



Relatório anual e de sustentabilidade 2020



Sumário

SOBRE ESTE RELATÓRIO	1	NEGÓCIOS + SAUDÁVEIS	62
Mensagem do CA	4	Educação e carreira	64
Mensagem da liderança	6	Diversidade e inclusão	69
Destaques do ano	10	Cadeia de valor	71
A RAI DROGASIL S.A.	14	PLANETA + SAUDÁVEL	73
Nossa essência e atuação	15	Clima	75
Modelo de negócio	24	Gestão de resíduos	77
Governança corporativa	25	Gestão da água	80
Ética e transparência	31	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI	81
VISÃO DE NEGÓCIO	35	Anexo	101
Propósito e sustentabilidade	37	EXPEDIENTE	117
Estratégia 2025	41		
Excelência e transformação digital	44		
Resultados de negócio	47		
PESSOAS + SAUDÁVEIS	49		
Saúde dos clientes	51		
Saúde dos funcionários	55		
Saúde das comunidades	59		

Sobre este relatório

GRI 102-40, 102-46, 102-50, 102-53

A RD tem como compromisso dialogar de forma aberta e transparente com seus públicos estratégicos – investidores, funcionários, clientes, fornecedores e sociedade – a respeito de projetos, investimentos e resultados financeiros e não financeiros do negócio. Este relatório é parte fundamental do processo.

Nas próximas páginas, a jornada da empresa de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 é detalhada por meio de indicadores ambientais, sociais, econômicos e de governança que abrangem todas as unidades de negócio no Brasil. Também trazemos alguns dados da empresa 4Bio, controlada pela companhia. O documento segue as normas da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção de acordo Essencial, e as diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC). Os dados e informações reportados passaram por verificação externa realizada por empresa independente (KPMG).

Também apresentamos nossos compromissos e investimentos em relação aos princípios e metas do Pacto Global das Nações Unidas, da Agenda 2030 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O conteúdo deste relato também se pauta pela listagem de temas considerados mais relevantes na ótica dos públicos de relacionamento. Os capítulos são estruturados de acordo com a estratégia de sustentabilidade da RD.

Para tirar dúvidas ou solicitar informações adicionais sobre os dados apresentados neste relatório, entre em contato pelo e-mail sustentabilidade@rd.com.br.



Mensagem do Conselho de Administração

GRI 102-14

Em 2020, controlamos riscos, valorizamos a saúde e o bem-estar das pessoas e lançamos desafios para crescer de forma sólida nos próximos anos

2020 foi um ano difícil para todos nós, pois será sempre lembrado pelas inúmeras perdas materiais e humanas, que evidenciaram o abismo da desigualdade social no país. A Covid-19 impôs desafios gigantes para toda a sociedade, mas também mostrou a nossa capacidade de adaptação e de resiliência.

Manter as pessoas seguras, funcionários, clientes e comunidade, foi o centro da nossa atuação. Adotamos novos protocolos de operação em nossas lojas, CDs, e escritório; ampliamos os serviços de saú-

de para nossos funcionários; preparamo-nos para executar testes e outros serviços em lojas; e criamos o fundo Todo Cuidado Conta que doou R\$ 25 milhões para 50 hospitais filantrópicos.

A Covid-19 também trouxe três grandes mudanças de comportamento nas pessoas que impactam diretamente o nosso negócio: **i)** aceleração digital; **ii)** aumento dos cuidados com a saúde; **iii)** maior consciência sobre impacto socioambiental do nosso estilo de vida. Ao incorporar essas questões em nossa estratégia, fortalecemos ainda mais nosso propósito de cuidar de perto das pessoas, reduzimos riscos da operação e identificamos oportunidades de negócio alinhadas as novas demandas das pessoas, conquistando, assim, a preferência dos consumidores, atratividade de colaboradores, e a confiança do mercado.

No nosso primeiro ciclo de crescimento, entre 2012 e 2017, construímos a maior e melhor operação física de varejo farmacêutico do país, baseada em uma cultura de eficiência e na ética do cuidar. Construímos uma operação rentável em todo o território brasileiro, que no final de 2020 contava com mais de 2.300 lojas e mais de 43 mil funcionários com lideranças de loja formadas localmente e efetuando cerca de 250 milhões de atendimentos por ano, por meio de marcas fortes e efetivamente nacionais.

A partir de 2018, essas fortalezas nos impulsionaram para definir novas alavancas de criação de valor da companhia: criação de uma operação *omnichannel* de varejo farmacêutico, a **Nova Farmácia**, construção de um **Marketplace de Produtos de Saúde** e desenvolvimento de uma **Plataforma de Promoção e Prevenção de saúde**.

Em 2020, mesmo diante de um cenário tão desafiador, demos passos importantes na direção dessa nova visão estratégica. Ampliamos a atuação do nosso núcleo de inovação digital, que tem nos tornado uma organização mais ágil e inovadora. Avançamos na nossa operação *omnichannel*, ampliando as soluções logísticas e melhorando a jornada digital. Iniciamos um caminho para sermos uma empresa centrada no cliente, implantando novos indicadores de *performance* e metodologias de escuta e *feedback*. Definimos uma aspiração de Sustentabilidade 2030, com compromissos claros para promover pessoas, negócios e planeta mais saudáveis.

O Conselho de Administração também tem o desafio de evoluir e se adaptar a esse novo momento. Mudanças na governança, com a criação de novos comitês, assim como aquisição de novos perfis e competências são ações que têm sido promovidas para que possamos seguir com nosso papel de auxiliar a companhia nessa jornada de criação de valor para acionistas e para toda a sociedade.

Nosso propósito de **Cuidar de perto da Saúde e Bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida** nunca foi tão atual. Estamos diante de uma janela única de oportunidade e muito otimistas e confiantes na capacidade de darmos mais esse salto de crescimento na direção de construir uma sociedade mais saudável para todos.

Encontro registrado antes do início do período de isolamento social no ano de 2020.

Em pé (da esquerda para direita):

Jairo Eduardo Loureiro, Marcelo José Ferreira e Silva, Plínio V. Musetti, Cristiana Almeida Pipponzi, Marco Ambrogio Crespi Bonomi, Carlos Pires Oliveira Dias e Renato Pires Oliveira Dias.

Sentados: Antônio Carlos Pipponzi e Paulo Sérgio Coutinho Galvão Filho.



Mensagem da liderança

GRI 102-14

O ano de 2020 representou um marco na história da RD. Nele, estabelecemos a aspiração de nos tornarmos até 2030 a empresa que mais contribuiu para uma sociedade saudável no Brasil, um objetivo ambicioso que passa a nortear tudo o que fazemos. Essa ambição nos tira da zona de conforto do varejo farmacêutico e nos coloca como aliados dos nossos clientes para a promoção da saúde e prevenção de doenças, uma transformação profunda da nossa atuação. Para persegui-la, desenvolvemos em 2020 uma nova estratégia de negócios, definimos novos objetivos de sustentabilidade intrinsecamente alinhados a essa estratégia e começamos a transformar a estrutura organizacional, o modelo de gestão e a nossa cultura corporativa e a reposicionar as nossas bandeiras de varejo e demais marcas na mesma direção. Essa ambição alinha-se também ao propósito de [cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida,](#)

ampliando e ressignificando o conceito de cuidar da saúde.

Em um ano tão marcado pela pandemia global da Covid-19, que segue ceifando vidas e trazendo incertezas, as ações que empreendemos para proteger e amparar os nossos funcionários, clientes e as comunidades onde atuamos foram norteadas pelo propósito e pela nova aspiração. Essas ações incluem a adoção de protocolos rígidos de segurança nas lojas para proteger clientes e funcionários, a garantia da cobertura integral de todas as internações dos nossos funcionários relacionadas à Covid-19 e também das 24 mil consultas por eles realizadas via telemedicina junto ao Hospital Israelita Albert Einstein; a manutenção integral de todos os postos de trabalho e da remuneração dos funcionários afastados; e a doação de R\$ 25 milhões a 51 hospitais localizados fora de grandes

centros para apoiar as comunidades no combate à pandemia, por meio do fundo Todo Cuidado Conta.

Apresentamos ao mercado no RD Day a nossa nova estratégia, baseada em três pilares: a Nova Farmácia, o Marketplace e a Plataforma de Saúde. A Nova Farmácia consiste na ressignificação da farmácia tradicional em um *hub* de saúde, com prestação de serviços de saúde em loja, aliado a uma experiência digital e multicanal. Com o Marketplace, ofereceremos uma grande ampliação de sortimento para os clientes, aprofundando o mix nas categorias atuais e ampliando a oferta para novas verticais de saúde. Por fim, com a Plataforma de Saúde, teremos um *marketplace* de serviços de saúde, incluindo telemedicina, aliado a jornadas desenvolvidas para apoiar os nossos clientes na prevenção de doenças e promoção de hábitos saudáveis, incluín-

Apresentamos ao mercado a nossa nova estratégia, baseada em três pilares: a Nova Farmácia, o Marketplace e a Plataforma de Saúde

do aderência ao tratamento, alimentação saudável, atividade física e sono. Esses negócios se complementarão e reforçarão uns aos outros, a começar pela aquisição do cliente e adoção dos apps, que acontecem geralmente nas lojas e com baixo custo marginal de aquisição (CAC), e culminando no aumento da frequência e do *share of wallet* proporcionados tanto pela digitalização do varejo farmacêutico como pela ampla gama de produtos e serviços oferecidos no *marketplace* e na plataforma. Ao incrementar o gasto e a retenção do cliente, essa combinação de ativos pode multiplicar o Customer Lifetime Value (CLV) e a criação de valor pela Companhia.

Essa é uma jornada transformacional: ela amplia o nosso mercado servido, desafia a nossa forma de atuar e exige o desenvolvimento de novos ativos e competências. Mas, se logarmos sucesso, ela transfor-

mará também a saúde dos brasileiros, que hoje é sacrificada por um sistema complexo e ineficiente que se limita a tratar doenças em vez de promover saúde. Se por um lado temos a clareza do alcance do desafio que nos propusemos a enfrentar e a humildade de reconhecer que esse é um processo de longo prazo, no qual ainda não temos todas as respostas, por outro lado sabemos ter ativos únicos e que nos credenciam para tal: possuímos 39 milhões de clientes ativos e somos também o elo da cadeia da saúde com maior capilaridade, proximidade e frequência de interação. Afinal, nossos 2,3 mil estabelecimentos atendem a 90% da população de classe A do Brasil a 1,5 quilômetro de distância e com uma frequência de relacionamento com os clientes superior à de qualquer outro elo da cadeia da saúde ou segmento do varejo. Possuímos também uma PBM que atende 57 milhões de funcionários e beneficiários

de mais de 1.000 grupos empresariais e de 350 operadoras de saúde; a 4Bio, plataforma líder no fornecimento de medicamentos especiais de alto custo e complexidade para os pacientes das principais operadoras de saúde do país; e estamos investindo em *startups* para acelerar nossa estratégia por meio da plataforma RD Ventures, que já investiu na Manipulaê (*marketplace* de farmácias de manipulação) e recentemente efetivou a transação da tech.fit (promoção de hábitos saudáveis), que ainda está pendente das aprovações regulatórias, e pode incluir outras aquisições futuras.

Essa nova estratégia se provou fundamental já em 2020 para apoiarmos os nossos clientes, funcionários e as comunidades onde atuamos no enfrentamento da pandemia. Como parte da jornada de nos tornarmos um porto seguro para a saúde e o bem-estar, intensificamos a oferta de serviços de saúde em nossos *health hubs*. Ampliamos o serviço de vacinação, tendo hoje 73 lojas oferecendo imunização contra a gripe e outras doenças, e colaboramos com alguns governos municipais para prover vacinação gratuita em nossas lojas dentro do Programa Nacional de Imunização. Por fim, passamos também a oferecer

testagem para a Covid-19. Apenas em 2020, realizamos 0,9 milhão de testes em nossas lojas (1,5 milhão de testes acumulados de maio/20 até a presente data), e temos hoje 1.135 lojas oferecendo esse serviço em 256 cidades brasileiras. Com a capilaridade e a frequência de interação que possuímos, nos tornamos um dos maiores testadores de todo o País com 7,4% de participação nacional em 2020, segundo dados combinados da Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed) e da Associação Brasileira das Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma).

No contexto do isolamento social, aceleramos também a expansão da nossa oferta multicanal para melhor atender aos nossos clientes. Desenvolvemos em 2020 o serviço de entregas de vizinhança – com pedidos efetuados diretamente para as lojas via telefone ou redes sociais e entregas a pé pelos funcionários de forma rápida e gratuita em um raio próximo. Esse serviço complementa o Compre e Retire, disponível em 100% de nossas lojas desde 2018. Temos também 492 lojas que realizam entregas motorizadas, servindo um total de 241 cidades com entrega local. Assim, atingimos uma receita de canais digitais de R\$ 1,2

bilhão em 2020, correspondente a 5,9% da receita bruta total do varejo (6,3% no quarto trimestre de 2020), contra R\$ 0,3 bi em 2019. No quarto trimestre, 83% das transações digitais foram entregues ou retiradas pelo cliente por meio das lojas.

É importante ressaltar que não vemos a ampliação dos canais digitais como um negócio isolado, mas como uma ferramenta de fidelização e de aumento de gasto do cliente ao longo de todas as suas missões e canais de compras, incluindo as lojas. Nossas análises indicam que os clientes que passaram a utilizar o digital elevaram seu gasto no conjunto dos canais entre 20% e 25%, com parcela relevante ocorrendo nas lojas.

