e um *benchmarking* com os principais *players* globais no setor de varejo farmacêutico.

O levantamento histórico mostrou que a ocorrência de eventos climáticos como precipitação elevada, ventos fortes e ondas de calor já impactaram as nossas operações. E os principais riscos climáticos mapeados por esse estudo foram o aumento de custos operacionais e as regulamentações emergentes.



Temos trabalhado para ampliar a eficiência na logística e no uso da energia renovável em nossas operações (farmácias, escritório e centros de distribuição)

Esses dados vão contribuir para um melhor direcionamento de medidas de mitigação de impactos e prevenção.

Na distribuição de mercadorias, nossa estratégia busca aproximar os produtos das





farmácias para garantir o fornecimento para nossos clientes, ao mesmo tempo que reduzimos a quilometragem média rodada entre os CDs e as farmácias.

Por outro lado, o crescimento das vendas on-line representa um desafio adicional na gestão logística, considerando o impacto ambiental das entregas. Investimos em pesquisa e tecnologia, como a adoção de veículos elétricos e testes com entregas via e-bicicletas na busca das melhores alternativas para avançar nessa última etapa da entrega (conhecida como *last mile*).

Medidas como utilizar nossas farmácias como *hubs* de coleta de pedidos feitos on-line pelos clientes também estão sendo ampliadas. Outro destaque positivo tem sido a entrega de vizinhança, feita a pé e, portanto, sem emissão de poluentes atrelada. O desafio que temos é mensurar o volume de emissões do escopo 3, para então planejar ações de redução. Para compreender melhor os impactos e oportunidades para nossa gestão neste tema, aprimoraremos nossa coleta de dados de escopo 3 em nosso inventário de carbono.

## Vans e caminhões elétricos e avanço nas rotas

Em 2021, fizemos teste com uma van elétrica para avaliar o comportamento do veículo, bem como sua autonomia em nossa operação.

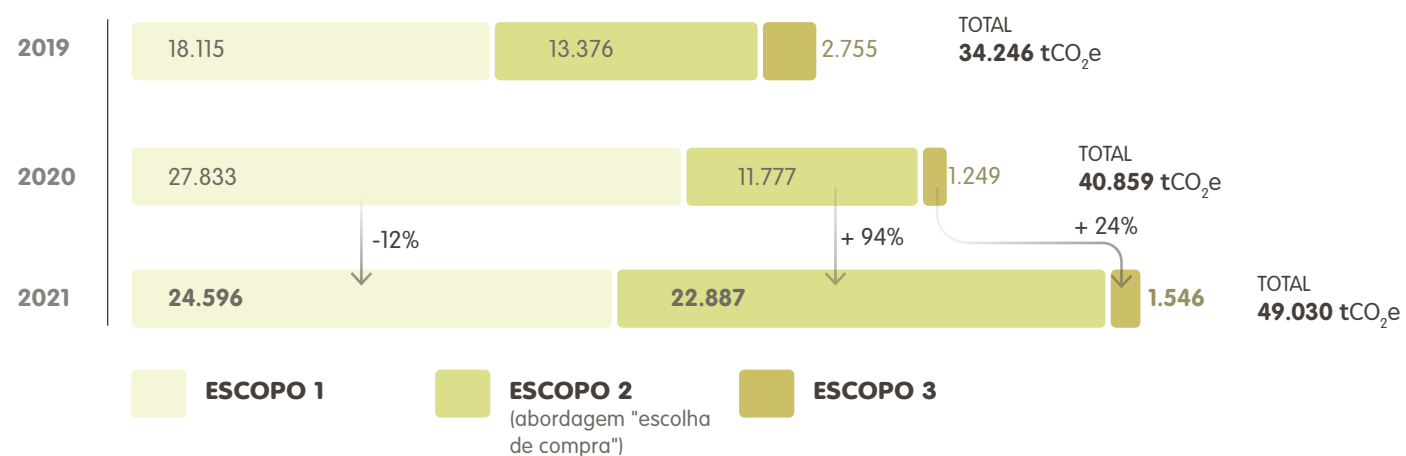
A tecnologia ainda é cara, especialmente se consideradas as características da nossa distribuição, com 100% dos caminhões com baú climatizado, mas nossos esforços são de incorporá-la de maneira eficiente e com comprovados benefícios ambientais. Temos planejada para 2022 a utilização de 10 caminhões elétricos em nossa frota própria e mais 10 na nossa frota terceira. Quase 60% da nossa frota é própria, com caminhões modernos, que utilizam combustível Diesel S10, com menor fator de emissões em relação



ao tradicional. Um novo software está sendo utilizado para aperfeiçoar o planejamento logístico, com uso de algoritmos que acompanham e sugerem melhorias na roteirização. Também investimos em inovação e na parceria com *startups* que possam auxiliar a gestão logística.

# Emissões

em t CO<sub>2</sub>e



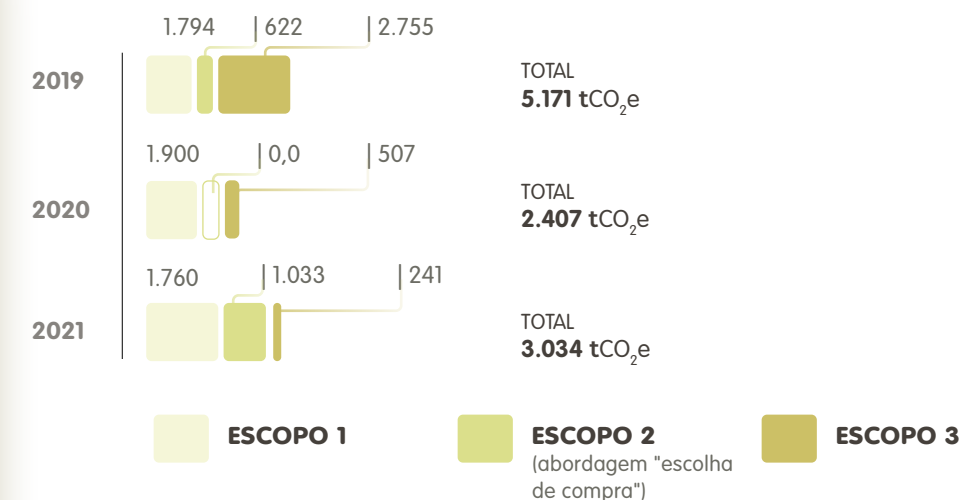
\*Em 2021 a RD passou a rastrear a compra de energia renovável e a usar o reporte de emissões por escolha de compra.

## Emissões em toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente 2021 (tCO<sub>2</sub>e)

GEE (t)	Escopo 1	Escopo 2 (abordagem por "localização")	Escopo 2 (abordagem "escolha de compra")	Escopo 3	
Total CO <sub>2</sub> eq	24.593	27.853	22.887	1.546	49.030

Justificativa do aumento das emissões: Para 2021 o fator de conversão da energia elétrica proveniente da rede nacional foi muito maior quando comparado a 2020 (principalmente pelo maior uso de termoeletricas) e isso aumentou muito as emissões de CO<sub>2</sub>eq ainda que tenhamos consumido uma quantidade similar de energia em MWh (conforme pagina xx)

## Biogênico



## Emissões de CO<sub>2</sub> biogênico 2021

GEE (t)	Escopo 1	Escopo 2 (abordagem por "localização")	Escopo 2 (abordagem por "escolha de compra")	Escopo 3
Emissões de CO <sub>2</sub> biogênico (t)	1.760	-	1.033	240



## Bicicletas elétricas em piloto em Uberlândia

Em Uberlândia (MG), promovemos uma iniciativa-piloto de entregas com bicicletas elétricas em parceria com a Delinti, uma *startup* local. Com um aplicativo desenvolvido para entregas na região, o diferencial da iniciativa é a atuação por meio da micromobilidade elétrica e com entregadores que se engajam à iniciativa e utilizam os veículos fornecidos pela *startup*.

Em cinco meses de testes, todas as 20 farmácias da RD de Uberlândia passaram a ser atendidas pelo serviço. O objetivo é avaliar alternativas que atendam às necessidades dos clientes, que tenham viabilidade econômica e estejam em linha com



o nosso compromisso de reduzir as emissões de carbono. De março a agosto de 2021, foram feitas mais de 2,5 mil entregas, com 32% delas em até uma hora após o pedido e 68% em até duas horas.

Além da redução de impacto ambiental em emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), a modalidade oferece outros benefícios como redução de trânsito, menor custo de operação, oportunidade de geração de trabalho, atividade física moderada, entre outros. Além disso, 40% das entregas feitas nesses cinco meses foram feitas por mulheres, reforçando nosso compromisso com a equidade de gênero e geração de oportunidades para as mulheres.