Avançamos também com a digitalização das nossas operações de loja, incluindo o oferecimento das ofertas exclusivas digitais e o lançamento do Stix, nosso programa de coalizão de pontos em parceria com o GPA, cujo processo de interação com o cliente é 100% via aplicativos. Além da melhoria da experiência, esses serviços favorecem a adesão do cliente ao digital, incentivando-o a baixar os nossos apps e a experimentar a multicanalidade. Atingimos no quarto

trimestre de 2020 um total de 7,9 milhões de downloads acumulados dos nossos apps, de 24 milhões de acessos mensais via canais digitais, e com baixo CAC marginal em função do destacado papel das lojas na aquisição digital dos clientes.

Mesmo com o intenso isolamento social verificado na fase inicial da pandemia, conseguimos mitigar a perda de vendas por meio da digitalização do relacionamento com o cliente. Nossa receita bruta totalizou R\$ 21,2 bilhões, um incremento anual de R\$ 2,8 bilhões e um crescimento de 15,1%, com 3,0% de crescimento nas lojas maduras, apenas 1,5 ponto percentual abaixo da inflação. Mas já no 4T20, o crescimento atingiu 16,7%, com aumento de 6,0% nas lojas maduras, 1,5 ponto percentual acima da inflação e registramos uma participação de mercado recorde de 14,7%, um incremento de 1,0 ponto percentual com ganhos em todas as regiões. O Ebitda ajustado do ano totalizou R\$ 1.429,2 milhões, com crescimento de 6,4%. O lucro líquido ajustado foi de R\$ 601,0 milhões, um crescimento de 2,4%. Por fim, em que pese a pandemia, registramos em 2020 um fluxo de caixa livre positivo em R\$ 291,2 milhões, um fluxo de caixa total também positivo em R\$ 103,9

milhões, e uma alavancagem de apenas 0,6 vezes o Ebitda, demonstrando a resiliência do nosso negócio e a solidez da nossa estrutura de capital.

Em relação às limitações operacionais impostas pela pandemia, abrimos no exercício 240 novas lojas e fechamos apenas 11. Ingressamos no estado de Rondônia, inauguramos nosso primeiro centro de distribuição (CD) no estado do Rio Grande do Sul e encerramos o nosso CD mais antigo, localizado em São Paulo, otimizando a nossa malha por meio da transferência de capacidade para os outros três CDs do estado, incluindo Guarulhos, nosso maior e mais moderno CD e cuja inauguração ocorreu em 2019.

Em 2020, desenvolvemos também a nossa visão estratégica de sustentabilidade, com um enfoque regenerativo e não mais apenas compensatório, voltada à aspiração de nos tornarmos até 2030 a empresa que mais contribui para uma sociedade saudável no Brasil. Alinhada também com o Pacto Global da ONU, do qual somos signatários e cujos progressos em relação aos dez princípios comunicamos por meio deste relatório, essa visão foi definida em

Digitalização do relacionamento com o cliente mitigou perdas de vendas ligadas ao isolamento social

três grandes dimensões: Pessoas + Saudáveis, Planeta + Saudável e Negócios + Saudáveis. Evoluímos também na transparência do relato de sustentabilidade ao mercado, por meio da melhoria contínua de nossa prestação de contas por meio deste documento.

No contexto de todas as incertezas que enfrentamos em 2020, gostaríamos de agradecer aos nossos acionistas, tanto minoritários como controladores, pelo apoio e confiança a nós dispensados, e também aos nossos clientes, que nos confiaram sua saúde e acreditaram na segurança dos nossos protocolos e soluções, dentro e fora de loja, premiando-nos com sua fidelidade. Por fim, não poderíamos deixar de reconhecer e de agradecer ao esforço incansável e a dedicação infinita dos nossos funcionários, verdadeiros heróis da saúde que deixam suas famílias todos os dias em suas casas de forma abnegada, colocando a saúde dos nossos clientes acima de tudo e de todos.



Marcílio Pousada
Presidente



Marcello De Zagottis
Vice-presidente Comercial e Marketing



Eugênio De Zagottis
Vice-presidente de Planejamento Corporativo, RI e M&A



Bruno Pipponzi
Vice-presidente de Negócios de Saúde



Maria Susana de Souza
Vice-presidente de Gente, Cultura e Sustentabilidade



Fernando Kozel Varela
Vice-presidente de Transformação Digital



Renato Cepollina Raduan
Vice-presidente de Operações de Loja, Multicanal e Expansão



Antônio Carlos Coelho
Vice-presidente Financeiro e Administrativo

Destaques do ano

CAPITAL MANUFATURADO



240 lojas

inauguradas

Total de **2.303 lojas** em
23 estados brasileiros + DF



Inauguração do CD de
Gravataí (RS),
com mais de **9,2 mil m²**

CAPITAL INTELECTUAL

stix

Lançamento do

Stix

explorando um universo de **mais**
de **56 milhões de clientes** RD,
Pão de Açúcar e Extra



4 milhões de
clientes

atraídos para a interação digital

needs

3x mais

velocidade

no lançamento de produtos
de marca própria



Investimento em

startup de
marketplace

de farmácias de manipulação,
no contexto da RD Ventures

CAPITAL FINANCEIRO



R\$ 673,1 milhões

Capex 2020

R\$ 21,2 bilhões
de faturamento



R\$ 601,0 milhões
de lucro líquido

alta de 2,4% em relação a 2019



7,5% da
remuneração
variável

da alta liderança vinculados
a aspectos ambientais, sociais
e de governança

Destques do ano

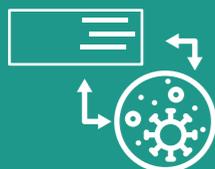
CAPITAL HUMANO



14.556
contratações
durante o ano



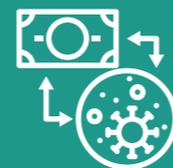
103,93 horas,
em média, de **treinamentos** para
cada funcionário



5.000
profissionais treinados
em um mês com foco em
Covid-19



22.977
consultas gratuitas feitas
por nossos funcionários via
telemedicina no Hospital
Israelita Albert Einstein,
como parte do impacto do
cuidar+dosnossosfuncionários



**Fundo
Emergencial**

dos funcionários:
R\$ 437 mil doados por meio do
fundo com o intuito de dar apoio
aos funcionários impactados pela
Covid-19

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO



R\$ 25 milhões
doados pela RD para apoio
a hospitais de referência no
combate à Covid-19, como parte
do fundo Todo Cuidado Conta



0,9 milhão de
testes rápidos de Covid-19
realizados nas lojas
Droga Raia e Drogasil (2020)



+ de 200
fornecedores
avaliados à luz
de critérios ESG*
e 7 auditados in loco por
empresa especializada
independente

*Meio ambiente, social e governança corporativa, na sigla em inglês.

Destques do ano

CAPITAL NATURAL



+ de 4 toneladas
de pilhas coletadas e enviadas
para reciclagem



202 lojas
abastecidas por usinas de
geração distribuída



+ de 1,8 mil lojas
em 23 estados e
mais de 200 cidades
com estruturas para descarte
consciente de medicamentos



+ de 63 toneladas
de medicamentos vencidos
ou em desuso
coletadas e destinadas



Indicadores da RD

PESSOAS

2018

2019

2020

SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

Número de funcionários	35.304	40.054	43.631
------------------------	--------	--------	--------

Funcionários engajados no Programa Minha Melhor Versão*			22.300
---	--	--	--------

Atendimentos de telemedicina Albert Einstein*			22.977
---	--	--	--------

SAÚDE DOS CLIENTES

Número de clientes ativos	30,6 milhões	36 milhões	39 milhões
---------------------------	--------------	------------	------------

Testes rápidos de covid*			900
--------------------------	--	--	-----

Número de teleatendimentos da plataforma RDsaúde em dia*			1.993
--	--	--	-------

SAÚDE DAS COMUNIDADES

Horas de trabalho voluntário**		38.681	44.736
--------------------------------	--	--------	--------

Valor investido nas comunidades	R\$ 9,8 milhões	R\$ 10,7 milhões	R\$ 11 milhões
---------------------------------	-----------------	------------------	----------------

Fundo TodoCuidadoConta - apoio a Covid-19*			R\$ 25 milhões
--	--	--	----------------

NEGÓCIOS

2018

2019

2020

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

% de mulheres na empresa	63	63	64
--------------------------	----	----	----

% de PCDs	4,1	5,1	4,7
-----------	-----	-----	-----

% de mulheres promovidas	59,55	60,06	59,61
--------------------------	-------	-------	-------

CADEIA DE VALOR

Número de fornecedores		6.187	5.354
------------------------	--	-------	-------

Fornecedores avaliados em critérios socioambientais		175	196
---	--	-----	-----

EDUCAÇÃO E CARREIRA

Total de pessoas treinadas para atendimentos Covid-19*			5.000
--	--	--	-------

Média de horas de capacitação de empregados	26,7	36,25	103,93
---	------	-------	--------

Total de pessoas que receberam avaliação de performance		7.210	6.108
---	--	-------	-------

PLANETA

2018

2019

2020

CLIMA

Emissões de gases de efeito estufa (tCO ₂ eq)	29.341	34.246	40.859
--	--------	--------	--------

Compensação de emissões (tCO ₂ eq)		17.123	20.406
---	--	--------	--------

Consumo de energia renovável (GJ)	441.042	582.652	608.330
-----------------------------------	---------	---------	---------

GESTÃO DE RESÍDUOS

Descarte consciente de medicamentos (t)	40	56	63
---	----	----	----

Total de resíduos (t)	3.851	5.022	6.934
-----------------------	-------	-------	-------

Resíduos enviados para reciclagem	2.206	3.812	4.282
-----------------------------------	-------	-------	-------

GESTÃO DA ÁGUA

Consumo de água	280.973	336.616	389.793
-----------------	---------	---------	---------

*programas iniciados em 2020

** programa só inici ou em 2019

***será compensado através de créditos em 2021



Nossa essência e atuação

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7

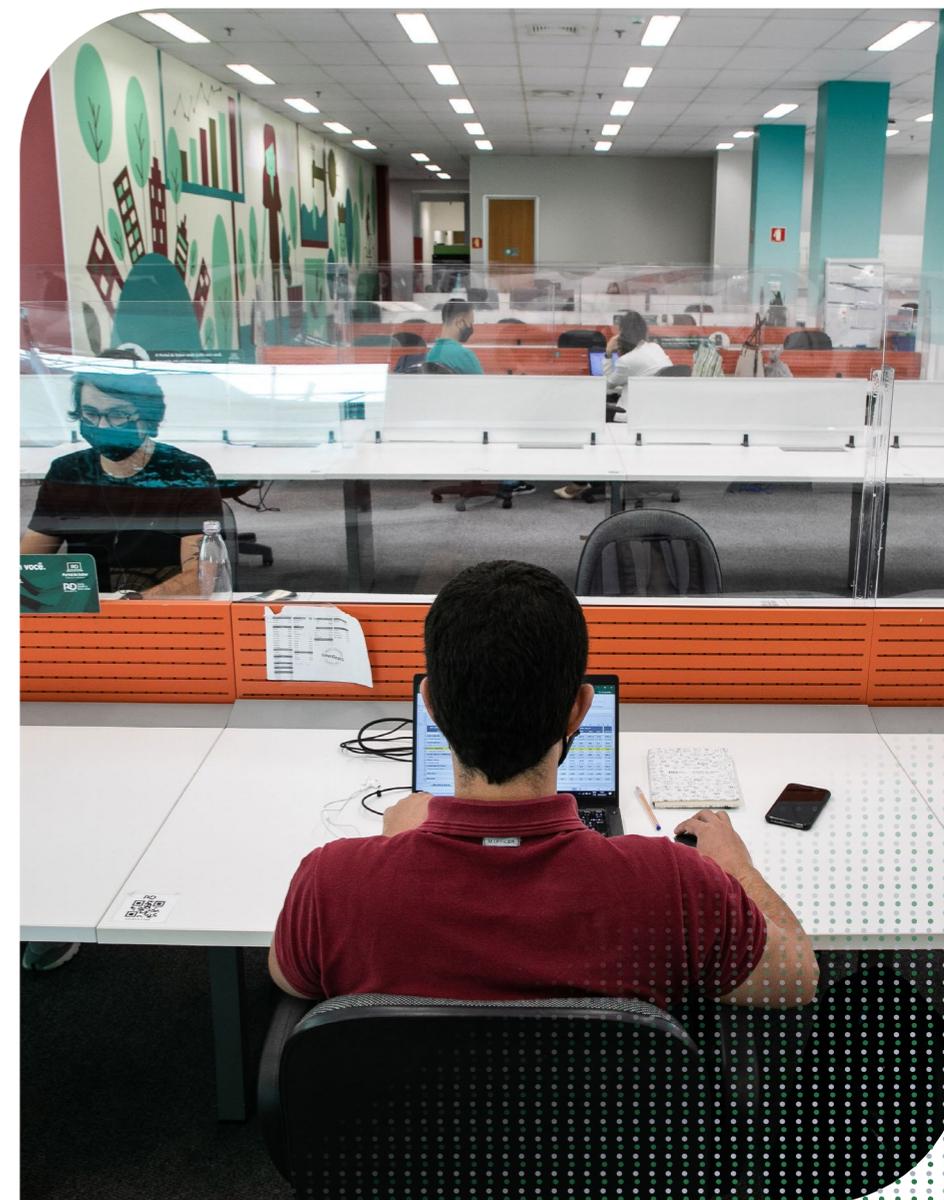
Criada em 2011 por meio da união da Droga Raia e da Drogasil, a RD (Raia Drogasil S.A.) é uma companhia de capital aberto atuante em saúde e bem-estar que ocupa, hoje, liderança em número de lojas e faturamento no setor de varejo farmacêutico no Brasil. Somos, ainda, um dos maiores varejistas brasileiros e estamos presentes em 24 unidades federativas e 409 municípios brasileiros, nos quais residem 57% da população do país.

A trajetória da RD conta com a experiência acumulada das companhias que a fundaram, a força e engajamento de seus mais de 43,6 mil funcionários e a clareza de seu propósito – *Cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida* – como diferenciais que dão robustez ao modelo de negócio. Temos 39 milhões de clientes ativos de diferentes perfis e os atendemos pautados por um enten-

dimento integrado do papel da companhia na promoção da saúde, que se traduz em nossa Estratégia 2025.

Somos uma empresa de capital aberto, com ações listadas no Novo Mercado – segmento mais exigente em práticas de governança na B3, a bolsa de valores brasileira.

Em 2020, ano atravessado pela pandemia da Covid-19 e por diversos investimentos voltados à consolidação da Estratégia 2025, a RD alcançou faturamento de R\$ 21,2 bilhões e teve Ebitda de R\$ 1,429 bilhão e lucro líquido de R\$ 601 milhões. A Companhia gerou R\$ 103,9 milhões de caixa e fluxo de caixa livre de R\$ 291,2 milhões.



Propósito e valores



Crença

Gente que cuida de gente.



Valores

EFICIÊNCIA

Fazer sempre bem feito, com o melhor resultado.

ÉTICA

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

INOVAÇÃO

Inovar hoje para ser melhor amanhã.

RELAÇÕES DE CONFIANÇA

Ter interesse genuíno nas pessoas, cultivando relações de confiança.

VISÃO DE LONGO PRAZO

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



Propósito

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



Nossos negócios

Alta escala, capilaridade, conveniência, inovação e visão *omnichannel* são características do portfólio de ativos da companhia: RD Farmácias (Droga Raia, Drogasil e Onofre); RD Saúde (4Bio Medicamentos Especiais, Univers e plataforma de gestão de saúde); RD Marcas (Needs, Vegan by Needs, Triss, Caretech, Nutrigood e marcas Droga Raia e Drogasil); e RD Ventures, plataforma de *corporate venture capital* criada em 2020 e que já conta com uma investida (Manipulaê, *marketplace* de farmácias de manipulação). A empresa possui também ativos focados na fidelização e engajamento dos clientes, incluindo a Stix, empresa de *loyalty* criada em parceria com o GPA; e RD Ads, a plataforma de mídia digital da RD – que está em processo de desenvolvimento.

RD Farmácias

RD Saúde

RD Ventures

Ativos de Fidelização e Engajamento

RD Farmácias

O varejo farmacêutico é o ponto de partida para a história de nossas principais marcas, Droga Raia – fundada em 1905 – e Drogasil – que nasceu da fusão de dois pequenos grupos de farmácias, décadas depois. A elas se soma a marca Onofre, adquirida em 2019, cujo foco é a atuação via *e-commerce*.

Nossas bandeiras Droga Raia e Drogasil têm como diferencial promover uma experiência integrada nas lojas, com a combinação de atendimento farmacêutico de excelência, soluções em saúde (como aplicação de vacinas, testes rápidos etc.) e amplo portfólio de saúde, bem-estar e beleza. Ambas operam em modelo multicanal, com a combinação entre as lojas físicas e a conveniência do modelo digital.

A digitalização do varejo é um destaque da RD nos últimos anos. Hoje, esse canal responde por 6% da receita total.



Com trajetória e *expertise* no varejo, Droga Raia e Drogasil mergulham no mundo digital por meio do aumento de representatividade dos canais digitais

RD Saúde

Os serviços em saúde são um núcleo fundamental da Estratégia 2025 e contribuem para concretizar o propósito e a ambição da empresa. Compõem esse pilar os seguintes negócios:

» 4BIO

fundada em 2004 e com controle da RD desde 2015, é líder no varejo de medicamentos especiais, produtos de alto custo e elevada complexidade que geralmente requerem acompanhamento clínico dos clientes. Desde a aquisição, a empresa cresceu quase sete vezes e, em 2020, manteve patamares de excelência, com crescimento em receita próximo a 19% e satisfação de clientes (medida pelo Net Promoter Score) nos patamares de 98%, com esforços para garantir a regularidade das entregas e dos serviços em meio à pandemia do novo coronavírus. Entre as especialidades atendidas estão: fertilidade, oncologia, infectologia, reumatologia, ortopedia e dermatologia. A empresa possui 4 filiais, em São Paulo (SP), Campinas (SP) e Palmas (TO), e realiza as entregas diretamente na residência dos clientes.

» UNIVERS

trata-se da plataforma de gestão de programas de benefícios de medicamentos para operadoras, associações e empresas. Os beneficiários de parceiros comerciais têm medicamentos com descontos e, em clientes corporativos, débito em folha de pagamento.

Além disso, em 2020 a RD deu passos fundamentais para a estruturação de sua plataforma de gestão de saúde, que concretiza as diretrizes estratégicas ao colocar à disposição do cliente serviços, produtos e canais de atendimento que permitam seu acompanhamento integral para a promoção do bem-estar. [Leia mais na pág. 41](#)



RD Marcas

Também em sintonia com nosso propósito e nossa Estratégia 2025, a RD Marcas tem o objetivo de oferecer aos clientes produtos com qualidade comparável às marcas líderes em seus segmentos, com preços acessíveis e rentabilidade positiva para a companhia. Hoje, compõem o portfólio as seguintes marcas:

» NEEDS

linha ampla com cerca de 500 itens de beleza, bem-estar e higiene. Oferece uma variedade de produtos para atender as necessidades de todos para diferentes momentos do dia a dia.

» VEGAN BY NEEDS

lançada em 2019, com mais de 25 produtos que valorizam a biodiversidade brasileira e apostam em atributos como formulação sustentável, fomento à economia circular e frascos biodegradáveis.

» RAI/DROGASIL

trabalham com linhas completas de vitaminas e suplementos, com perfis segmentados e necessidades para cada tipo de cliente.

» NUTRI GOOD

a linha aposta em produtos funcionais com foco em saudabilidade. São alimentos e bebidas com baixos níveis de sódio, sem adição de açúcar, com perfil adequado a consumidores com restrição a glúten e lactose e aposta em ingredientes naturais.

» TRISS

linha voltada a acessórios de beleza.

» CARETECH

linha de acessórios de prevenção e monitoramento de saúde (termômetros, medidores de pressão, inaladores etc.).

» LE POP

linha popular de higiene e beleza.



As nossas marcas próprias reforçam a conexão com o consumidor e fomentam a inovação dentro da empresa

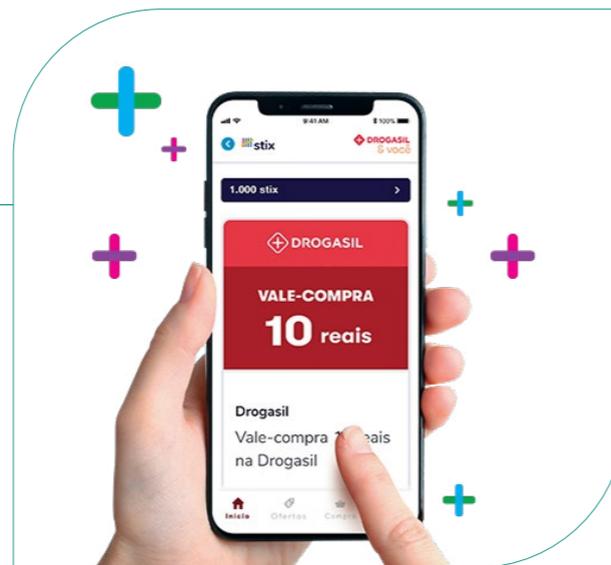
Os esforços dos últimos anos estão em alinhar cada vez mais a RD Marcas aos compromissos e aspirações em sustentabilidade da companhia. São destaques de 2020 a evolução na auditoria e no monitoramento da cadeia de fornecedores ([leia mais na pág.70](#)) e o amadurecimento da agenda de produtos saudáveis. [leia mais na pág.42](#)

RD Ventures

Plataforma de Corporate Venture Capital da RD, que visa acelerar a estratégia de digitalização e saúde da RD por meio do investimento em *startups*. A RD Ventures possui mandato de investimento flexível, que pode incluir aquisição total, majoritária ou minoritária, podendo ter ou não caminho para controle ou para a aquisição integral de 100% do capital.

» MANIPULÂÊ

marketplace de farmácias de manipulação, foi a primeira startup investida pela RD Ventures, no segundo semestre de 2020.



Ativos de Fidelização e Engajamento

» STIX

constituída em 2020 em sociedade com o Grupo Pão de Açúcar, oferece uma plataforma de produtos e serviços para acúmulo e resgate de pontos, com descontos e benefícios para clientes fidelizados. A coalizão é a maior do segmento em operação no Brasil e conta com as bandeiras Raia, Drogasil, Pão de Açúcar e Extra, além de contar com o Banco Itaú como parceiro financeiro exclusivo. Nos três primeiros meses de operação, a plataforma ultrapassou 1 milhão de clientes cadastrados.

[Leia mais na pág. 46](#)

» RD ADS

plataforma de mídia digital em desenvolvimento pela RD, permite aos nossos fornecedores e futuramente também aos sellers do nosso *marketplace* desenvolver ações de mídia digital de alta *performance* junto a clientes que possuem perfil e propensão de compra alinhados com a sua oferta.



Presença física

GRI 102-6, 102-7



2.303 lojas

(2.299 varejo RD + 4 4Bio)



409

municípios

em **24 unidades federativas**

Drogasil

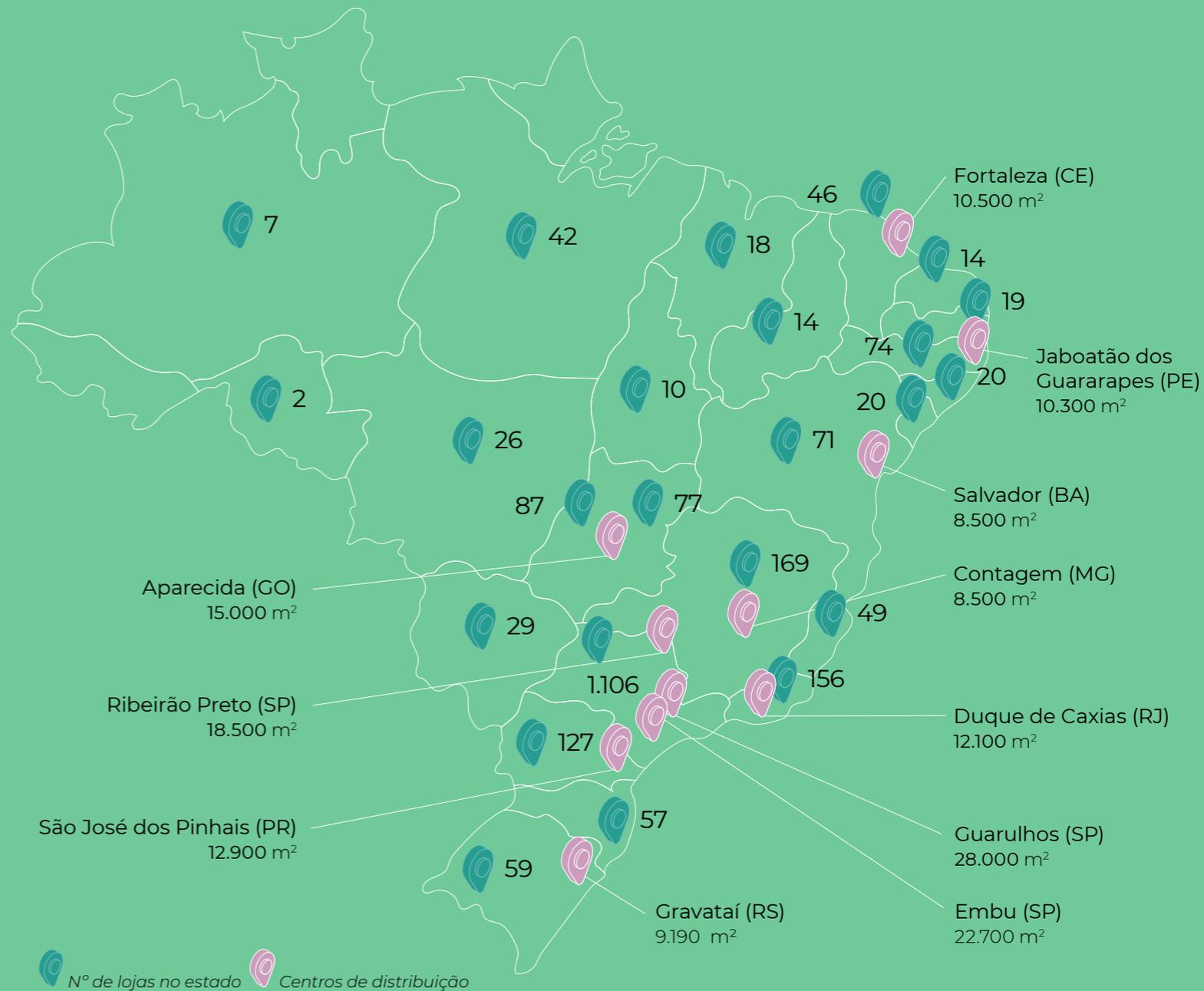
Droga Raia

Onofre

4Bio

(4 lojas)

Em 2020, destacaram-se as inaugurações de lojas nas regiões Sul e Centro-Oeste. O estado com mais aberturas foi São Paulo, com 61 unidades. A RD também chegou ao estado de Rondônia durante o ano.