## Compensação de emissões

Como apoiadores da Plataforma [Compromisso com o Clima](#), fazemos a aquisição de créditos de carbono para compensação das nossas emissões por meio da iniciativa, investindo em projetos dedicados a gerar benefícios sociais e ambientais. Nossa aquisição mais recente foi realizada em 2021, quando foram adquiridos créditos para compensar 70% das emissões de gases de efeito estufa (GEE) relativos ao ano de 2020, o equivalente a 30.310 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

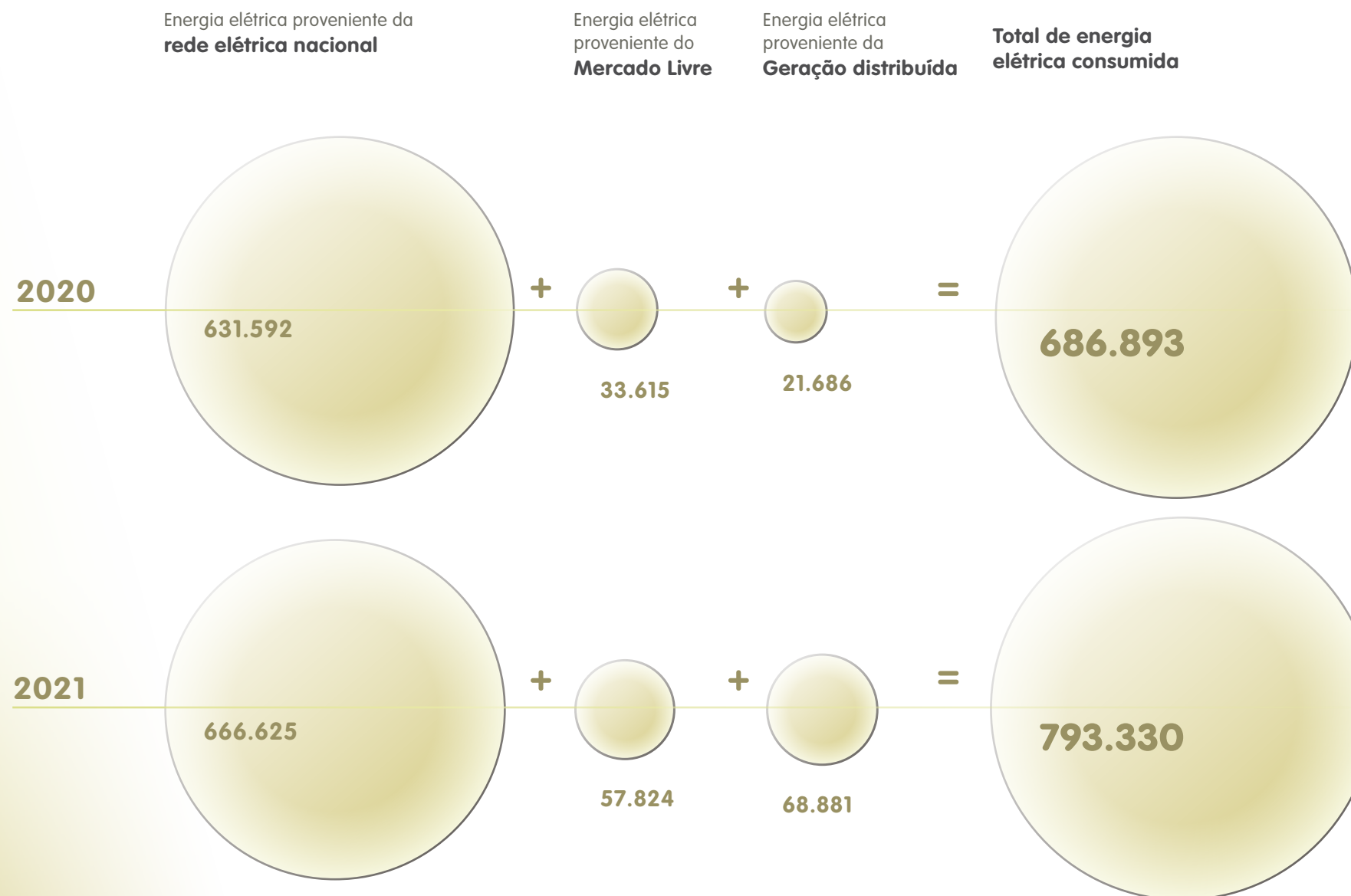
### PROJETO CERÂMICA MARACÁ (Sustainable Carbon) 6.062 tCO<sub>2</sub>e

Iniciativa que substitui combustível de lenha nativa não renovável por biomassa renovável no processo de fabricação da cerâmica vermelha. Isso reduz a pressão por desmatamento no Cerrado, onde fica localizada a iniciativa. O processo foi aperfeiçoado para alimentar fornos com resíduos de madeira e serragem.

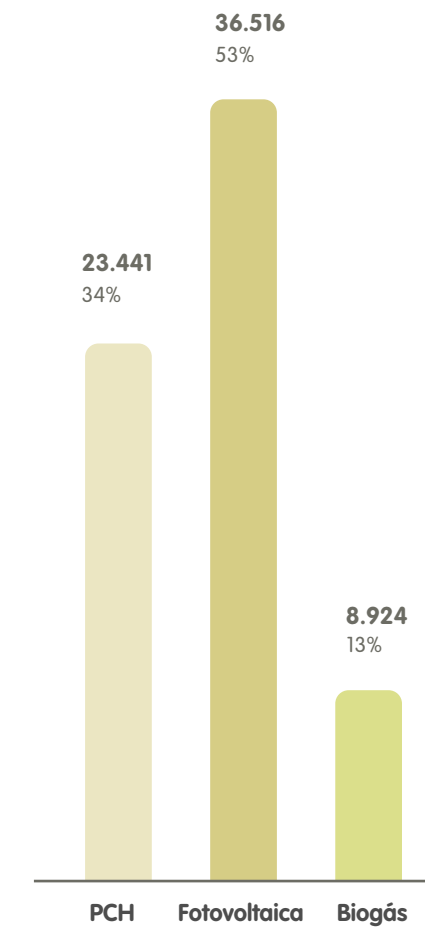
### PROJETO DE REDUÇÃO DE EMISSÕES de Metano Lages (Engie) 24.248 tCO<sub>2</sub>e

A iniciativa no município de Lages (SC) aproveita resíduos da indústria madeireira e florestal da região para gerar energia elétrica. O programa transforma o gás metano em fonte energética, fomentando cadeias produtivas locais com um combustível renovável. GRI 305-5

## Consumo de energia em GJ por fonte



## Abertura de fonte da geração distribuída em GJ (2021)





Em 2021, triplicamos o número de farmácias abastecidas por fontes de energia elétrica renováveis como biomassa, pequenas centrais hidrelétricas (PCHs) e fotovoltaica, totalizando **767 farmácias**



## Eficiência energética

GRI 103-2, 103-3 | 302

Temos um Comitê de Eficiência Energética, que conta com a participação do CEO, diretores e gerentes, com o objetivo de discutir novas soluções para redução do consumo em nossas operações e nas farmácias da rede. O tema também está presente nos compromissos que impactam o bônus anual de executivos da companhia.

O prédio da matriz da RD está inserido no Mercado Livre, com 100% de geração de fonte renovável, e sete dos nossos Centros de Distribuição também já contratam o fornecimento de energia elétrica de acordo com essa modalidade. Os demais Centros de Distribuição estão em fase de análise de demanda de consumo, para que também sejam inseridos nesse modelo nos próximos anos.

Em 2021, triplicamos o número de farmácias abastecidas por fontes de energia elétrica renováveis como biomassa, pequenas centrais hidrelétricas (PCHs) e fotovoltaica, totalizando 767 unidades, que representam 31% do nosso total de farmácias. Além disso, 100% das unidades têm iluminação com

tecnologia LED (meta atingida no ano de 2021) e seguimos avançando na substituição de equipamentos de ar-condicionado para o modelo *inverter*, que reduz em cerca de 15% o consumo de energia elétrica.

Prosseguimos com o projeto de geração distribuída de energia. A pandemia e negociações com as concessionárias afetaram a agenda planejada, e a projeção é de que mais unidades entrem em operação em 2022. Com isso, ampliaremos de 23 usinas (gerando energia hoje) para 60 usinas para fornecimento de energia renovável às nossas farmácias ao final do projeto.

Desde o início do projeto de eficiência energética de forma estruturada, em 2017, a RD já teve uma redução de custos da ordem de R\$ 60 milhões, consolidando os efeitos da redução de consumo devido à adoção de novas tecnologias mais eficientes e redução de custo por novas modalidades de geração e compra de energia (geração distribuída e mercado livre de energia).



## GESTÃO INTEGRADA

Evoluímos na adoção de práticas integradas de gestão ambiental e de saúde e segurança ocupacional buscando padrões internacionais e desempenho de excelência. Definimos parâmetros para consumo de recursos naturais, gestão de resíduos, aspectos de saúde e segurança, entre outros em um Sistema de Gestão Integrada (SGI). Em 2021, alcançamos as certificações ISO 14001 e ISO 45001 para o prédio da matriz e os dois maiores Centros de Distribuição (CD) da Companhia: Guarulhos (SP) e Embu das Artes (SP). As demais operações estão sendo preparadas para a certificação em 2022.

Essa parametrização se traduz em ganhos de eficiência, segurança das nossas pessoas, melhora do ambiente de trabalho e do cuidado com o meio ambiente.





# Fomento à economia circular

GRI 103-2, 103-3 | 306, 306-1, 306-2



Pelas características do nosso negócio, a geração de resíduos é um tema relevante da nossa agenda ambiental.

Nos Centros de Distribuição (CDs), os resíduos mais volumosos são plástico e papelão, hoje já destinados à reciclagem. Nas farmácias, entre todos os resíduos gerados, houve um aumento no volume de resíduos de saúde por conta da pandemia, em função de testes de Covid-19 e aplicação de vacinas. Mantemos também, há mais de 10 anos, o programa de logística reversa de medicamentos, Descarte Consciente (confira detalhes na página 102).

Outra frente importante são os resíduos de construção civil gerados nas obras de reforma e expansão das farmácias.

Por conta de todos esses aspectos, criamos o Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, em 2019, que resultou na adoção de processos e indicadores de monitoramento que são acompanhados mensalmente.

Em 2021, geramos 7.461,3 toneladas de resíduos em nossas operações, um volume 13% maior que o ano anterior, por conta principalmente de melhorias implementadas no controle desses dados nos centros de distribuição.