Estrutura logística

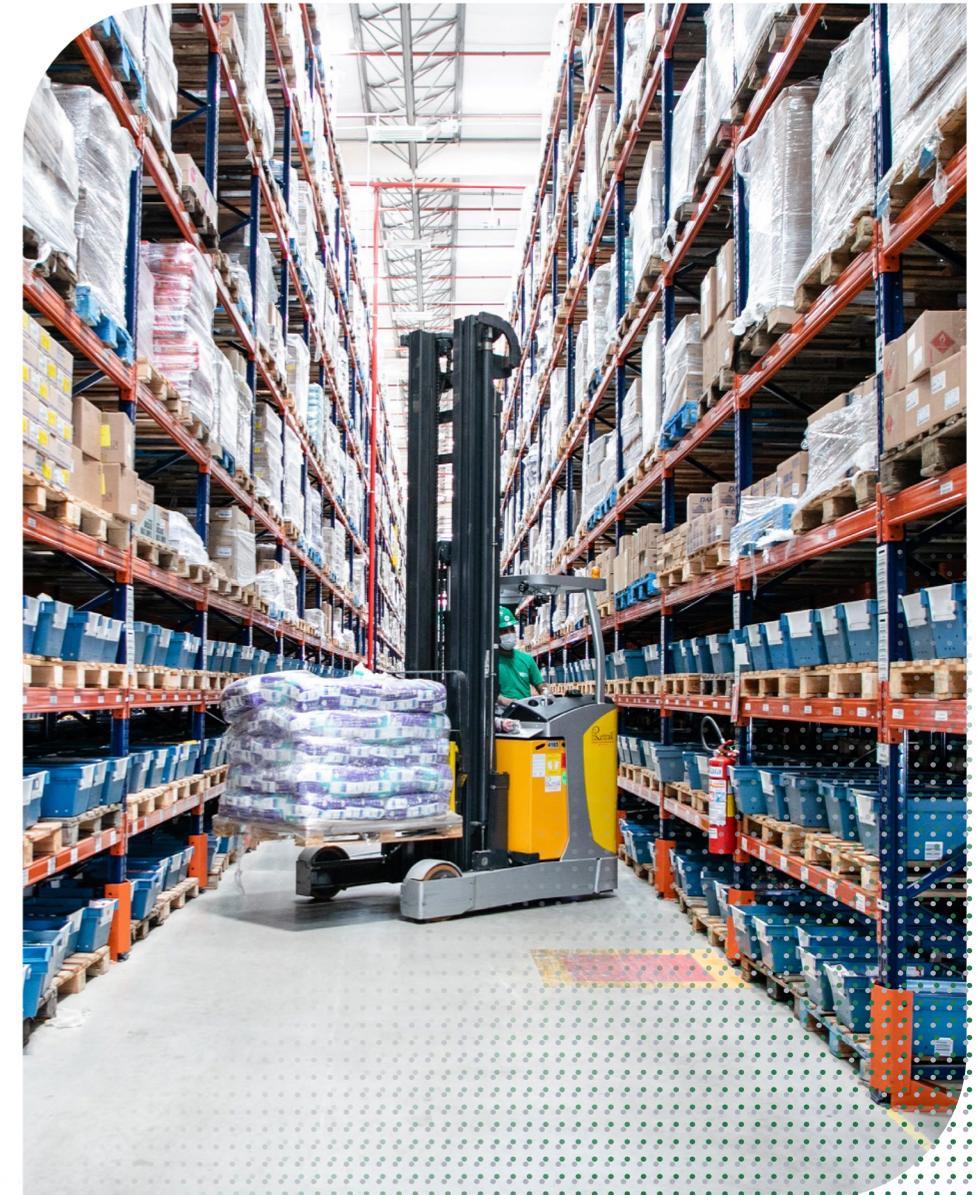
A RD tem 11 centros de distribuição estrategicamente distribuídos nos principais polos urbanos brasileiros. São mais de 170 mil m² de área construída, localizadas em nove estados (São Paulo, Goiás, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Bahia, Rio de Janeiro, Ceará e Rio Grande do Sul) atendidos por essa estrutura descentralizada e escalável que garante o abastecimento de lojas físicas e dos serviços diretos a clientes.

4 em cada 5 lojas da RD são abastecidas diariamente para garantir estoques e atendimento integral aos clientes

O processo logístico da companhia começa, no geral, com a entrega das mercadorias pelos fabricantes em nossos CDs. Adotamos modelo misto de frotas, com ativos próprios para entregas próximas e terceirizados para entregas mais distantes. Cerca de 80% de nossas lojas são abastecidas diariamente.

Em 2020, a RD inaugurou um centro de distribuição na cidade de Gravataí, região metropolitana de Porto Alegre (RS). Com isso, passa a atender um importante polo de expansão para nossa rede, no qual avançamos de 8,3% para 9,6% na participação de mercado (considerando toda a região Sul).

Também fechamos o CD que ficava no bairro do Butantã em São Paulo, com toda a operação redirecionada para as unidades de Embu e Guarulhos.



Modelo de negócio

CAPITAL FINANCEIRO

capital de acionistas; faturamento de clientes; recursos de financiamentos
R\$ 21,2 bilhões em receita bruta

CAPITAL MANUFATURADO

estrutura de lojas, centros de distribuição e filiais; sistemas e infraestrutura de TI; frota própria e de terceiros
R\$ 673,1 milhões em investimentos (Capex) em 2020

CAPITAL HUMANO

funcionários próprios e terceiros de lojas e operações de suporte
+ de 43,6 mil pessoas trabalhando na RD

CAPITAL INTELECTUAL

RD Marcas; dados e *inputs* oriundos das relações com clientes; RD Ventures

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

relações com clientes; fornecedores e parceiros estratégicos; proximidade dos acionistas; interação com profissionais de saúde e operadoras
+ de 5 mil fornecedores

CAPITAL NATURAL

recursos naturais (água, energia elétrica e papel)
+ de 200 lojas abastecidas por usinas de geração distribuída de energia

INSUMOS

A fim de expressar nosso processo de geração de valor de forma clara e precisa, apresentamos nossos insumos, atividades, resultados e impactos no modelo de negócio. Baseamos essa representação nas diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC) e, com ela, buscamos demonstrar a conexão de nossas relações e impactos às entregas que efetivamente fazemos para os públicos de relacionamento.

ATIVIDADES-CHAVE



CUIDADO COM CLIENTES

- » Investir em multicanalidade e capilaridade
- » Qualidade e confiança no atendimento
- Fidelização e benefícios

ENTREGAS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

- » Armazenamento e distribuição seguros
- » Resposta a demandas e necessidades de clientes
- » Expansão responsável e inteligente da infraestrutura

CUIDADO E DESENVOLVIMENTO DE GENTE

- » Treinamento e capacitação com velocidade
- » Desenvolvimento de lideranças, competências e comportamentos
- » Atração de talentos e qualificação profissional continuada
- » Saúde e segurança dos funcionários

ENTREGA DE VALOR



PRODUTOS E SERVIÇOS QUE CONCRETIZEM O PROPÓSITO DE CUIDAR DA SAÚDE E DO BEM-ESTAR DAS PESSOAS

SUBPRODUTOS E EXTERNALIDADES

- » Geração de resíduos
- » Emissões: poluição e impactos nas mudanças climáticas

ACIONISTAS

criação de valor econômico

FUNCIONÁRIOS

geração de emprego e renda no país; inclusão social e valorização da diversidade; transformação profissional e horizontes de carreira

CLIENTES

acesso à saúde e ao bem-estar; conforto, conveniência e proximidade; segurança e proteção

SOCIEDADE

fortalecimento das dinâmicas econômicas locais; suporte a iniciativas sociais; contribuição à infraestrutura de saúde do país

MEIO AMBIENTE

fomento à logística reversa (descarte consciente de medicamentos) e uso de energia renovável

IMPACTOS GERADOS

Governança corporativa

GRI 102-18, 102-19

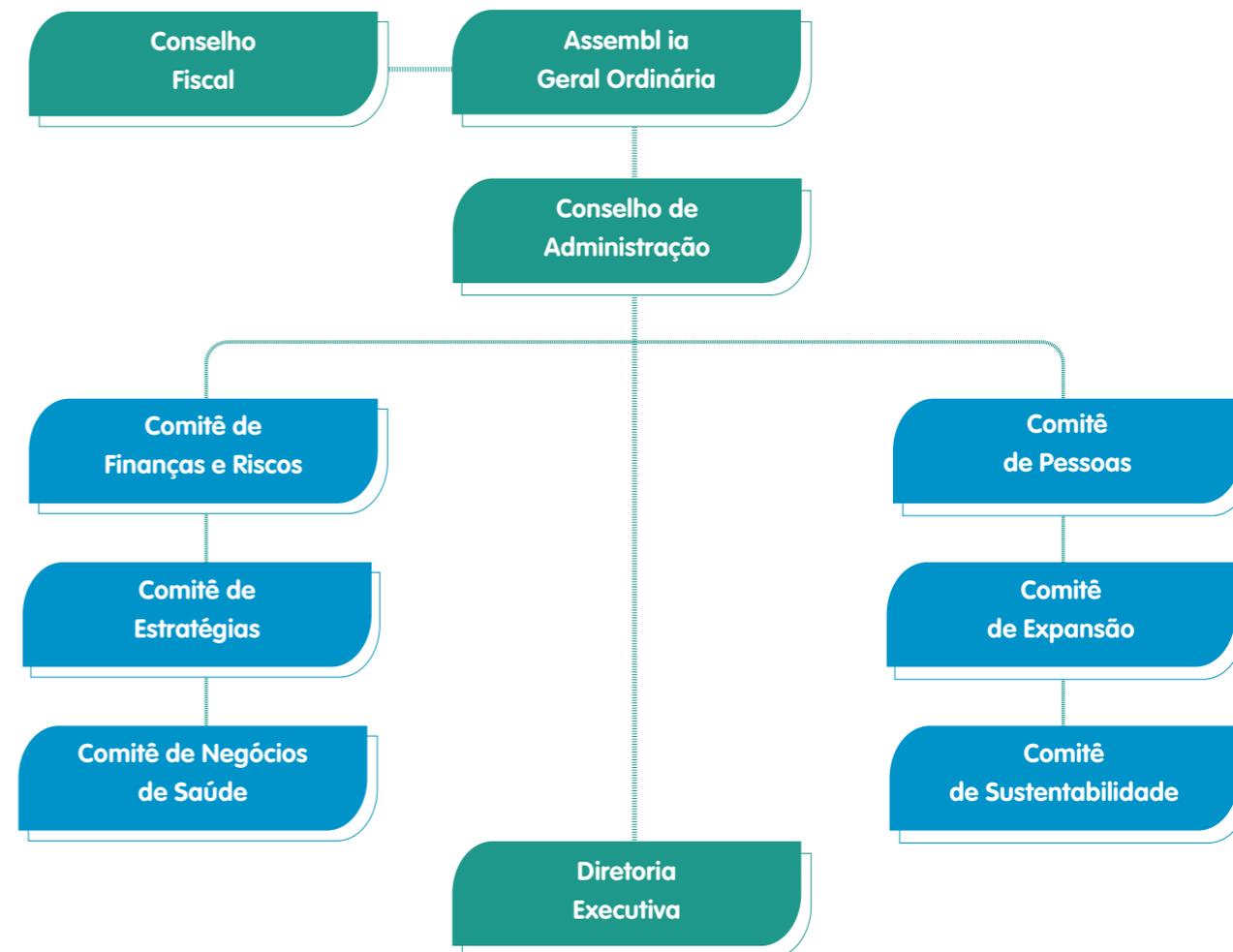
A Raia Drogasil S.A. – referida neste relato como RD – representa a fusão das empresas Droga Raia e Drogasil, e é uma companhia de capital aberto na B3 listada no segmento do Novo Mercado.

Balizamos nossa condução estratégica e nossos processos decisórios nos pilares da boa governança corporativa, com foco na gestão profissional, que engloba todos os principais aspectos relevantes para uma empresa de primeira linha. Entre eles, estão transparência, relação equitativa com os *stakeholders*, sustentabilidade, cuidado com as pessoas e promoção da diversidade.

Nosso modelo de governança contempla três instâncias: a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. Desde 2019, contamos, ainda, com uma estrutura atualizada de seis comitês de gestão que promovem assessoramento ao conselho sobre temas estratégicos. Em 2020, foi feita pela primeira vez, no modelo 360, a avaliação do Conselho e Comitês, realizada por uma consultoria especializada.

Modelo de Governança

GRI 102-22, 102-23, 102-24



Estrutura societária

em 31/12/2020

0,2%

Tesouraria –
ações

34%

Grupo de
controle –
participação
acionária

65,8%

Free float –
ações
restantes

Nosso capital social
conta com **1.651.930.000**
ações ordinárias



Assembleia geral de acionistas

GRI 102-38

É a mais elevada instância de governança da RD. Nela, acionistas decidem questões como a eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, a destinação de resultados, a aprovação de contas e a remuneração anual global de administradores.

O grupo controlador atual é parte de um acordo de acionistas vigente até novembro de 2021, com previsão de voto em bloco nas Assembleias de Acionistas.

2 assembleias
em 2020

Conselho Fiscal

Opera de modo não permanente, com atribuições que incluem a aprovação de demonstrações financeiras da companhia. Os membros são eleitos na Assembleia Geral Ordinária. Hoje, são quatro membros titulares e quatro suplentes.

2 membros independentes
(titular e suplente)

12 reuniões
feitas no ano

Conselho de Administração

O conselho da RD conta com nove membros titulares, sendo três deles independentes – seguindo as regras do Novo Mercado da B3, todos com mandato até 2021. A presidência é de Antonio Carlos Pipponzi, que possui 44 anos de experiência no setor de varejo farmacêutico e não ocupa função executiva na Diretoria RD). Para fazer parte do conselho, os membros devem ter qualificações e experiências relevantes para os desafios de negócios da RD. Seu papel é estabelecer as diretrizes gerais para os negócios e proteger os interesses de longo prazo dos acionistas, bem como garantir a perenidade dos negócios e formular planos estratégicos de longo prazo. Seguindo boas práticas de mercado, seis comitês promovem assessoramento ao Conselho acerca de temas específicos e de relevância para o negócio.

3 membros independentes

23 reuniões
feitas no ano

Diretoria Executiva

Composta por cinco a onze membros, eleitos pelo Conselho de Administração, a Diretoria Executiva possui funções definidas no Estatuto Social com mandatos de dois anos (sendo permitida a reeleição).

Os executivos se dividiam, em 2020, entre o Chief Executive Officer (CEO) e sete diretores estatutários e com ampla experiência no varejo farmacêutico e aderência ao propósito e à cultura da companhia.

Quanto ao processo avaliativo, em 2020, uma análise de desempenho foi realizada abrangendo o CEO da RD, com apoio de profissional especializado independente.

8 diretores

**454 reuniões
feitas no ano**

SAIBA MAIS
Confira a composição da
Diretoria Executiva [aqui](#).



Comitês de assessoramento

» COMITÊ DE EXPANSÃO

Apoia o planejamento de crescimento da companhia, incluindo recomendações para fusões e aquisições (M&A, na sigla em inglês); avaliação de contratação de novos pontos comerciais; e fiscalização do cumprimento do planejamento aprovado.

2 membros

**Reuniões
semanais
em 2020**

» COMITÊ DE ESTRATÉGIA

Desenvolve e propõe ao Conselho de Administração as políticas relativas à estratégia empresarial, ao aprimoramento das operações, a transformação digital e a transformação de uma empresa focada nos clientes, realiza o acompanhamento da implementação das políticas, estratégias e ações que visam o incremento da competitividade da RD; acompanha a implementação do modelo operacional, conforme as diretrizes de tecnologia, *data analytics*, empresa ágil e *customer insight*; e acompanha o modelo de governança e gestão da transformação, considerando processos, pessoas e cultura de inovação; e desenvolve indicadores de sucesso para acompanhamento da estratégia digital. GRI 102-26

6 membros

9 reuniões em 2020

Comitês de assessoramento

» **COMITÊ DE NEGÓCIOS DE SAÚDE**
promove a inovação corporativa para a prospecção de novas iniciativas de negócios de saúde para a RD e acompanha as iniciativas de negócios de saúde, sua execução e *performance*.

5 membros

4 reuniões em 2020

» **COMITÊ DE FINANÇAS E RISCOS**
acompanha o cumprimento do orçamento e dos resultados; apoia a análise de conjunturas e cenários e contribui com recomendações sobre o gerenciamento de riscos; examina, discute e formula recomendações sobre a política financeira proposta pela Diretoria; propõe mecanismos de operacionalização da gestão de riscos, inclusive os legais e éticos atua, ainda, na avaliação de transações com partes relacionadas, na aprovação e análise do desempenho e contratação da auditoria independente, na revisão das demonstrações financeiras e na supervisão de sistemas e controles internos. GRI 102-11

4 membros

12 reuniões em 2020

» **COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE**
desenvolve e propõe ao Conselho de Administração diretrizes e compromissos relativos à agenda ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) em diálogo com os negócios da companhia e de suas controladas, considerando riscos e oportunidades; discute e acompanha a implantação e execução de programas socioambientais; avalia impactos dos negócios; e desenvolve e propõe ao conselho metas de sustentabilidade para a remuneração variável da Diretoria Executiva. GRI 102-20, 102-29

2 membros

10 reuniões em 2020

» **COMITÊ DE PESSOAS**
assessora o conselho quanto ao acompanhamento de projetos e processos relativos a pessoas, garantindo o alinhamento com a visão estratégica da RD; discute e propõe políticas de remuneração e incentivos para empregados e administradores, bem como planos de opções de compra e/ou de ações para os administradores; discute e propõe critérios para avaliação de desempenhos e competência para empregados e administradores; formula e acompanha indicadores de desempenho, produtividade e gestão da organização; e acompanha o plano de sucessão da organização. GRI 103 | 401

6 membros

8 reuniões em 2020



Governança ESG na prática

A estruturação da Diretoria de Sustentabilidade e do Comitê de Sustentabilidade foi um dos destaques positivos dos últimos anos na evolução da jornada ESG da empresa. Em 2020, a RD conseguiu avançar significativamente nessa agenda, construindo uma forte conexão das aspirações em sustentabilidade da RD à estratégia 2025, resultando no desdobramento de ações e metas nos três pilares: Pessoas+Saudáveis, Negócios+Saudáveis e Planeta+Saudável.

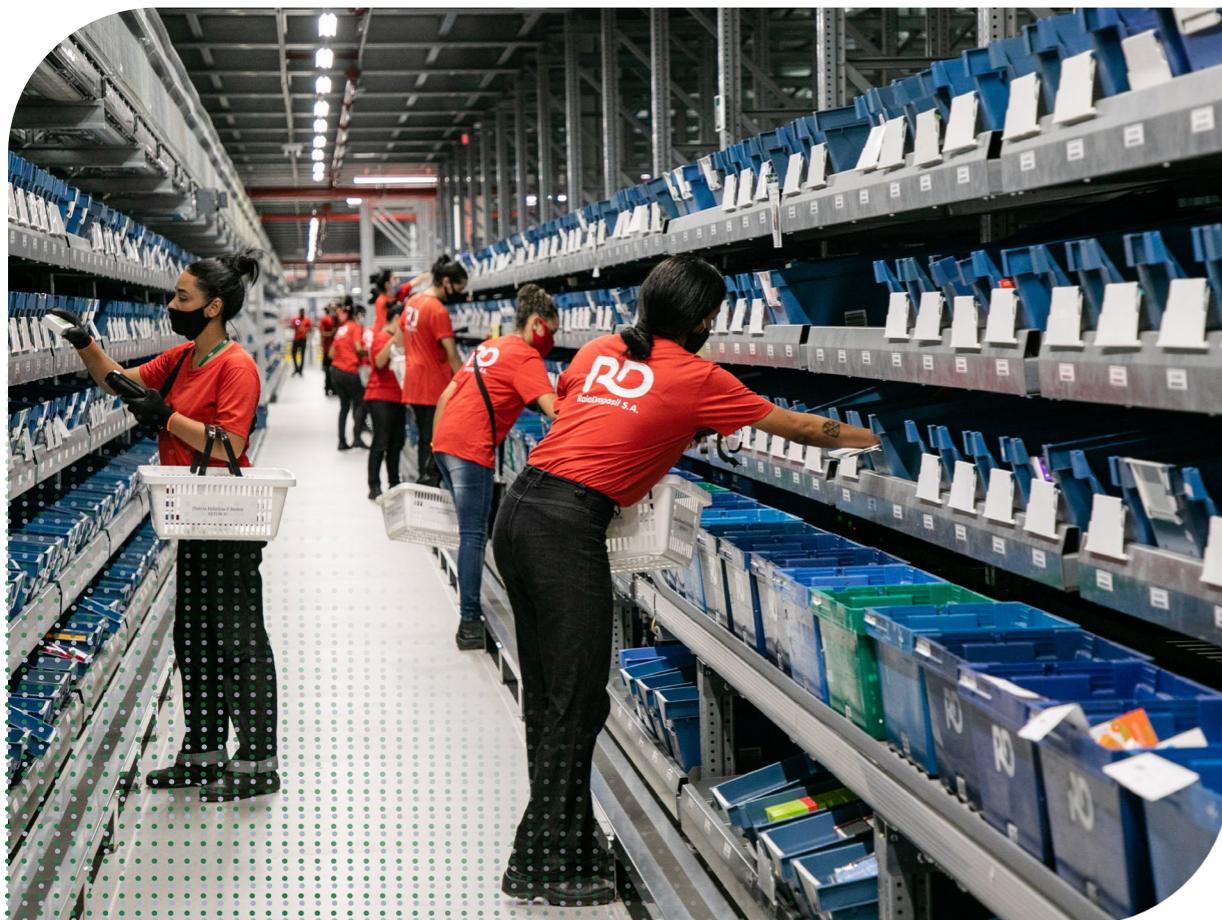
Para garantir a evolução de nossa gestão nos temas de investimento na sociedade, incentivo à saúde e ao bem-estar, emissões de gases de efeito estufa, resíduos, eficiência energética, entre outros, por meio da mobilização de diversas áreas da Companhia, buscamos impulsionar a definição de prioridades e critérios de medição de desempenho em sustentabilidade para as unidades de negócio. Além disso, pudemos definir ações de resposta

à pandemia, com destaque para a construção do Fundo TodoCuidadoConta, que contemplou R\$ 25 milhões em doações a hospitais filantrópicos no interior do Brasil; e evoluímos nos esforços de engajamento da cadeia de valor.

Entre as conquistas da companhia na governança ESG nos últimos anos, destaca-se, ainda, a inclusão de critérios socioambientais na remuneração de diferentes esferas da liderança. Em 2020, foram 7,5% da remuneração variável da alta liderança vinculados a aspectos ambientais, sociais e de governança, além de metas de sustentabilidade específicas para alguns executivos com até 25% de peso.

Ética e transparência

GRI 102-16, 103 | 205, 103 | 406, 103 | 419, 102-17, 102-25



As normas e políticas que compõem o sistema de governança e gestão da RD colocam a integridade como um princípio inegociável para todas as atividades das empresas controladas. Por meio do Código da Gente, nosso código de ética e conduta, são definidos comportamentos e condutas esperados de quem atua em nome da organização nas relações com clientes, fornecedores, concorrentes, parceiros e sociedade.

No que tange às relações com o mercado, a RD se baseia nas regras e boas práticas nacionais e adota princípios de transparência, acurácia e segurança na divulgação de informações, respeitando a proteção da integridade dos negócios e os interesses legítimos de acionistas e investidores.

Um dos temas relevantes dessa agenda está no combate à corrupção. Contamos com o Programa de Integridade para disseminar a ética e a transparência nas relações

entre a RD, seu capital humano e seus públicos de relacionamento. O programa atua em observância à Lei Anticorrupção brasileira e contemplou, em 2020, treinamento em três temas: Anticorrupção e Antifraude, Relacionamento com órgãos/entes públicos e Conflito de interesses.

Foram convidados para este ciclo 461 funcionários da média e alta gestão (coordenadores, gerentes e diretores da RD e da 4Bio), e os demais funcionários serão treinados via ferramenta interna on-line da empresa. Além do Código da Gente, balizam treinamentos, ações e condutas da Declaração de Conflito de Interesses.

No ano, o Programa #ComplianceEmAção promoveu ações de sensibilização ao longo do segundo semestre e, em homenagem ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, houve uma programação de fóruns, treinamentos on-line sobre combate à corrupção para coordenadores e gerentes e lançamento de *e-learning* para demais funcionários.

Para quaisquer registros de desvios de conduta ou atos de corrupção, contamos com o Conversa Ética, canal que recebe registros de funcionários, terceiros e clientes sobre possíveis violações de diretrizes de ética e *compliance* da RD. O canal também recebe denúncias, queixas e dúvidas de outras naturezas. Os casos são avaliados por um grupo de trabalho de nível de liderança, que averigua e trata os casos, e tem o papel de garantir o sigilo, o anonimato e a não retaliação de quem registrar ocorrências. Por meio desse processo, 100% de nossas operações de risco são avaliadas em termos de risco de corrupção, com envolvimento da liderança nas análises de indicadores. [GRI 205-1](#)

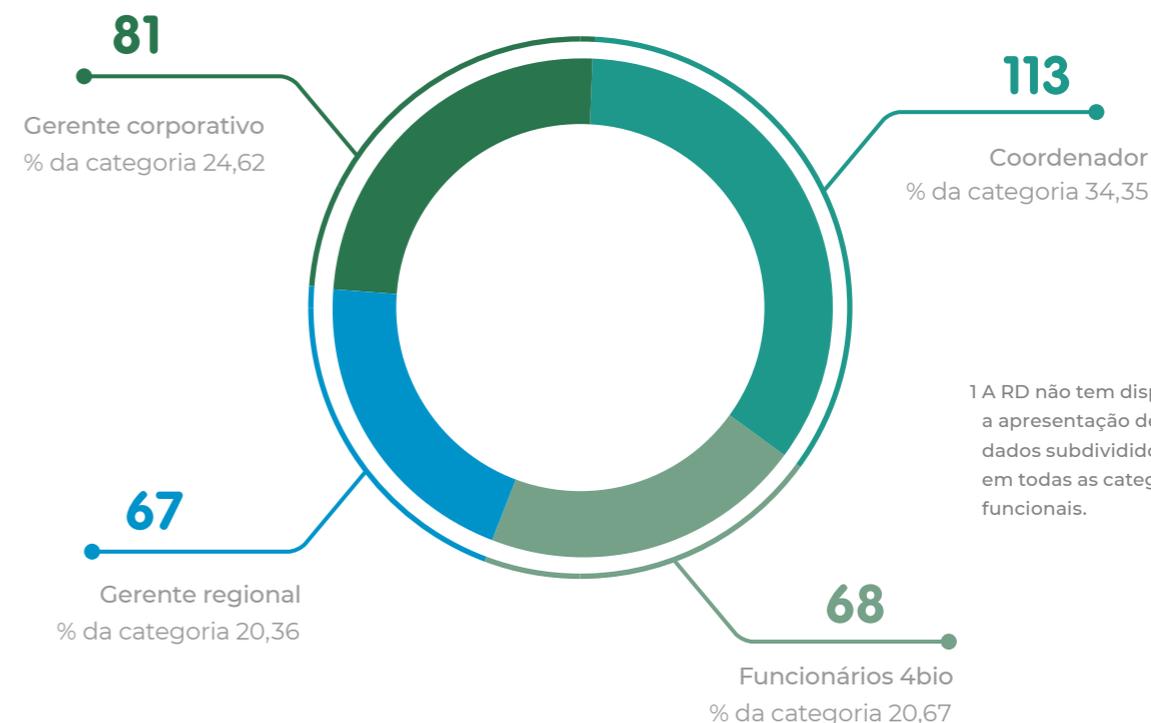
Em 2020, o Conversa Ética recebeu 2.920 casos, relacionados a comportamento inadequado, não conformidade, desvio ético e

outros, que são investigados pelos líderes e pela Comissão de Assuntos Éticos (CAE), grupo da alta gestão que trata, analisa e finaliza os chamados. O canal também serve para as equipes das 4Bio e foi amplamente divulgado no site de Relações com Investidores da RD. Não foram recebidos relatos de corrupção no canal durante o ano. [GRI 205-3](#)

Quanto ao tema discriminação, foram 44 manifestações em 2020, 30 das quais finalizadas e 14 com análises em andamento. Entre as medidas de responsabilização, estão advertência escrita, orientação, acompanhamento, transferência de área e demissão sem justa causa. [Veja mais detalhes no Anexo, pág.111](#)

Além do Conversa Ética, contamos com a Ouvidoria, última instância na RD para recebimento de queixas. Em 2020, foram 1.877 ocorrências, todas tratadas de forma imediata durante o ano.