Nos CDs, a adoção do Sistema de Gestão Integrada (SGI), que combina boas práticas ambientais e de saúde e segurança, tem contribuído também com a melhor eficiência na gestão do descarte de resíduos. Mantemos a coleta seletiva no prédio da matriz, em São Paulo (SP), com auxílio de empresas especializadas que geram a certificação da destinação, e capacitamos as equipes de limpeza para o processo. Estamos expandindo a coleta seletiva para 100% dos nossos CDs, capacitando os(as) funcionários(as) e as equipes de limpeza. Nas farmácias, criamos processos de controle específicos para coleta dos resíduos de testes da Covid-19, garantindo a segurança do procedimento.

Trabalhamos com foco em logística reversa, gestão do descarte, coleta seletiva e redução de sacolas plásticas

## Gestão de resíduos gerados em obras foi foco de investimentos e qualificação dos fornecedores, seguindo diretrizes e boas práticas



Para as obras nas farmácias, mantemos o Comitê de Padrões, que revisita periodicamente os materiais homologados para a infraestrutura considerando custos, impacto ambiental dos materiais e volumes de resíduos gerados. O grupo busca, de forma permanente, a inovação e pesquisa sobre novos modelos e materiais construtivos, de menor impacto. Com uma rede de mais de 2 mil farmácias em todo o Brasil e ritmo de abertura de novas unidades superior a 200 por ano, a contratação desses prestadores de serviço é um dos principais focos de atenção na área de Engenharia. A pulverização desse serviço em mais de 485 municípios do país gera um desafio adicional para garantir os padrões não apenas de

qualidade, como também de cuidado com o impacto ambiental.

Para aumentar o engajamento dos fornecedores de obras com boas práticas ambientais, realizamos três workshops em 2021 abordando o tema da gestão de resíduos de construção civil, com foco no incentivo à reciclagem dos resíduos sempre que possível, além do compromisso com a destinação adequada para aqueles que não podem ser reaproveitados. Por meio dos *workshops*, além do treinamento e qualificação dos fornecedores a respeito do tema, foi implantado um novo padrão de exigência operacional e documental em relação aos resíduos gerados nas obras da RD, alinhado às melhores

práticas e padronização nacional do Ministério do Meio Ambiente.

O objetivo é viabilizar o melhor controle e acompanhamento de indicadores por parte da RD a respeito da geração de resíduos de construção em suas obras. Neste ano, também concluímos as primeiras obras com reciclagem total dos resíduos passíveis de reaproveitamento, com a ajuda de parceiros especializados. Conseguimos a reinserção desses na cadeia produtiva por meio de cooperativas, gerando não somente a reutilização dos materiais como também renda e impacto social positivo para as comunidades envolvidas. O projeto ganhará escala nos próximos anos.



## REDUÇÃO NO USO DE SACOLAS PLÁSTICAS

No caixa, ao fazer o pagamento de seus produtos, todo cliente ouve a mesma pergunta do atendente: você precisa de uma sacolinha? O simples questionamento já tem provocado a reflexão dos consumidores, fazendo que muitos deles percebam o impacto da decisão e desistam da embalagem para pequenas compras.

A iniciativa-piloto que teve início em 2020 nas farmácias de Campinas (SP) permitiu a redução de 24%

no uso de sacolas plásticas nessas unidades. Com o êxito da ação, iniciamos a expansão do projeto para todas as nossas farmácias em 2021. Para isso, reforçamos o engajamento dos gerentes regionais no tema nas reuniões mensais de planejamento e, disponibilizamos, na Universidade RD, para todos(as) os(as) funcionários(as) um módulo de treinamento sobre as ações que auxiliam na redução do consumo de plásticos de uso único nas farmácias, especialmente a sacolinha.



# Embalagens ecoeficientes

GRI 103-2, 103-3 | 301, 301-2

Em nossas marcas próprias, queremos ampliar as opções de embalagens consideradas ecoeficientes. Na linha Vegan by Needs, 100% das embalagens são feitas com material reciclável. As bisnagas, por exemplo, são produzidas com plástico de fonte renovável, um polietileno produzido a partir do etanol da cana-de-açúcar, e os frascos são de materiais oxibiodegradáveis, que levam 10 anos para sua decomposição completa – o plástico comum leva cerca de 450 anos.

A marca também comunica sobre a importância do descarte correto e da reciclagem.

Nosso desafio é ampliar o uso desses materiais nas demais marcas próprias e avançar na promoção da reciclagem das embalagens e reinserção no processo produtivo. Hoje, 82% delas são feitas com insumos que podem ser reciclados, incluindo plástico, papel, vidro e alumínio.



100% das embalagens Vegan by Needs são feitas com material reciclável

Algumas categorias de produtos cosméticos e alimentos ainda usam embalagens plásticas multicamadas, com diferentes tipos de plásticos para garantir a proteção e segurança do produto. Estamos trabalhando com os nossos fornecedores para desenvolver embalagens que atendam essas necessidades e, ainda assim, sejam 100% recicláveis.

Em 2021, realizamos um levantamento para ampliar nosso conhecimento sobre as estruturas para reciclagem dos principais materiais e queremos evoluir nossa participação na economia circular, que fomenta o reaproveitamento e reinserção dos materiais no ciclo produtivo, ampliando o ciclo de vida desses insumos. O projeto, em

parceria com uma consultoria, avaliou os resíduos pós-consumo das embalagens de marcas próprias, incluindo redução no uso de embalagens, substituição de materiais e melhoria da circularidade dessas embalagens. Com base nesse estudo, identificamos algumas oportunidades de melhoria, como a eliminação de componentes desnecessários e redução de gramatura de algumas embalagens.

Para 2022, também temos a meta de recuperar 100% dos resíduos de embalagens gerados por embalagens de marca própria, em parceria com programas de gestão de resíduos sólidos como a eureciclo e Reciclar pelo Brasil.

## Formação interna

Dois novos cursos na Universidade RD visam ampliar o conhecimento e o repertório dos(as) funcionários(as) sobre gestão de resíduos. O primeiro, disponível para todo o público interno, aborda o tema de resíduos de forma mais geral, orientando também sobre as diferentes classes e tipos de destinação. O segundo apresenta o Programa Descarte Consciente e de que forma nossos(as) funcionários(as) de farmácia devem orientar os clientes para a correta destinação de medicamentos.



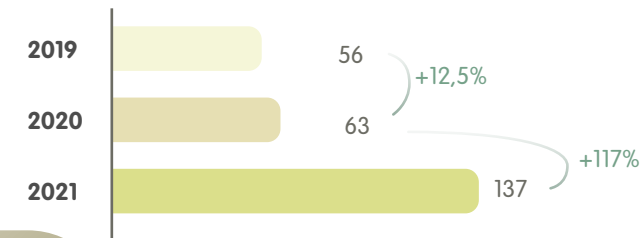
## Descarte Consciente de Medicamentos

A destinação adequada dos resíduos medicamentosos em 2021 **evitou a poluição de cerca de 61 bilhões de litros de água**

A RD foi pioneira na adoção de um programa de destinação final de medicamentos vencidos ou fora de uso e é referência no tema há mais de 10 anos. A cada ano, ampliamos a cobertura do programa, evitando que esses materiais possam gerar danos ambientais ou à saúde humana, se descartados de maneira incorreta.

Com a ampliação da quantidade de coletores em nossas farmácias em todo o Brasil, mais do que dobramos o volume anual recebido, que chegou a 137 toneladas em 2021.

### Medicamentos vencidos ou em desuso (T)



### Farmácias com coletores



Investimos na capacitação dos(as) funcionários(as) das farmácias, bem como na correta orientação aos nossos clientes no descarte desses resíduos. Além disso, construímos em nossos CDs abrigos para o correto armazenamento desses resíduos.

Conforme permitido no decreto 10.388, de junho de 2020, os caminhões que realizam a entrega dos produtos nas farmácias retornam aos centros de distribuição com os medicamentos descartados, o que possibilita a otimização do transporte e evita a emissão de

gases de efeito estufa com um transporte adicional só para essa coleta.

Em parceria com a indústria fabricante de medicamentos, esses resíduos são corretamente destinados por empresas especializadas que fazem a coleta nos CDs de acordo com cronograma previamente estabelecido.

Em 2022, nosso foco será na ampliação da comunicação e engajamento nas farmácias para aumentar a conscientização dos consumidores sobre o serviço.



# Indicadores nos pilares RD

Confira um sumário de nossa performance nos pilares da Companhia

## PESSOAS

2019 2020 2021

### SAÚDE DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)

Número de funcionários(as)	40.054	43.631	49.450
Funcionários(as) cobertos(as) por acordos sindicais (%)	100	100	100
Funcionários(as) engajados(as) no Programa Minha Melhor Versão*	-	22.300	15.000
Redução de fatores de risco dos(as) funcionários(as) acompanhados(as) pelo programa de hábitos saudáveis (%)*	-	-	23,5
Funcionários(as) com doenças crônicas participando em programas de saúde (%)*	-	-	31,3

### SAÚDE DOS CLIENTES

Número de clientes ativos (em milhões)	36	39	42
Clientes DNA Vida Saudável (milhões)	-	1,9	2,1
Clientes conectados à plataforma de saúde (milhões)	-	-	2,7
Indicador de satisfação com o atendimento (%)	83,8	88,1	88,5

### SAÚDE DAS COMUNIDADES

Horas de trabalho voluntário	5.394	9.647	9.527
Funcionários(as) que atuam como voluntários (%)	6,9	9,0	10,4
Doações diretas RD em projetos de saúde integral (em R\$)**	691.610	25.929.936	11.377.305

\* Programas iniciados em 2020 e 2021.

\*\* 2020 e 2021 foram anos atípicos para as doações diretas da RD em função da pandemia de Covid-19.

## NEGÓCIOS

2019 2020 2021

### DIVERSIDADE E INCLUSÃO

% de mulheres na Liderança executiva	18,6	18,4	26,3
% de mulheres na Liderança média	45,5	45,8	42,0
% de mulheres na Liderança operacional	66,3	67,7	68,5

### CADEIA DE VALOR

Número de fornecedores total	6.187	5.354	5.213
Número de fornecedores de categorias críticas	175	201	382
Fornecedores avaliados em critérios socioambientais (%)	-	66%	100%

### EDUCAÇÃO E CARREIRA

Média de horas de capacitação de empregados	36,3	103,93	88,2
Total de pessoas que receberam avaliação de <i>performance</i>	7.210	6.108	12.228
Funcionários(as) que receberam incentivos educacionais*	-	382	752
Funcionários(as) que receberam promoções ou méritos*	-	11.266	14.385

\*Passamos a acompanhar esses indicadores em 2020.

## PLANETA

2019 2020 2021

### CLIMA

Emissões de gases de efeito estufa (tCO <sub>2</sub> eq)	34.246	40.859	49.030*
Consumo de energia elétrica renovável (%)	88,1%	88,6%	85,0%

\*Esse percentual será compensado no ano de 2022 por meio da compra de créditos de carbono.

### GESTÃO DE RESÍDUOS\*\*

Descarte consciente de medicamentos (t)	56	63	137
Farmácias com programa descarte consciente de medicamentos (%)	27%	79%	83%
Total de resíduos gerados (t)	5.022	6.569	7.577
Resíduos enviados para reciclagem (t)	3.817	4.290	4.619
% de resíduos reciclados	76%	65%	61%
Percentual de resíduos aterrados (t)	5%	8%	14%

### GESTÃO DA ÁGUA

Consumo de água (m³)	336.616	389.793	393.349
----------------------	---------	---------	---------

\*O aumento do percentual de resíduos enviados para aterro se deu pela ampliação da coleta de informações e melhorias dos processos de pesagem em nossos Centros de Distribuição.

\*\*Os indicadores de resíduos se referem apenas aos CDs e à matriz.

# Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55

## CONTEÚDOS GERAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
GRI 101 não possui Conteúdos				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais</b>				
<b>Perfil organizacional</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-1 Nome da organização	13		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13, 17		
	102-3 Localização da sede da organização	Raia Drogasil Av. Corifeu de Azevedo Marques, 3.097 Butantã, São Paulo, SP CEP: 05339-900  4Bio Rua Pedroso Alvarenga, 58 - Itaim Bibi, São Paulo (SP) CEP: 04531-000		
	102-4 Local das operações	13, 15		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	13		
	102-6 Mercados atendidos	15		



## CONTEÚDOS GERAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-7 Porte da organização	15, 51		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	16, 117		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	84, 85		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	21, 50		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	86, 87		
	102-12 Iniciativas externas	71		
	102-13 Participação em associações	79		
<b>Estratégia</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	6, 7, 8, 9, 10, 11		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	32, 33		
<b>Ética e integridade</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	14, 28		16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	30, 31		16
<b>Governança</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	23, 24, 25, 26		
	102-19 Delegação de autoridade	25		
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	25, 26, 27		
	102-21 Consulta a <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	5, 66		16

## CONTEÚDOS GERAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	23, 25, 123		5, 16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	Não aplicável, uma vez que o presidente do mais alto órgão de governança não é um diretor executivo.		16
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	25		5, 16
	102-25 Conflitos de interesse	28, 29		16
	102-26 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia	27		
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	28, 29		
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	26		
	102-29 Identificação e gestão impactos econômicos, ambientais e sociais	27, 32		16
	102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	32, 33		
	102-31 Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	66		
	102-32 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	6, 7		
	102-33 Comunicação de preocupações cruciais	30, 31		
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	30, 31		
	102-35 Políticas de remuneração	24, 27, 76, 80		
	102-36 Processos para determinação da remuneração	27		
	102-37 Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração	Anualmente é formada uma comissão de funcionários(as) para definição do Programa de Participação nos Resultados (PPR), com convite para participação dos sindicatos.		16
	102-38 Proporção da remuneração total anual	119		
	102-39 Proporção do aumento percentual na remuneração total anual	119		



## CONTEÚDOS GERAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Engajamento de <i>stakeholders</i></b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	48, 49, 115, 116		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	59		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	48		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	48, 49		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	48, 49		
<b>Práticas de reporte</b>				
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	50		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	48		
	102-47 Lista de tópicos materiais	48, 49		
	102-48 Reformulações de informações	111, 118, 124, 125		
	102-49 Alterações no relato	Não houve alteração significativa em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores na lista de tópicos materiais e em limites de tópicos.		
	102-50 Período coberto pelo relatório	01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.		
	102-51 Data do relatório mais recente	O relatório anterior foi publicado em 2021, referente a 2020.		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade@rd.com.br		
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI opção “Essencial”.		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	104		
	102-56 Verificação externa	129		

## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Desempenho econômico</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	50		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	50		
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	51		8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	92, 93		13
<b>Impactos econômicos indiretos</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	71		
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	71		1, 3, 8
<b>Combate à corrupção</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	28, 29, 30, 31, 84		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	28, 29, 30, 31, 84		
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	28		16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	29		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	30, 31		16
<b>Materiais</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	101, 102		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	101, 102		
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	126		8, 12
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	101		8, 12



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Energia</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	97, 98		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	97, 98		
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	126		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	126		7, 8, 12, 13
<b>Água e Efluentes</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	A água utilizada na companhia, comprada de terceiros (companhias de saneamento), é apenas para consumo humano e higiene pessoal em todas as nossas unidades (Matriz, Centros de Distribuição e Farmácias). Em 2021, demos continuidade ao processo de coleta e mapeamento dos dados relativos ao consumo de água e a iniciativas para mitigar eventuais problemas de desperdício nas farmácias, com ações periódicas de “caça-vazamentos” pelas equipes de manutenção e uso racional da água nos períodos que antecedem as higienizações de caixas-d'água das farmácias. Na Matriz, que é a nossa principal fonte consumidora de água, fizemos um trabalho grande de substituição de 100% dos equipamentos mais eficientes, implementando descargas com dois botões e torneiras de fechamento automático. Observamos que essa ação gerou uma redução de consumo de 18,4%. Para 2022 temos planejado uma reforma na caixa d'água da Matriz, para também melhorar a eficiência e diminuir vazamentos do sistema como um todo.		
	103-3 Avaliação da forma de gestão			
<b>GRI 303: Água e efluentes 2018</b>	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado			6, 12
	303-2 Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água			6
	303-5 Consumo de água	127		6
<b>Emissões</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	92, 93, 94		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	92, 93, 94		
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	128		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	128		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	128		3, 12, 13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	95		13, 14, 15

## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Resíduos</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	99, 100		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	99, 100		
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	99, 100		
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	99, 100		
	306-3 Resíduos gerados	127		
	306-5 Resíduos destinados a disposição final	127		
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	84, 85		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	84, 85		
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	125		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	125		
<b>Emprego</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	80, 81, 82, 83		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	80, 81, 82, 83		
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	120, 121		5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	122		3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	122		5, 8



## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Saúde e segurança do trabalho</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	59		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	59		
<b>GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018</b>	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	59		8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	59		8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	59		8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	59		8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	59		8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	59		3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	59		8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	4.313 funcionários(as) (8,8% do total) alocados(as) nos prédios em que a RD tem certificação ISO45011: os CDs de Embu das Artes e Guarulhos, e na matriz.	Não há informações sobre terceiros.	8
	403-9 Acidentes de trabalho	59		3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	Em 2021, não tivemos fatalidades decorrentes de doenças ocupacionais. O número de casos de doenças ocupacionais registráveis foi de 141, referentes aos seguintes CIDs: F (transtorno mental ou de comportamento), M (doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo) e S (luxação, entorse). A diminuição do número de casos de doenças ocupacionais registráveis em relação a 2020 (1.683) deve-se ao fato de que deixamos de considerar a Covid como doença ocupacional, anteriormente categorizado no CIDJ (transtornos respiratórios), pois não há correlação com o trabalho, em função da transmissibilidade populacional. GRI 102-48 Em 2021, houve um aumento das doenças osteomusculares (CID M e S) relacionados ao trabalho.		

## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Capacitação e educação</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	80, 81, 82, 83		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	80, 81, 82, 83		
<b>GRI 404: Capacitação e educação 2016</b>	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	124		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	81		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	122		5, 8, 10
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75, 76, 78		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75, 76, 78		
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	77, 123		5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	119		5, 8, 10
<b>Não discriminação</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30, 31		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30, 31		
<b>GRI 406: Não discriminação 2016</b>	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	124		5, 8

## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
<b>Avaliação social de fornecedores</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	84, 85		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	84, 85		
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016</b>	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	125		5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Realizamos o acompanhamento das não conformidades encontradas no processo de avaliação e auditorias presenciais nos fornecedores. Leia mais na página 86		5, 8, 16
<b>Saúde e segurança do consumidor</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	65, 66, 86, 87		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	65, 66, 86, 87		
<b>GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016</b>	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	65, 66, 86, 87		
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	87		16
<b>Privacidade do cliente</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	34, 35		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34, 35		
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	35		16
<b>Conformidade socioeconômica</b>				
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	49		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	28, 29		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	28, 29		
<b>GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016</b>	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas	125		16



## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

---

1. Erradicação da pobreza

---

2. Fome zero

---

3. Boa saúde e bem-estar

---

4. Educação de qualidade

---

5. Igualdade de gênero

---

6. Água limpa e saneamento

---

7. Energia acessível e limpa

---

8. Emprego digno e crescimento econômico

---

9. Indústria, inovação e infraestrutura

---

10. Redução das desigualdades

---

11. Cidades e comunidades sustentáveis

---

12. Consumo e produção responsáveis

---

13. Combate às alterações climáticas

---

14. Vida debaixo d'água

---

15. Vida sobre a terra

---

16. Paz, justiça e instituições fortes

---

17. Parcerias em prol das metas

---

# Mapa de externalidades

GRI 102-40

Área de Negócio	Externalidade Positiva	Externalidade Negativa	Impacto Social	Impacto Ambiental	Impacto Econômico	Stakeholders impactados
<b>Marcas próprias</b> Produção, extração matéria-prima e industrialização	1. geração de empregos indiretos 2. desenvolvimento da cadeia de valor associada 3. novos produtos com atributos de sustentabilidade e/ou saudabilidade 4. impostos pagos	1. poluição do ar, água e solo 2. utilização de recursos naturais 3. emissões de gases de efeito estufa e outros poluentes 4. impactos na biodiversidade 5. geração de resíduos	√	√	√	1. Sociedade 2. Fornecedores e parceiros 4. Funcionários(as) 5. Clientes 6. Governo 7. Meio ambiente
<b>Farmácias</b>	1.geração de empregos locais diretos 2.desenvolvimento local 3.impostos pagos 4.oferta de produtos e serviços aos consumidores	1. geração de efluentes domésticos e resíduos 2. consumo de energia e água 3. aumento do tráfego de veículos 4. impacto na mobilidade urbana 5. interferência em patrimônios históricos e culturais	√	√	√	1. Funcionários(as) 2. Clientes 3. Sociedade 4. Governo 5. Meio ambiente
<b>Logística e transporte</b>	1. disponibilidade de produtos aos consumidores em tempo adequado 2. geração de empregos diretos e indiretos 3. suporte a projetos de descarte consciente (trazer os medicamentos) 4. motoristas como agentes de transformação e proteção contra a exploração sexual 5. promoção da saúde integral dos(as) funcionários(as)	1. consumo de combustíveis fósseis e dependência deste insumo 2. emissões de gases de efeito estufa 3. contribuição para a mudança do clima 4. exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas 5. práticas de SSO e acidentes 6. impactos na infraestrutura de estradas, pontes e outros.	√	√		1. Sociedade 2. Comunidades mais vulneráveis 3. Funcionários(as) próprios(as) e terceiros 4. Governo e/ou concessionárias de rodovias 5. Meio ambiente
<b>Operações CDs</b>	1. geração de empregos locais diretos 2. maior empregabilidade para jovens (sem experiência e início de carreira) 3. redução de distância de deslocamento de produtos, reduzindo consumo de combustíveis e emissões de gases de efeito estufa 4. investimentos em consumo de energia renovável 5. desenvolvimento local 6. promoção da saúde integral dos(as) funcionários(as) 7. doação de produtos impróprios à grupos vulneráveis	1. tráfego de caminhões em regiões específicas 2. incomodo sonoro e poluição concentradas nas comunidades ao redor 3. geração de energia por meio de geradores movidos a Diesel, com maior emissão de carbono. 4. postos de trabalho com maior risco de acidentes de trabalho (com cargas e ergonômicos) 5. geração de resíduos orgânicos (alimentos) e recicláveis (papel e papelão) 6. acidentes dos(as) funcionários(as) no trajeto aos CDs (Ex. motos) 7. geração de resíduos perigosos	√	√	√	1. Sociedade 2. Funcionários(as) próprios(as) e terceiros 3. Comunidades locais 4. Meio ambiente
<b>Áreas Administrativas</b>	1. geração de empregos 2. desenvolvimento local 3. promoção da saúde integral dos(as) funcionários(as)	1. geração de resíduos de orgânicos e recicláveis (papéis e plásticos) 2. consumo de combustíveis fósseis para o deslocamento dos(as) funcionários(as) (Residência – Trabalho) 3. Consumo de recursos naturais como água e energia	√	√	√	1. Funcionários(as) próprios(as) e terceiros
<b>Expansão e Engenharia</b>	1. maior capilaridade e acessibilidade aos produtos e serviços de saúde para toda a população 2. presença em locais com pouco acesso a saúde pública 3. geração de empregos diretos em locais distantes e longe de grandes capitais (com plano de desenvolvimento) 4. movimentação da economia local (compra de materiais e outros) 5. investimento na geração de energia renovável (geração distribuída) e adoção de tecnologias para redução de consumo energético 6. desenvolvimento imobiliário	1. geração de resíduos de construção civil 2. emissão de gases de efeito estufa e outros poluentes 3. poluição sonora em regiões concentradas durante a construção 4. riscos de violação aos direitos humanos nos canteiros de obra 5. práticas de SSO e acidentes 6. interferência em patrimônios históricos e culturais 7. impacto no microempreendedor / redução de concorrência 8. Remoção de espécies arbóreas	√	√	√	1. Clientes 2. Comunidades vulneráveis 3. Funcionários(as) próprios(as) e terceiros 4. Meio ambiente

Área de Negócio	Externalidade Positiva	Externalidade Negativa	Impacto Social	Impacto Ambiental	Impacto Econômico	Stakeholders impactados
<b>Negócios de Saúde</b>	1. novos modelos de negócio para cuidar da saúde dos clientes 2. ações para levar saúde para população com baixo acesso a saúde pública 3. saúde do paciente através da adesão tratamento 4. redução dos custos ao sistema de saúde pública 5. amplificação ao acesso a saúde		✓		✓	1. Clientes 2. Sociedade e ou comunidades mais vulneráveis 3. Saúde Pública
<b>Fusões e aquisições</b>	1. crescimento da oferta de serviços e produtos à sociedade para saúde e bem-estar 2. ganho de eficiência 3. geração de emprego 4. aumento de oportunidades econômicas – gerando mais oportunidades para cadeia do negócio	1. concentração de mercado			✓	1. Clientes 2. Sociedade 3. Mercado concorrencial 4. Fornecedores 5. Funcionários(as)
<b>Operações de farmácias</b>	1. geração de empregos locais e diretos 2. plano de carreira e crescimento profissionais 3. disponibilidade de produtos para cuidados com a saúde e bem-estar 4. investimentos em energia renovável 5. investimentos de tecnologias de baixo consumo de energia 6. disponibilidade de logística reversa de medicamentos e pilhas 7. investimento social com microdoação dos clientes 8. promoção da saúde integral dos(as) funcionários(as)	1. consumo de energia (iluminação e refrigeração) 2. exposição dos(as) funcionários(as) a Covid (apenas contexto pandemia) 3. geração de resíduos perigosos (medicamentos e sala de aplicação)	✓	✓	✓	1. Sociedade 2. Funcionários(as) próprios(as)
<b>Multicanal</b>	1. maior acesso a produtos e serviços (online e para públicos com necessidade especiais) 2. atendimento a um maior número de clientes 3. redução do consumo de combustíveis 4. flexibilidade e redução de exposição para os clientes (pandemia) 5. geração de empregos indiretos na logística de entrega 6. desenvolvimento de oportunidades na cadeia de valor	1. geração de resíduos de embalagens 2. emissão de gases do efeito estufa no processo de logística	✓	✓		1. Clientes 2. Sociedade 3. Fornecedores
<b>Comercial</b>	1. geração de empregos indiretos 2. acesso de medicamentos a preço justo em regiões de baixa renda. 3. ampliação de oferta de produtos saudáveis à população 4. pagamento de impostos	1. geração de produtos impróprios (vencidos e danificados) 2.geração de resíduos nas operações dos fornecedores 3.emissão de carbono no <i>inbound</i>	✓	✓	✓	1. Sociedade 2. Meio Ambiente 3. Clientes 4. Fornecedores
<b>Operações 4BIO</b>	1. geração de empregos diretos e indiretos 2. impostos pagos 3. acesso e acompanhamento no tratamento da saúde para caso de alta complexidade 4. serviço de assistência ao paciente 5. inovação 6. redução de custos ao sistema de saúde (pela adesão ao tratamento)	1. geração de resíduos 2. emissão de gases do efeito estufa no processo de logística 3. consumo de energia	✓	✓		1. Clientes 2. Meio ambiente



# Anexo

## Capital humano

### PERFIL DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS) GRI 102-8

Funcionários(as) RD*				2020			2021		
Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Administrativo	446	534	980	553	657	1.210	728	898	1.626
Especialista	92	58	150	184	146	330	219	197	416
Liderança executiva	33	8	41	38	9	47	42	15	57
Liderança média	196	164	360	243	206	449	390	283	673
Liderança operacional	763	1.504	2.267	786	1.654	2.440	835	1.821	2.656
Operacional	13.401	22.854	36.255	14.112	25.040	39.152	15.707	28.315	44.022
<b>Total</b>	<b>14.931</b>	<b>25.122</b>	<b>40.053</b>	<b>15.916</b>	<b>27.712</b>	<b>43.628*</b>	<b>17.921</b>	<b>31.529</b>	<b>49.450</b>

RD	2021		
	Homens	Mulheres	Total
Aprendizes*	230	504	734
Estagiários*	95	320	415
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>824</b>	<b>1.149</b>

\* Não há informações nos anos anteriores, pois eles não foram considerados como parte do *headcount*.

Funcionários(as) 4Bio				2020			2021		
Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Administrativo	27	22	49	20	17	37	17	17	34
Especialista	7	0	7	24	7	31	30	15	45
Liderança executiva	12	3	15	14	3	17	15	5	20
Liderança média	6	11	15	9	14	23	11	15	26
Liderança operacional	11	6	17	8	14	22	21	29	50
Operacional	78	132	210	73	133	206	65	145	210
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>181</b>	<b>322</b>	<b>148</b>	<b>188</b>	<b>336</b>	<b>159</b>	<b>226</b>	<b>385</b>

\* Todos os dados são de jornada integral e contrato indeterminado, exceto aprendizes que atuam por meio turno. Os dados consideram contratos permanentes e temporários. Os dados de 2019 e 2020 foram revisados para seguir as mesmas métricas de 2021 e garantir a comparabilidade.