TREINAMENTOS ANTICORRUPÇÃO PARA EMPREGADOS, POR CARGO ¹ GRI 205-2



18 mil funcionários RD sensibilizados sobre temas de ética e compliance via Workplace, rede social corporativa, representando 41,86% do público interno



Gestão de riscos GRI 102-11, 102-15

A análise de fatores de risco externos e internos à RD é contemplada pela atuação do Comitê de Finanças e Riscos e do Comitê de Sustentabilidade – que, dentro de suas esferas de ação, fazem recomendações ao Conselho de Administração a respeito do gerenciamento de questões que podem afetar a companhia em aspectos financeiros e não financeiros.

Os riscos corporativos atualmente gerenciados pela RD, contemplados em política específica, abrangem categorias como concorrencial, capacidade operacional, preços e custos de aluguéis, abastecimento, distribuição e obtenção de recursos.

Em 2020, a política de riscos corporativos passou por atualização para considerar aspectos ESG (Ambiental, Social e Governança) no mapa de risco das atividades da organização. Além disso, o plano de contingência das operações foi revisado com a mesma finalidade.



SAIBA MAIS
sobre gestão de riscos nas
políticas da RD, disponíveis aqui.

Segurança da informação

GRI 103 | 418, 418-1

A proteção e a segurança dos 39 milhões de clientes ativos da RD são componentes fundamentais à reputação do negócio e ao cumprimento de dispositivos legais do país – com destaque para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709/2018.

As adequações para a LGPD, em vigor desde setembro de 2020, iniciaram-se em 2018 com um diagnóstico realizado por consultoria especializada e seguiram com a implementação de melhorias em processos, controles e sistemas que envolvem o tratamento de dados pessoais.

Em 2020, elaboramos um plano estratégico para segurança cibernética com mais de 20 projetos relacionados

A RD mantém a Política de Privacidade (disponível [aqui](#)), já adequada à LGPD, e investe na gestão de dados sensíveis, como informações médicas e ligadas à saúde dos clientes. Por meio do Programa de Privacidade, ainda em 2020, estruturamos processos de governança para o tratamento dos dados pessoais e criamos um escritório dedicado ao assunto.

A Companhia segue diversos requisitos e diretrizes para conduzir a gestão de segurança da informação (CIS Controls, PCI/DSS, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27005 etc.). O risco de ataques cibernéticos é um tema de destaque; no segundo semestre de 2020, foi

concluído o Plano Estratégico de Cibersegurança, a partir do qual foram desenhadas seis macroiniciativas, que, por sua vez, se desdobram em mais de 20 projetos ligados ao tema.

O responsável pelo tratamento de dados pessoais da RD tem reporte direto à alta administração e conta com equipe especializada em privacidade e cibersegurança subordinada aos departamentos Jurídico e de TI. Além disso, o Comitê de Riscos da RD recebe, acolhe e examina informações ligadas aos riscos operacionais relacionados à cibersegurança.

Em 2020, não foram registrados casos de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes. Também durante o ano, foi feito atendimento de 179 requisições de direitos de titulares de dados pessoais, em linha com a legislação brasileira.



Saúde Drogasil

Visão de negócio



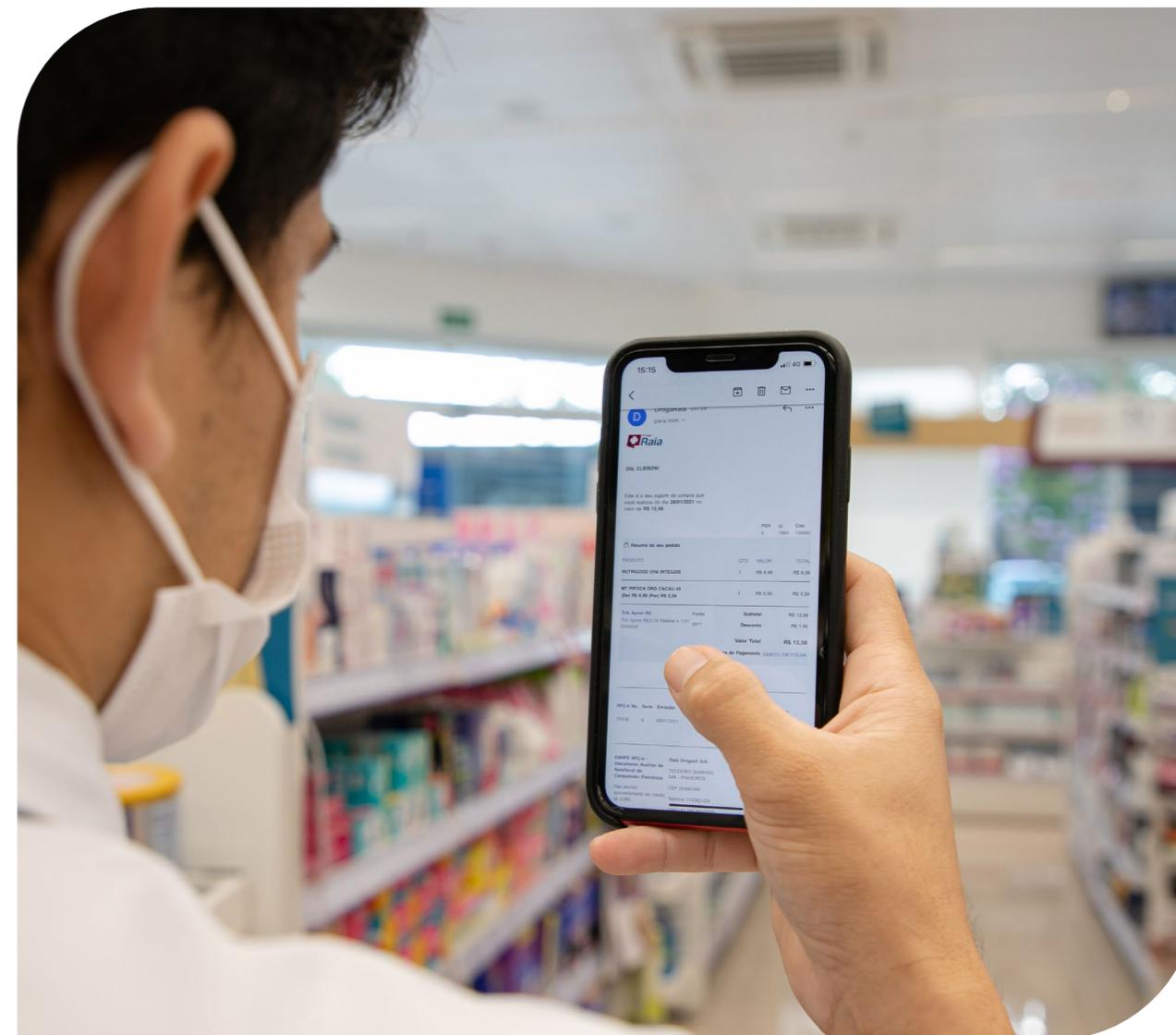
Visão de negócio

O varejo farmacêutico é um dos principais motores do setor de saúde do Brasil. Segundo dados da IQVIA, que audita dados desse mercado, o faturamento registrou salto no contexto da pandemia da Covid-19, superior a 13% (dados até novembro de 2020), somando mais de R\$ 113 bilhões movimentados.

Paralelamente, tendências como a rápida transição demográfica (com a população acima de 65 anos alcançando 21% do total de brasileiros até 2032), o crescimento da demanda de serviços de saúde e bem-estar e a digitalização, com aumento em vendas on-line, demonstram que o setor de varejo viverá anos de expansão e crescente competição entre grupos nacionais e regionais.

Atenta a esses cenários e pautada por seu propósito, a RD trabalhou em 2020 na evolução de sua visão estratégica, reforçando a conexão com uma agenda mais consistente de sustentabilidade e definindo rotas para que a companhia seja protagonista na construção do futuro da farmácia e da saúde do país.

Nosso mercado deve responder com agilidade às demandas de clientes para mais acesso aos serviços de saúde e bem-estar



Propósito e sustentabilidade

GRI 102-12

A inclusão crescente de temas ambientais, sociais e de governança (ESG) na agenda de investidores, parceiros, líderes e especialistas que interagem com a companhia acelerou o processo de inserção da sustentabilidade nas rotinas de executivos e conselheiros, além do nosso propósito que leva à uma profunda reflexão sobre as contribuições do negócio para a agenda setorial e global do desenvolvimento sustentável.

No início, as ações com foco ESG eram desenvolvidas por diferentes áreas – o que foi transformado com a implantação de uma governança própria para esses assuntos na RD. Entre os avanços estão a adesão da companhia à Rede Brasil do Pacto Global das Nações Unidas e o início de discussões de incorporação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) à estratégia de negócio e aos critérios de remuneração

da liderança. Em 2020, a companhia iniciou discussões sobre digitalização da saúde no contexto de um grupo de trabalho da Rede Brasil do Pacto Global.

O passo seguinte, dado ao longo do ano, envolveu o desdobramento da estratégia de sustentabilidade 2030 em objetivos e metas para cada um dos três eixos que, juntos, farão a RD cumprir sua aspiração de ser o grupo que mais contribuiu para uma sociedade saudável no Brasil até 2030 e, ao mesmo tempo, concretizar a visão de futuro dos negócios, com um crescimento sustentado e responsável dos resultados. A Ambição 2030 será divulgada em 2021.



**NOSSO
FOCO**
**FRENTES
DE AÇÃO**
**Pessoas
+ Saudáveis**


promoção da saúde integral

- » Funcionários + saudáveis
- » Clientes + saudáveis
- » Comunidade + saudável

**Planeta
+ Saudável**


emissões, energia e resíduos

- » Operação direta da RD
- » Cadeia de valor

**Negócios
+ Saudáveis**


educação, emprego,
diversidade e inclusão

- » Empoderar e desenvolver
funcionários e fornecedores
- » Empoderar comunidades

**Nossa ambição de
sustentabilidade para
2030**

Ser o grupo que mais
contribuiu para uma
sociedade saudável
no Brasil até 2030

**Alinhamento ao futuro
do negócio**

Oferecer uma
plataforma de saúde
integral pioneira no país



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

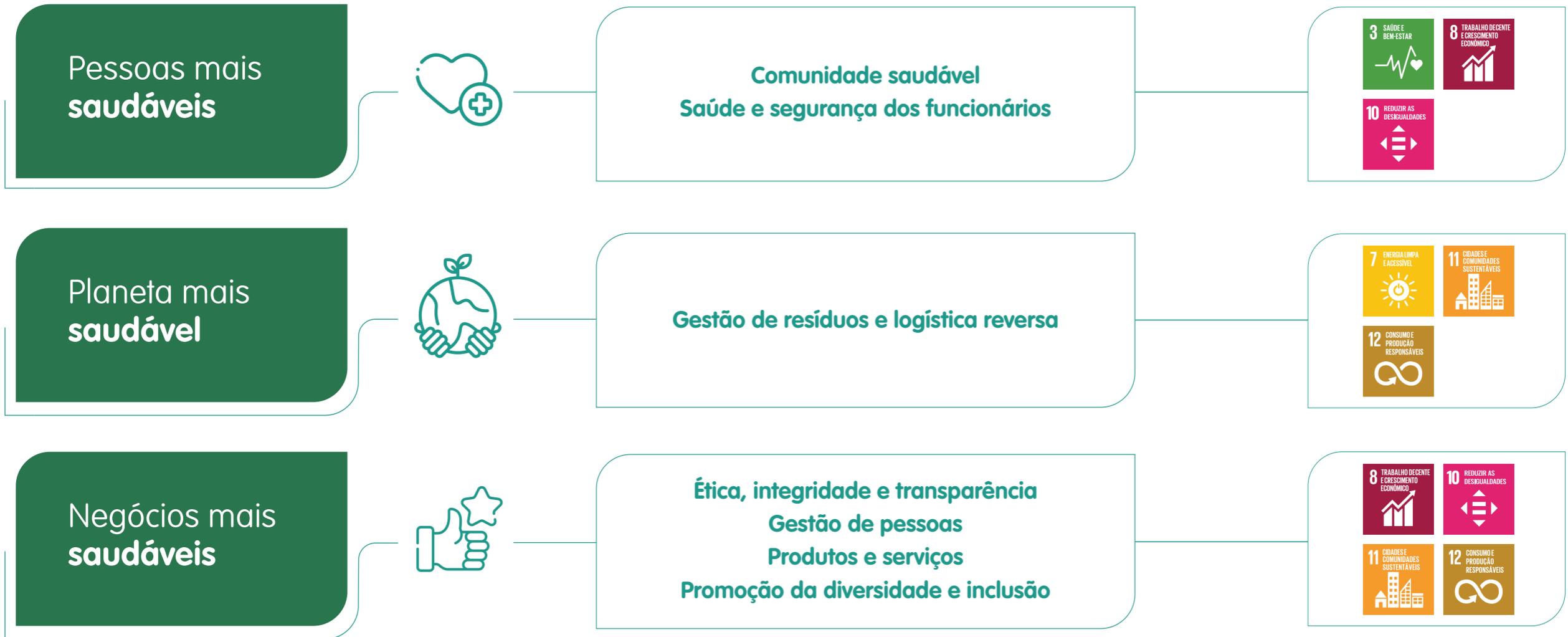
Durante 2020, a RD revisitou suas prioridades socioambientais por meio de um novo processo de materialidade. Inspirada por temas críticos do setor, pela visão de seus públicos de relacionamento e por sua visão estratégica, a companhia mapeou sete temas que traduzem as prioridades de gestão e comunicação de desempenho em sustentabilidade.