## Funcionários(as) por tipo de contrato de trabalho e gênero\*

Tipo de Contrato		2019**			2020****			2021		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Temporário(as)	RD	0	0	0	44	111	155	0	0	0
	4Bio	4	0	4	11	0	11	2	0	2
Permanente	RD	14.931	25.122	40.053	15.872	27.601	43.473	17.921	31.529	49.450
	4Bio	137	181	318	137	188	325	157	226	383
Total	RD	14.931	25.122	40.053	15.916	27.712	43.628	17.921	31.529	49.450
	4Bio	141	181	322	148	188	336	159	226	385

\* Os dados informados desconsideram aprendizes e estagiários, seguindo o critério do ano anterior. Não foram reportados os números referentes a terceiros

\*\* Para os dados de 2019 e 2020 foram feitos os seguintes ajustes: três colaboradores duplicados foram desconsiderados dos cálculos. GRI 102-48

\*\*\* Quatro contratos de homens e 22 contratos de mulheres são de meio período.

\*\*\*\* Devido à pandemia, houve um aumento na contratação de funcionários(as) temporários(as) para a área de logística da 4Bio em 2020.

## Funcionários(as) 4Bio por região e tipo de contrato

	2019			2020			2021		
	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total
Norte	24	4	28	15	0	0	14	0	14
Nordeste	3	0	3	12	0	0	18	2	20
Sudeste	291	0	291	298	11	309	350	0	350
Sul	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	322	0	322	336	11	336	383	2	385

## Funcionários(as) RD por região e tipo de contrato\*

	2019	2020		2021
	Permanente	Permanente	Temporário	Permanente
Norte	707	989	0	1.316
Nordeste	4.947	5.696	19	6.808
Centro-Oeste	3.525	3.940	11	4.428
Sudeste	27.384	28.567	120	32.053
Sul	3.490	4.281	5	4.845
Total final	40.053	43.628		49.450

\* Todos os contratos RD são de jornada integral e contrato indeterminado, com exceção de 2020.

Os dados consideram funcionários(as) em atividade, afastados e em férias. Não inclui aprendizes e estagiários.

## Faixa etária RD e 4Bio\*

	2019		2020		2021	
	RD	4BIO	RD	4BIO	RD	4BIO
Abaixo de 30 anos	26.490	143	28.395	141	32.097	147
Entre 30 e 50 anos	12.627	171	14.168	187	16.007	228
Acima de 50 anos	936	8	1.065	8	1.346	10
Total	40.053	322	43.628	336	49.450	385

\* Os valores de 2019 e 2020 foram ajustados. GRI 102-48

**Proporção entre o salário-base recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens** GRI 405-2

	2020		2021	
	Proporção entre o salário-base mulheres e entre homens	Proporção da remuneração entre mulheres e homens	Proporção entre o salário-base mulheres e entre homens	Proporção da remuneração entre mulheres e homens
<b>Administrativa</b>	86,13%	86,50%	79,46%	79,49%
<b>Especialista</b>	75,86%	75,90%	72,64%	71,74%
<b>Liderança executiva</b>	100,75%	98,09%	92,86%	86,26%
<b>Liderança média</b>	96,72%	93,52%	96,85%	95,83%
<b>Liderança operacional</b>	101,16%	101,05%	99,97%	99,86%
<b>Operacional</b>	113,79%	113,78%	112,23%	112,10%

Remuneração	2019	2020	2021
<b>Proporção entre a remuneração do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual dos(as) funcionários(as)</b> GRI 102-38	0,26%	0,27%	0,32%
<b>Proporção do aumento % na remuneração total anual</b> GRI 102-39	16,81%	12,64%	20,08%



## CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS(AS) GRI 401-1

Funcionários(as) contratados(as) por gênero		2019		2020		2021	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	RD	6.367	46,62	5.453	38,09	7.822	48,68
	4Bio	37	26,24	34	22,97	52	35,78
Mulheres	RD	9.588	42,01	9.036	36,78	12.657	45,97
	4Bio	56	30,94	29	15,43	71	34,99
Total	RD	15.955	43,74	14.489	37,26	20.479	46,97
	4Bio	93	28,88	63	18,85	123	35,32

Funcionários(as) contrata- dos(as), por faixa etária		2019		2020		2021	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	RD	12.617	52,41	10.971	42,48	15.876	55,30
	4Bio	62	43,36	33	23,40	57	40,66
Entre 30 e 50 anos	RD	3.125	26,94	3.319	26,93	4.227	30,37
	4Bio	28	16,37	29	15,51	64	32,11
Acima de 50 anos	RD	213	26,39	199	27,04	376	38,68
	4Bio	3	37,50	1	12,50	2	22,86
Total	RD	15.955	43,74	14.489	37,26	20.479	46,97
	4Bio	93	28,88	63	18,75	123	35,32

Funcionários(as) contratados(as) por região		2019		2020		2021	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	RD	441	80,62	450	57,92	602	56,26
	4Bio	5	20,83	2	13,33	2	17,14
Nordeste	RD	1.976	46,34	1.732	34,67	2.361	39,51
	4Bio	3	100	4	33,33	12	91,74
Centro-Oeste	RD	1.221	38,06	1.222	35,24	1.607	41,57
Sudeste	RD	10.638	43,18	9.013	34,52	13.324	46,82
	4Bio	85	28,81	57	18,45	109	33,74
Sul	RD	1.679	53,52	2.072	58,53	2.585	61,08
	4Bio	0	0	0	0	0	0
Total	RD	15.955	43,74	14.489	37,26	20.479	46,97
	4Bio	93	28,88	63	18,75	123	35,32

\* Não há funcionários(as) 4Bio na região Centro-Oeste. No Sul, há um(a) funcionário(as) que foi transferido do Sudeste. Para cálculo deste indicador foi considerado o *headcount* ativo médio, desconsiderando os aprendizes. Já para os dados da 4Bbio de 2019 e 2020, foi considerado o *headcount* de dezembro de cada ano.

Funcionários(as) que deixaram a empresa por gênero		2019		2020		2021	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	RD	4.865	35,62	4.470	31,22	5.797	36,08
	4Bio	24	17,02	34	23,65	24	16,51
Mulheres	RD	7.518	32,94	6.476	26,36	8.847	32,13
	4Bio	47	25,97	29	16,49	36	17,74
Total	RD	12.383	33,94	10.946	28,15	14.644	33,59
	4Bio	71	22,05	63	19,64	60	17,23

Funcionários(as) que deixaram a empresa, por faixa etária		2019		2020		2021	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	RD	8.489	35,26	7.508	29,07	10.258	35,73
	4Bio	40	27,97	33	19,86	32	22,83
Entre 30 e 50 anos	RD	3.692	31,82	3.277	26,59	4.138	29,73
	4Bio	27	15,79	29	19,79	27	13,55
Acima de 50 anos	RD	202	25,03	161	21,88	248	25,51
	4Bio	4	50,00	1	12,50	1	11,43
Total	RD	12.383	33,94	10.946	28,15	14.644	33,59
	4Bio	71	22,05	63	19,64	60	17,23

Funcionários(as) que deixaram a empresa, por região		2019		2020		2021	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	RD	158	28,88	175	22,52	270	25,23
	4Bio	4	16,67	2	73,33	1	8,57
Nordeste	RD	968	22,70	977	19,56	1.266	21,19
	4Bio	0	0	4	16,67	0	0
Centro-Oeste	RD	974	30,36	820	23,64	1.148	29,69
Sudeste	RD	8.986	36,47	7.673	29,39	9.871	34,69
	4Bio	67	22,71	57	17,15	59	18,26
Sul	RD	1.297	41,35	1.301	36,75	2.089	49,36
Total	RD	12.383	33,94	10.946	28,15	14.644	33,59
	4Bio	71	22,05	63	19,64	60	17,23

\* As taxas são resultado da divisão do número de desligados no ano pelo número total de funcionários(as) nessa faixa etária, gênero e região em dezembro. Neste indicador, usamos o *headcount* médio, exceto na 4bio, como nas taxas de novas contratações.

Benefícios oferecidos aos(as) nossos(as) funcionários(as) GRI 401-2

- Assistência médica por adesão de forma contributária para titulares e dependentes legais com opção de até três planos, em que a empresa subsidia de 50% a 70% do valor do plano, com a coparticipação de 30% dos valores de consulta e exames simples. Para o corporativo há também a opção de mais de uma operadora de saúde, a qual a empresa subsidia de 50% a 70% do valor do plano, sem coparticipação
- Assistência odontológica compulsória para titulares com coparticipação de 10% sem custo de mensalidade
- Auxílio creche, concessão conforme previsão em acordo coletivo
- Clube RD- parceiras de descontos para fornecimento de descontos aos(as) nossos(as) funcionários(as)
- Convênio farmácia – é concedido o benefício do Uniers, a todos(as) os(as) funcionários(as) e dependentes legais
- Programa de Participação nos Resultados (PPR) – disponível a 100% dos(as) funcionários(as)
- Empréstimo consignado
- Seguro de vida
- Licença-maternidade e paternidade estendida
- Vale-refeição/ Vale-alimentação é concedido para cargos de farmácia ou cargos com atividade externa de acordo o previsto em CCT ou liberalidade entre R\$ 3,50 e R\$ 32,00
- Vale-transporte
- Cesta de Natal
- Check up de gerentes e executivos
- Convênio academia
- Fretado
- Kit bebê
- Programa de gestão da saúde (programa de gestantes, Mamãe Saudável – pré-natal –, programa de crônicos, ambulatório de atenção primária, telemedicina e acompanhamento psicológico)
- Na 4Bio, os benefícios incluem seguro de vida, plano de saúde, plano odontológico, convênio farmácia, vale-refeição / vale-transporte, benefício aniversário dos filhos, participação nos lucros e resultados, gratificação e premiação (apenas a matriz oferece plano de aquisição de ações)

LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE GRI 401-3

		RD			4BIO		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
Funcionários(as) que tiveram direito a tirar a licença	homens	14.934	15.916	17.921	132	136	161
	mulheres	25.119	27.712	31.529	183	190	226
Funcionários(as) que tiraram a licença	homens	284	287	134	0	4	7
	mulheres	1.189	1.184	1.205	5	6	5
Funcionários(as) que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	homens	284	287	134	0	4	7
	mulheres	1.189	1.184	1.205	0	6	5
Funcionários(as) que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram funcionários(as) 12 meses após o retorno ao trabalho	homens	131	213	279	0	3	6
	mulheres	586	635	639	0	6	5
Taxa de retorno	homens	100%	100%	100%	1,00	100%	100
	mulheres	100%	100%	100%	0	100%	100
Taxa de retenção	homens	-	75%	97,21%	-	-	98
	mulheres	53,4%	55,07%	56,95%	-	-	100

GESTÃO DE PESSOAS

Percentual de funcionários(as) que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira (%) GRI 404-3.

Média por gênero	2019	2020	2021
Homens	16,47	12	20,87
Mulheres	20,07	15	26,92
Total	18,13	14	24,73

Funcionários(as) que recebem análises de desempenho e desenvolvimento de carreira por categoria funcional (%)

	2021
Administrativa	71,59
Especialista	76,44
Liderança executiva	94,74
Liderança média	90,94
Liderança Operacional	94,65
Operacional	17,19
Total	24,73

\* Em 2021 tivemos uma revisão de nossas categorias funcionais e não foi possível recuperar o histórico dos anos anteriores, com base nessas novas categorias. Portanto, optamos por não trazer os dados referentes aos anos de 2019 e 2020. Contudo, os(as) funcionários(as) passaram por processos de análise de desempenho nesses anos.



# Diversidade e igualdade de oportunidades

## DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E FUNCIONÁRIOS(AS) GRI 405-1

Funcionários(as), por categoria funcional e gênero (%)

RD	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Administrativa	45,51	54,49	45,70	54,30	44,77	55,23
Especialista	61,33	38,67	55,76	44,24	52,64	47,36
Liderança executiva	80,49	19,51	80,85	19,15	73,68	26,32
Liderança média	54,44	45,56	54,12	45,88	57,95	42,05
Liderança operacional	33,66	66,34	32,21	67,79	31,44	68,56
Operacional	36,96	63,04	36,04	63,96	35,68	64,32
Total	37,28	62,72	36,48	63,52	36,24	63,76

Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero (%)\* GRI 102-22

	2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração	8	1	9	8	3	11
Comitê de Pessoas	4	2	6	4	2	6
Comitê de Finanças e Riscos	3	1	4	2	1	3
Comitê de Estratégias	4	2	6	6	3	9
Comitê de Sustentabilidade	1	1	2	2	2	4
Comitê de Negócios de Saúde	4	1	5	6	2	8
Comitê de Expansão	2	0	2	0	-	-

\* Na organização, 0% dos membros do Conselho e dos comitês tem menos de 30 anos; 39% têm de 30 a 50 anos; e 61% têm mais de 50 anos. Não há dados disponíveis de grupos subrepresentados presentes no conselho e comitês.

Funcionários(as), por categoria funcional e faixa etária (%)

RD	2019			2020			2021		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Administrativa	48,67	48,27	3,06	49,83	47,85	2,44	47,79	50,06	2,15
Especialista	26,67	68,67	4,67	23,33	72,73	2,31	19,71	74,52	5,77
Liderança executiva	0	80,49	19,51	0	78,72	3,94	0	80,70	19,30
Liderança média	8,61	80,56	10,83	7,35	84,86	21,28	7,88	84,99	7,13
Liderança operacional	29,51	69,56	0,93	27,01	72,13	7,80	26,05	72,85	1,09
Operacional	69,71	28,00	2,29	69,02	28,53	0,86	69,27	28,01	2,72
Total	66,14	31,53	2,34	65,08	32,47	2,44	64,91	32,37	2,72

Pessoas com deficiência*	2019	2020	2021
Operacional	2.049	1.937	1.914
Administrativo	16	18	24
Especialista	1	3	3
Liderança op.	18	20	19
Liderança média	-	1	1
Liderança executiva	-	-	-
Total	2.085	1.979	1.961

## MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR ANO, POR EMPREGADO

GRI 404-1

Média por gênero		2019	2020*	2021
Homens	RD	32,83	97,03	78,28
	4Bio	-	-	77,30
Mulheres	RD	36,70	107,90	93,82
	4Bio	-	-	31,27
Total	RD	36,25	103,94	88,19
	4Bio**	-	-	50,42

\* Em 2020, por causa da pandemia, reformulamos as trilhas para que o plano de carreira seguisse sem depender do presencial. Isso fez com que os novos cursos impactassem todos os cargos das farmácias, mesmo quem já havia concluído determinado conteúdo no presencial, fez também a trilha EAD revisada. Ou seja, o alto volume de novos cursos, por conta dessa reformulação, gerou um volume maior de horas quando comparado a 2021.

\*\*Dados da 4Bio não estavam disponíveis em 2019 e 2020.

Média por categoria funcional		2019*	2020*	2021
Administrativo	RD	3,22	19,15	13,48
	4Bio	-	-	62,53
Especialista	RD	13,29	2,94	21,98
	4Bio	-	-	54,31
Liderança executiva	RD	61,32	13,96	12,11
	4Bio	-	-	12,91
Liderança média	RD	233,21	2,97	10,99
	4Bio	-	-	93,98
Liderança operacional	RD	3,23	46,58	44,16
	4Bio	-	-	23,76
Operacional	RD	37,32	112,25	95,51
	4Bio	-	-	52,13
Total	RD	36,25	103,94	88,19
	4Bio	-	-	50,42

\* As informações de 2019 e 2020 da 4Bio não estão disponíveis.

## CONFORMIDADE\*

### Casos de discriminação

GRI 406-1

		2019	2020	2021
Casos recebidos		49	44	69
Total de casos por área	Corporativo	2	1	1
	Farmácias	40	35	56
	CDs	7	7	12
	Não Informado	-	1	-
Casos considerados procedentes (total ou parcialmente)		23	25	18
Casos ainda em avaliação		0	0	15
Casos com plano de reparação implementado		35	39	15

\* Consideramos denúncias feitas por funcionários(as), clientes e *stakeholders* em geral. Os valores de 2019 e 2020 foram atualizados. **GRI 102-48**

\*\* Dados consolidam a RD e a 4Bio – incluindo casos reportados no Canal Conversa Ética.

## CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

### Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica

GRI 103-2, 103-3, 419-1

Contingências (R\$ mm)	2019	2020	2021
Processos judiciais cíveis	1,4	4,11	6,8
Processos judiciais trabalhistas	103,68	103,30	88,5
Processos judiciais tributário	383,5	412,84	465,46
Provisões (R\$ mm)	2019	2020	2021
Demandas judiciais cíveis	1,82	1,72	1,22
Demandas judiciais trabalhistas e previdenciárias	94,10	95,94	86,90
Demandas judiciais tributário	15,38	17,19	16,21

\* Os dados de 2019 foram atualizados em função da adequação aos critérios das Demonstrações Financeiras.  
GRI 102-48

## FORNECEDORES

GRI 308-1 e 414-1

Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios socioambientais (%)	2020	2021
Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação	1.289	868
Total de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	291	98
Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais (%)	22,58	11,29

\* A redução em 2021 ocorre porque consideramos novos fornecedores avaliados em critérios socioambientais somente os fornecedores que passaram pela etapa de avaliação do Ibracen e pela resposta ao questionário de autoavaliação (que engloba mais de 100 questões relacionadas ao desempenho ambiental, social e governança). Portanto, tivemos uma reformulação no processo de consolidação desta informação em 2021. **GRI 102-48**

Requisito indicador 308-2	2021
a. Número de fornecedores avaliados com relação aos impactos ambientais.	5.213
b. Número de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos reais e potenciais.	382
d. Percentual de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos - reais e potenciais - com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada.	7%
e. Percentual de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos significativos - reais e potenciais - com os quais a organização encerrou as relações de negócios em decorrência da avaliação e as razões que motivaram esse encerramento.	5,5%



GESTÃO AMBIENTAL

Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume GRI 301-1

Tipo¹	Utilizado no produto final ou embalagem	Fonte renovável/ não renovável	Unidade de medida	2020	2021
PE Verde	Consumo de embalagens referente apenas aos produtos vendidos pela RD da marca Vegan by Needs	Sim	Kg	2.261	3.700
PE (polietileno)		Não	Kg	-	315.000
PET		Não	Kg	4.407	252.000
Papelão		Sim	Kg	2.329	126.000
Outros plásticos		Não	Kg	-	262.000
Vidro		Sim	Kg	-	42.000
Alumínio		Não	Kg	-	24.000

\* O controle e monitoramento deste indicador teve início em 2020, porém os dados ainda não estavam completos. Em 2021, foi realizado levantamento com todas as marcas, o que justifica o aumento dos volumes em relação a 2020.