Revisitamos nossa listagem de temas ESG mais relevantes com base na percepção dos públicos de relacionamento

O último processo havia sido realizado em 2016 e, para 2020, promovemos um trabalho mais robusto, envolvendo entrevistas com executivos e conselheiros da RD e especialistas, além de uma consulta on-line que mobilizou mais de 607 pessoas e análises de estudos setoriais. Também foram adotadas como referências as metas incluídas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A materialidade buscou, ainda, identificar externalidades positivas e negativas geradas para a sociedade e para a cadeia de valor em função de nossas atividades, nossos produtos e nossos serviços. A RD se comprometeu a realizar revisões periódicas de sua materialidade.

Confira o resultado da materialidade de 2020 a seguir:

NOSSOS TEMAS MATERIAIS GRI 103-1





Estratégia 2025

Transformar o negócio de uma operação multicanal de varejo farmacêutico para uma plataforma voltada à saúde integral dos brasileiros. Essa é a rota definida pela RD em sua Estratégia 2025, nova versão do planejamento de negócios que incorpora seus compromissos em sustentabilidade e os converte em um fator de liderança e diferenciação competitiva.

Definida pelo Conselho de Administração com suporte de comitê específico e tendo execução de todas as áreas da companhia, sob liderança da Diretoria Executiva, essa diretriz é um amadurecimento natural das premissas adotadas nos últimos anos pela RD, voltadas à valorização de pessoas, da inovação, da tecnologia e da construção de confiança junto a clientes e demais partes interessadas.

Nossa concepção de saúde integral será concretizada na estratégia por meio da oferta de um conjunto completo de soluções, serviços, produtos e práticas que estimulam um olhar holístico sobre o bem-estar de clientes e pacientes nas esferas física, mental, social, espiritual e ambiental.

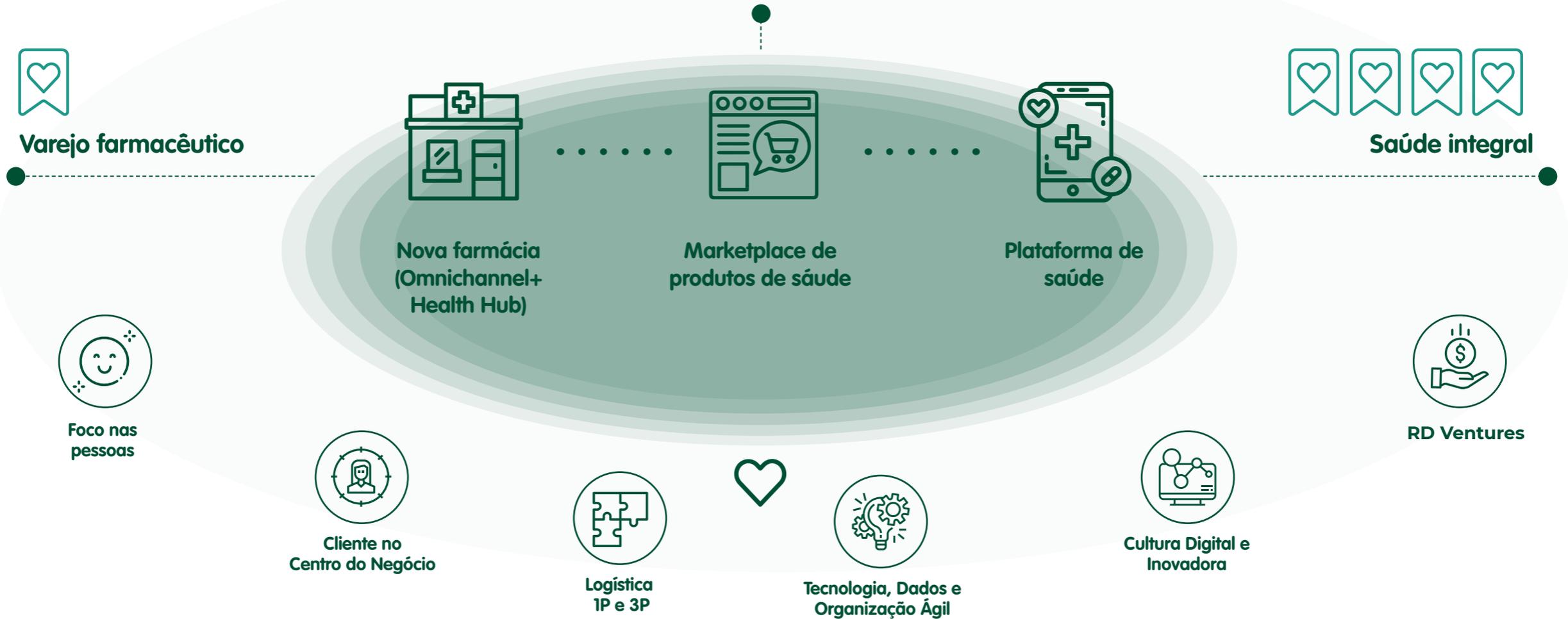
Nossa ambição de sustentabilidade GRI 102-15

Ao longo de 2020, iniciamos na RD um processo de reflexão estratégica, envolvendo diversas áreas da RD, pautado por nosso amadurecimento em relação a questões ESG e nosso objetivo de transformar o negócio orientados por uma visão de oferta de saúde integral e impacto positivo no bem-estar de funcionários, clientes e comunidades. Com base na nossa ambição, de ser o grupo que mais contribuiu para uma sociedade saudável no Brasil até 2030, em instrumentos como a Agenda 2030 das Nações Unidas, em tendências socioeconômicas e nas prioridades de negócio, o processo resultou na estruturação da Estratégia de Sustentabilidade 2030 da RD, um conjunto de compromissos, traduzidos em 8 objetivos e 35 metas. São compromissos em torno de temas como diversidade, educação, cadeia de valor, mudanças climáticas, resíduos e saúde integral. O documento com nosso compromissos será publicado ao longo do ano de 2021.

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

Pessoas + Saudáveis [Funcionários, Clientes, Comunidade]
 Negócio + Saudáveis [Diversidade, Educação, Cadeia de valor]
 Planeta + Saudáveis [Emissões, Energia, Resíduos]

RD estratégia 2025



A ambição de Sustentabilidade: ser o grupo que mais contribuiu para uma sociedade saudável no Brasil até 2030

Nova Farmácia: o que significa?

A concepção de uma “nova farmácia” está no centro da Estratégia 2025 da RD. Ela combina a digitalização do varejo farmacêutico com a transformação das lojas em *hubs* de saúde.

Durante 2020, nossa liderança discutiu intensamente esse conceito à luz das transformações do perfil de clientes e dos meios de acesso a produtos e serviços de saúde, a fim de entender o papel exato das redes física e digital para o plano de negócios. Entre os fatores determinantes para uma nova experiência de farmácia, estão:



MULTICANALIDADE

oferecer aos clientes um conjunto amplo de canais de compra, incluindo as lojas físicas, aplicativos, sites, mídias sociais e call center, e de modalidades de entrega para as compras digitais, incluindo Compre e Retire, Entregas de Vizinhança, Entregas em 1 hora, 4 horas ou no dia seguinte, as quais podem ser entregues a partir das lojas ou de centro de distribuição. Somos agnósticos a canais, cabendo ao cliente comprar da forma que lhe for mais conveniente. Nossas análises demonstram que o cliente que se vale da multicanalidade possui maior fidelidade e consumo do que aqueles que só compram em loja, o que faz da multicanalidade uma ferramenta fundamental de criação de valor pra o cliente e para os acionistas.



DIGITALIZAÇÃO

alavancar a tecnologia *mobile* para eliminar as dores da jornada dos clientes, tornando o atendimento em loja mais ágil, eficaz e prazeroso para o cliente. Exemplos dessa estratégia incluem os cupons digitais de descontos, a digitalização do programa de fidelidade, com todas as informações e funcionalidades concentradas nos aplicativos, assim como outras iniciativas em desenvolvimento como o pagamento via *app* no balcão e a aprovação pelos aplicativos dos descontos de PBM.

CONTATO HUMANO E ESPECIALIZADO EM SAÚDE

recorrer ao atendimento qualificado e ao protagonismo do profissional farmacêutico para converter as lojas físicas em verdadeiros *hubs* de saúde – com serviços que incluem testes para doenças, aplicação de vacinas e injetáveis e aferição de pressão e glicemia, a realização de teleconsultas.



AUSÊNCIA DE DOENÇA X PRESENÇA DE SAÚDE

valorizar o caráter de estímulo à adoção de hábitos mais saudáveis, por meio da expansão do portfólio de produtos de saúde e bem-estar, incluindo produtos locais, orgânicos, veganos e sustentáveis (LOVS).

Excelência e transformação digital: Onde e quando o cliente precisa

O digital encurtou a distância entre produtos e os clientes na pandemia. Estar ao lado do consumidor quando ele precisa e no meio em que ele tem maior facilidade, digital ou físico, é um dos focos do planejamento 2025. Capilaridade da rede, acessibilidade e confiança aliadas à alta frequência de transações e à tecnologia conferem à RD uma oportunidade única de promover o omnicanalidade, levando cuidado em saúde e bem-estar a milhões de brasileiros.

O investimento na estrutura física e na plataforma digital dos últimos anos permitiu uma rápida aceleração e ganho de escala no comércio on-line e no delivery em 2020. A participação das vendas digitais na receita da companhia saltou de 1% para 8% no pico das transações em 2020, quando havia mais restrições de locomoção de pessoas. No consolidado do ano, o índice foi de aproximadamente 6%, demonstrando que o

crescimento percebido durante a pandemia é perene. O volume de tráfego na web e nos aplicativos também cresceram e alcançaram 25 milhões de visualizações ao mês.

O desenvolvimento da experiência *omnichannel* está centrado na combinação da capilaridade da RD em todo o Brasil, dos cerca de 39 milhões de clientes e do potencial das vendas no ambiente digital. Em 2020, cerca de 70% do digital teve como formato de entrega a loja próxima à casa do cliente. Junto com os 11 centros de distribuição, essa estrutura única oferece conveniência para o cliente com custo logístico reduzido e eficiência para a companhia.

A RD está no meio da sua jornada de transformação digital, que caminha junto com o plano de aberturas de lojas. O investimento em ciência de dados ajuda a conhecer melhor o perfil de consumo e direcionar

as ações. Essas ferramentas demonstram, por exemplo, que quem usa os aplicativos Droga Raia e Drogasil compra mais e com mais frequência em relação ao cliente que acessa apenas a loja física. São pessoas que já entendem o canal digital como uma extensão da farmácia que está na esquina da sua casa.

O canal digital conta com 100% do sortimento das lojas e tem condições de oferecer todas as opções de compra do canal físico, embora com alguma complexidade para remédios com necessidade de retenção de receita ou *termolabs*, por exemplo.



Para melhorar a experiência de quem compra on-line, nossos aplicativos, lançados em agosto de 2019, têm sido constantemente aprimorados e desde então trazem uma série de funcionalidades de navegabilidade, compra em menos cliques e opções de pagamento expresso, além de promoções exclusivas. Tudo isso conectado a um sistema de entrega rápida seja em casa, feita por uma loja da vizinhança (**leia mais na pág. 50**) ou retirando a compra na loja escolhida pelo cliente. E para a conectar cada vez mais a experiência do ambiente físico e o digital, soluções integradas foram desenvolvidas. Como ofertas exclusivas ativadas nos aplicativos e disponibilizadas nas lojas da rede e programa de acúmulo e troca de pontos Stix **leia mais na pág. 46**



ATENDIMENTO

Em 2021, além de ampliar os produtos vendidos via web, com o lançamento do *market place* (**leia mais a seguir**), o foco é seguir aprimorando os canais de atendimento e a experiência de compra do cliente no ambiente digital. A ambição é oferecer o mesmo padrão de excelência do ambiente físico no digital, e garantir a agilidade da entrega. Em 2020, uma nova coordenação foi criada para desenvolver e monitorar indicadores de satisfação em todos os canais. A avaliação ao final do atendimento no SAC já foi implementada e também ajudará a sinalizar a percepção dos clientes sobre os serviços prestados pela RD. A equipe de atendentes foi ampliada para dar conta da maior demanda no ano, e iniciamos nosso projeto de atendimento automatizado cognitivo. Ainda visando atender de forma mais ágil e melhor, uma das nossas prioridades é ampliar as entregas no mesmo dia a todos os municípios onde a RD está presente.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Diversas áreas e lideranças associadas ao tema foram criadas com o desafio de construir a estrutura voltada para a cultura digital e para impulsionar uma empresa versátil e inovadora.