Reduções de consumo de energia obtidas em decorrência de melhorias na conservação e eficiência (GJ) GRI 302-4

	2019	2020	2021
Lâmpadas LED¹	6.519,51	17.263,18	30.256,76
Ar-condicionado inverter¹	1.345,37		
Alinhador de elétrons²	-	54.680,70	80.742,48
Total	7.862,88	71.943,88	110.999,24

\* Para avaliar a redução do consumo advindo das intervenções físicas (trocas de equipamentos e acessórios), foi utilizada a comparação do consumo total entre os anos.

\*\* O cálculo da redução advinda com o alinhador de elétrons se baseou em estudo técnico feito em farmácia. Foi considerado o valor mais conservador de redução baseado nas variáveis estatísticas do estudo (intervalo de confiança de 95%). Baseado nessa redução experimental (15,32%), aplicamos sobre o consumo total das farmácias que contam com esse equipamento instalado ao longo do ano inteiro de 2020, portanto com a redução observada se aplica sobre todo o consumo de 2020.

Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1

Total de energia consumida (GJ)*	2019	2020	2021
Combustíveis de fontes não renováveis - total	214.223,76	214.089,94	204.740,25
Querosene de Aviação	8.658,15	8.966,05	10.316,64
Gasolina (regionais)	4.967,12	4.254,43	4.993,07
Óleo diesel (logística e gerador)	200.458,13	200.834,05	189.201,04
GLP	140,35	35,41	229,49
Combustíveis de fontes renováveis - total	23.611,60	25.817,76	27.930,71
Biodiesel	20.792,45	23.172,05	23.863,19
Etanol (regionais)	2.819,15	2.645,71	2.819,24
Energia consumida – eletricidade	657.531,72	686.894,25	793.330,18
Eletricidade de fontes não renováveis	59.571,19	74.879,28	105.326,82
Eletricidade de fontes renováveis	582.652,44	611.103,22	688.003,36
Energia vendida - eletricidade	6.377,99²	18.216,27	17.740,90
Total	895.367,08	926.801,95	1.125.965,17

\* Considera a energia vendida de julho a dezembro.

\*\* Consideramos para a conversão de energia renovável da gasolina, a presença de 25% de etanol anidro. Para a energia renovável do diesel, consideramos um percentual de 11,2% de biodiesel. (Dado provenientes do balanço energético de 2020)

\*\*\* Consideramos para a conversão de energia elétrica proveniente da rede de elétrica nacional o percentual de 84,2% de energia renovável.

\*\*\*\* Consideramos que a energia proveniente do Mercado Livre e da geração distribuída são 100% de fontes renováveis.

Total de energia consumida (GJ) 4Bio	2020	2021
Energia consumida – eletricidade	1.813,23	1.864,03

\* Em 2021 a 4bio não teve consumo de diesel para geradores.

## RESÍDUOS

Resíduos gerados GRI 306-3 (2021)

Resíduos destinados para disposição final GRI 306-5 (2021)

Disposição de resíduos perigosos em (t)	Tipo de resíduo	2019	2020	2021
Reciclagem	Pilha	4,42	3,99	13,76
	Lâmpadas	-	-	18,33
Incineração (queima de massa)	Remédios	56,06	62,63	137,21
	Resíduos de saúde	23,59	58,78	131,43
	Impróprios	20,7	28,30	37,72
Total (escopo: matriz e CDs)		104,77	152,92	338,44

Disposição de resíduos não perigosos (t)	Tipo de resíduo	2019	2020	2021
Reciclagem'	Papel, papelão, plástico, metais ferrosos e não ferrosos, madeira,pneus, vidro, isopor	3.812,20	4.281,82	4.587,23
Aterro	Orgânico	238,29	624,51	930,35
	Construção civil"	-	-	115,34
Coprocessamento	Impróprios	866,77	1.572,26	1.605,26
Total		4.917,26	6.478,59	7.238,18

\* A partir de 2020 incluímos os dados de metais não ferrosos, vidros e pneus ao dado final de resíduos não perigosos destinados a reciclagem.

\*\* Dados de 2019 e 2020 não estão disponíveis.

Tipo de resíduo reciclado (t)	2019	2020	2021
Papel	-	96,21	189,6
Papelão	3.561,57	3.941,74	3.937,43
Plástico	211,93	137,54	300,22
Metais ferrosos		10,08	18,82
Madeira	28,09	87,69	99,12
Outros (metais não ferrosos, pneus, vidro, isopor)	10,61	8,56	42,03
Total (inclui pilhas e lâmpadas)	3.816,62	4.285,81	4.619,31
Total de resíduos gerados em toneladas	5.022,03	6.635,51	7.576,62

Revisamos a metodologia de cálculo dos dados de resíduos de medicamento e, por isso, realizamos os ajustes nos dados de 2019.

## ÁGUA E EFLUENTES

Consumo de água GRI 303-5 (2019)

Consumo de água (m³) RD	2019	2020	2021
Concessionária estadual	336.616	389.793	384.498
Água de reúso*	-	-	5.564
Poço artesiano*	-	-	3.287
Total	336.616	389.793	393.349

\* Não há informação disponível nos anos anteriores. O consumo de água da 4Bio foi de 217 m³, referentes aos CDs Pernam-buco, Tocantins e Matriz , para os quais foi possível realizar o levantamento das informações. Todo o fornecimento é feito por concessionárias estaduais.

## RD

Escopo/ano Tonelada de CO <sub>2</sub> e	2019	2020	2021	Variação 2021 x 2020
Escopo 1 GRI 305-1	18.115,20	27.833,48	24.596,19	-12%
Escopo 2 (por localização) GRI 305-2	13.375,78	11.777,37	27.853,36	+136%
Escopo 2 (escolha de compra) GRI 305-2	-	-	22.887,21	+ 94%
Escopo 3 GRI 305-3	2.755,06	1.248,85	1.546,20	+24%
<b>Total</b>	<b>34.246,04</b>	<b>40.859,70</b>	<b>49.029,87</b>	<b>+17%</b>

## 4BIO

Escopo/ano Tonelada de CO <sub>2</sub> e	2019	2020	2021
Escopo 1 GRI 305-1	66,86	1,31	-
Escopo 2 (por localização) GRI 305-2	36,75	31,09	65,68
Escopo 3 GRI 305-3			10
<b>Total</b>	<b>103,61</b>	<b>32,40</b>	<b>75,44</b>

## RD - BIOGÊNICO

Escopo/ano Tonelada de CO <sub>2</sub> e	2019	2020	2021
Escopo 1 GRI 305-1	1.794,05	1.900,72	1.760,04
Escopo 2 (por localização) GRI 305-2	622,29	0,00	
Escopo 2 (escolha de compra) GRI 305-3	-		1.032,92
Escopo 3	2.755,06	507,22	240,96
<b>Total</b>	<b>5.171,40</b>	<b>2.407,94</b>	<b>3.033,92</b>

## 4BIO - BIOGÊNICO

Escopo/ano Tonelada de CO <sub>2</sub> e	2019	2020	2021
Escopo 1 GRI 305-1	0,43	0,16	
Escopo 2 (por localização) GRI 305-2			
Escopo 3 GRI 305-3			10
<b>Total</b>	<b>0,43</b>	<b>0,16</b>	<b>9,76</b>



# Relatório de Asseguração

GRI 102-56



KPMG Assessores Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

## Relatório de verificação limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
**Raia Drogasil S.A.**  
São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Raia Drogasil S.A. ("Raia Drogasil" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no "Relatório Anual e de Sustentabilidade 2021" ("Relatório") acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

### Responsabilidades da administração da Raia Drogasil

A administração da Raia Drogasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no "Relatório Anual e de Sustentabilidade 2021" de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de informações sociais e ambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicável para dados históricos não financeiros.

Essa metodologia exige o cumprimento de requisitos éticos, incluindo os de independência, e o trabalho também é realizado para fornecer verificação limitada de que as informações divulgadas no Relatório da Raia Drogasil, tomadas como um todo, estão livres de distorção relevante.

A KPMG Assessores Ltda. ("KPMG") aplica as normas brasileira e internacional sobre controle de qualidade, e consequentemente, mantém um sistema abrangente de controle de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento de normas éticas e profissionais, além dos requisitos legais e regulatórios aplicáveis. Cumprimos com o código de ética abrangente incluindo requerimentos detalhados de independência, estabelecidos com base nos princípios éticos de integridade, objetividade, competência e zelo profissional, confidencialidade e o comportamento profissional.

Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI e KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração da Raia Drogasil e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Raia Drogasil, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório da Raia Drogasil. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* (*GRI-Standards*);
- avaliação dos indicadores não-financeiros:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.
- confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de verificação razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de verificação razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2021 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* (*GRI-Standards*) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 18 de abril de 2022

KPMG Assessores Ltda.

  
Marcio Andrade Barreto  
Sócio

# Expediente

## Coordenação Geral

Raia Drogasil

## Vice-presidência de Gente, Cultura e Sustentabilidade

Maria Susana de Souza

## Diretoria de Sustentabilidade

Giuliana Ortega Bruno

## Vice-Presidência de Planejamento e Relações com Investidores

Eugênio de Zagottis

## Coordenação - Planejamento, Edição e Consultoria GRI

Grupo Report - Rpt.sustentabilidade

## Edição e Reportagem

Guto Lobato e Michele Silva

## Gestão de Projetos e Relacionamento

Ana Carolina de Souza Matsuzaki e Taynah Capecci

## Consultoria GRI

Camila Freire

## Direção de Arte e design

Felipe Kaizer e João Parenti

## Fotografia

Camila Picoletti, Acervo Raia Drogasil e Banco de Imagens Unsplash