4 milhões de clientes com interação no digital

24 milhões de acessos/mês

MARKETPLACE DE SAÚDE

Com a ambição de cuidar de perto da saúde das pessoas em todos os momentos da sua vida, a RD está desenvolvendo o primeiro *marketplace* de saúde do país. A plataforma teve início com 10 parceiros que passaram a oferecer produtos associados ao bem-estar em diversas categorias. A experiência servirá de laboratório para testar o modelo comercial e de relacionamento antes de ganhar escala. O objetivo do canal é oferecer aos clientes tudo que ele precisa para melhorar a sua saúde, considerando não apenas os aspectos físicos, mas também mental, social e outros componentes.

stix

pontos para quem cuida da saúde

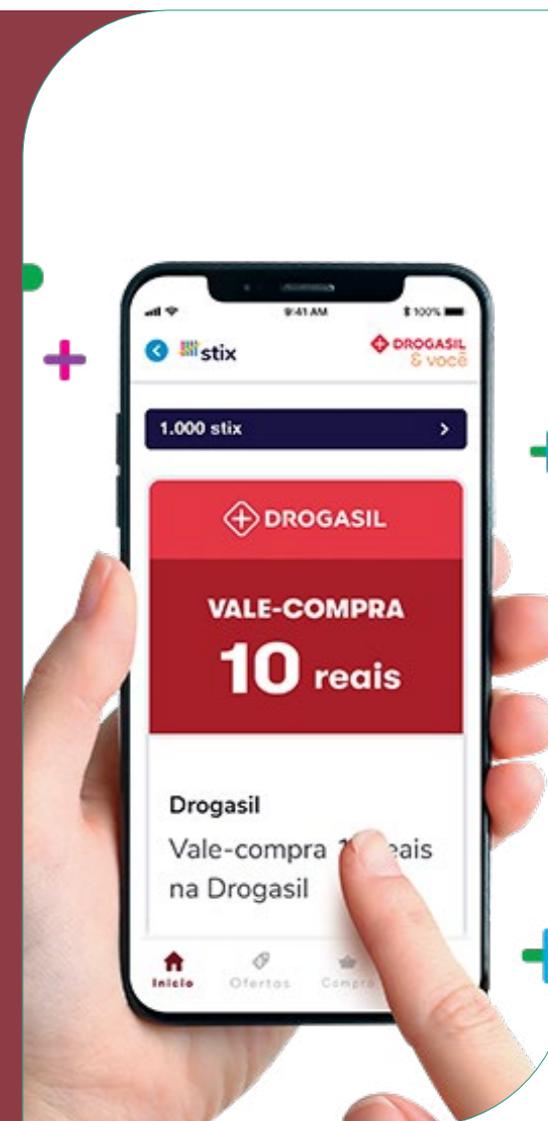
A RD se uniu ao Grupo Pão de Açúcar para lançar uma plataforma de fidelidade que amplia os benefícios para os clientes. A Stix é o ponto e a plataforma de recompensas dos programas de fidelidade das grandes marcas. Na RD, os pontos acumulados em todas as marcas se transformam em vale-compras e em produtos e serviços ligados à saúde e ao bem-estar.

A parceria inédita entre empresas, duas das principais empresas do varejo no país, superou dificuldades como o trabalho remoto e viabilizou o desenvolvimento da plataforma durante a crise da pandemia. A Stix se tornou um negócio com gestão própria, que vai prestar serviços às duas empresas. O Itaú é o parceiro

estratégico financeiro, e com isso, clientes iupp, novo programa de fidelidade do banco, podem transferir seus pontos iupp para a Stix.

Os clientes se cadastram no programa e vão juntando pontos em suas compras nas lojas e canais digitais da Droga Raia, Drogasil, Pão de Açúcar e Extra. A união das marcas beneficia o cliente, que tem mais oportunidades de acumular pontos, que podem ser trocados em uma série de empresas parceiras.

Nos primeiros três meses de operação, a quantidade de cadastros na RD/Stix já ultrapassou 1 milhão de clientes.





Resultados de negócio

GRI 103 | 201

A Saúde do Negócio foi testada mais do que nunca nessa pandemia, e a nossa resiliência foi demonstrada. Mesmo com a forte redução de tráfego observada nas lojas e com interrupção total ou parcial da operação das nossas lojas nos centros comerciais, obtivemos um faturamento de R\$ 21,2 bilhões, crescimento de 15,1% em relação ao ano anterior, Ebitda de R\$ 1.429,2 milhões, com margem de 6,7% e um crescimento de 6,4%, e um lucro líquido de R\$ 601 milhões, 2,4% acima do ano anterior. Por fim, em que pese a pandemia, registramos um fluxo de caixa livre de R\$ 291,2 milhões, assim como R\$ 103,9 milhões de geração de caixa.

Contribuíram para o resultado a solidez do nosso plano de expansão – mesmo com a pandemia, abrimos 240 lojas, cumprindo integralmente o *guidance* estipulado e

projetando retornos em linha com o nosso histórico – e nossa *performance* positiva nos canais digitais, que passaram a representar em torno de 6% da receita total.

Como em anos anteriores, os resultados foram divulgados trimestralmente ao mercado pela área de Relações com Investidores. As relações com nossos provedores de capital são pautadas pela transparência e pela clareza quanto à comunicação de desempenho, baseando-se nas boas práticas da bolsa brasileira.

Confira a seguir alguns indicadores consolidados do ano de 2020.

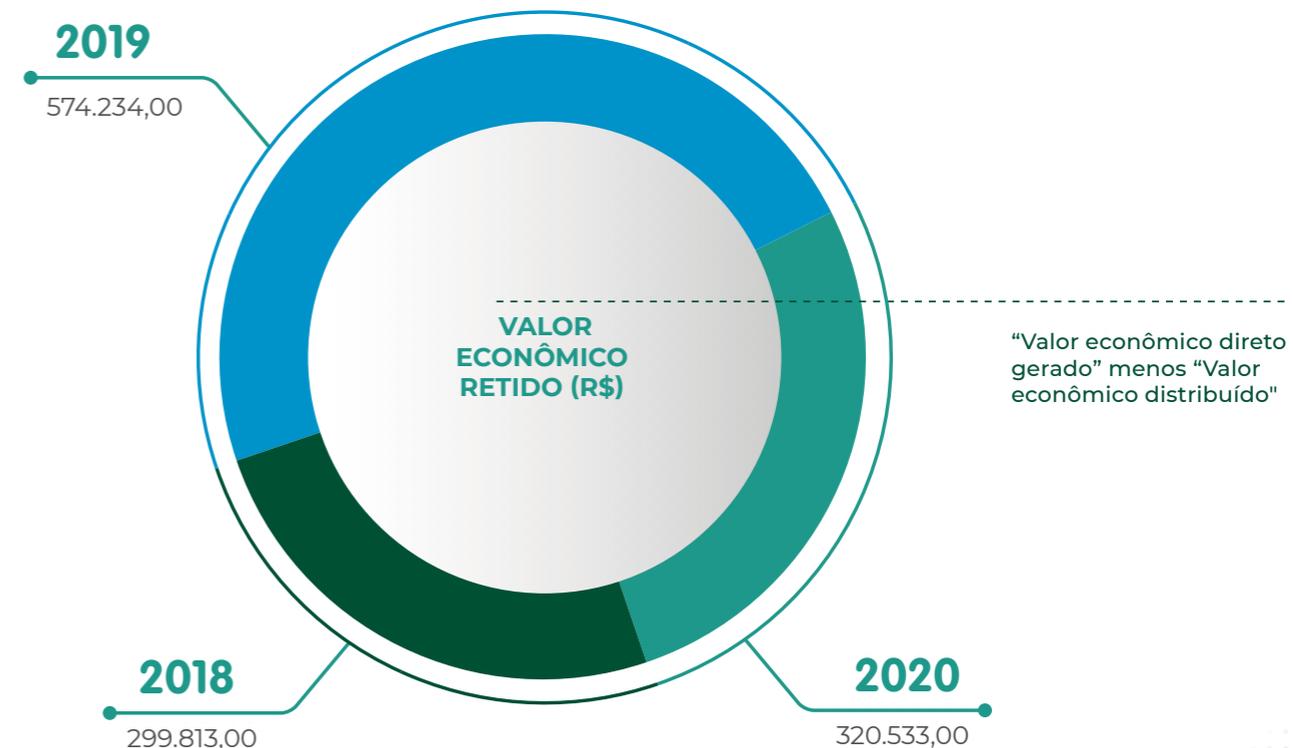
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$) GRI 201-1



VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)

Distribuído	2018	2019	2020
Custos operacionais	69,3	70,6	73,0
Salários e benefícios de empregados	10,4	10,1	9,6
Pagamentos a provedores de capital	6,3	4,0	3,1
Pagamentos ao governo	12,2	12,2	12,9
Retenções	1,9	3,2	1,4

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$)



SAIBA MAIS GRI 102-45
sobre nosso desempenho financeiro nos resultados divulgados no [site de Relações com Investidores](#)

Pessoas + saudáveis



Pessoas + saudáveis



Relações de confiança com clientes, funcionários, fornecedores e a sociedade são o nosso foco

Queremos cuidar de perto da saúde das pessoas em todos os momentos da sua vida, buscando ser referência de saúde para os nossos clientes. A partir da recorrência das visitas às nossas lojas, da capilaridade da RD no Brasil e do potencial trazido pela digitalização, entendemos que podemos oferecer mais serviços e produtos que promovam uma rotina mais saudável e de bem-estar.

Esse compromisso passa também por ser referência em saúde para os nossos funcionários. Um cuidado que considera não apenas as dimensões física e ambiental, mas busca um olhar integral para as nossas pessoas, incluindo ainda saúde mental, espiritual e social.





SAÚDE DOS CLIENTES:

Abastecimento seguro e garantido

Nossos esforços foram orientados para manter a disponibilidade de medicamentos e itens de cuidado e higiene à população mesmo nos momentos em que a mobilidade das pessoas ficou mais limitada. Também desempenhamos um papel complementar na ampliação da oferta de meios de testagem para Covid-19 em todo o país.

[leia mais no box a seguir](#)

Lançamos a entrega gratuita na vizinhança e ampliamos o delivery no mesmo dia para garantir o fornecimento seguro e rápido, sobretudo, para infectados pela Covid-19 e pessoas de grupos de risco, como idosos e aqueles que fazem controle de doenças crônicas. O número de lojas que ofereciam entregas em domicílio chegou a 492 lojas. Entre abril e junho, metade das entregas foi feita nessa modalidade bairro.

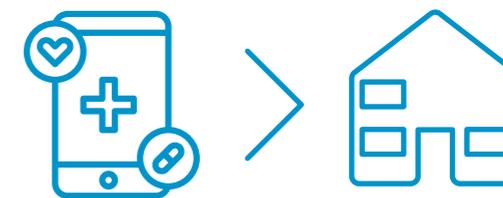
Por telefone, celular ou WhatsApp, nossos clientes fazem o pedido e recebem em casa, das mãos de um funcionário da loja mais próxima. Isso gerou agilidade, segurança e ainda garantiu um custo logístico otimizado diante da alta demanda de pedidos durante o período de isolamento social.

A venda pela web também passou a oferecer o mesmo sortimento de produtos das lojas físicas e o *e-commerce* das duas redes manteve as entregas em domicílios, reforçadas pela parceria com os principais aplicativos de *delivery*. A opção clique e retire, para compras on-line e retiradas nas farmácias, também foi ampliada.

Dois fatores foram fundamentais para esse resultado: a capilaridade da nossa rede, com 11 centros de distribuição e mais de 2,3 mil lojas em 409 cidades brasileiras, e a estrutura de *e-commerce* que já estava em desenvolvimento e pôde ser rapidamente acelerada durante a pandemia.

Com esses atributos, conseguimos lidar com os desafios da pandemia, que incluiu ainda o abastecimento de itens essenciais e mudanças bruscas no mix de produtos mais procurados nas lojas, que exigiram rápido gerenciamento. As marcas próprias RD ajudaram a enfrentar estas dificuldades.

[leia mais a seguir](#)





Cinco mil profissionais treinados em um mês

A estrutura para preparação e rápida ampliação dos serviços de testagem para Covid-19 nas lojas da RD envolveram muitas áreas, ações conjuntas e a dedicação dos nossos profissionais.

Em pouco tempo, estruturamos:

- » Sistema on-line de agendamento, conectado a cada uma das lojas
- » Seleção e contratação de fornecedores de testes e EPIs
- » Logística de distribuição de testes e materiais para 200 municípios
- » Adaptação dos espaços de testagem
- » Criação de protocolos de atendimento
- » Treinamento de 5 mil funcionários de lojas

Passamos a oferecer o teste rápido sorológico para Covid-19 em maio e quatro semanas depois já oferecíamos o serviço em 940 lojas, de 200 municípios e 23 estados. Até dezembro, realizamos mais aproximadamente 900 mil testes.

Para selecionar os fornecedores desses testes, a RD considerou, além do registro na Anvisa, relatórios de segurança dos testes da Fiocruz (Fundação Oswaldo Cruz) e da Controllab (Controle de Qualidade para Laboratórios), entre outras informações.

Foram criados protocolos de atendimento e treinamentos especiais com auxílio de uma consultoria de saúde e 5 mil pessoas foram treinadas, entre farmacêuticos e gerentes das unidades. Quase tudo foi feito de forma remota para dar agilidade e segurança às ações, com certificação por meio do Portal do Saber da RD.

Em dezembro, começamos a implantar nas lojas dois novos testes para Covid-19: antígeno swab, uma testagem rápida para a detecção do vírus a partir do segundo dia de sintomas, e o exame PCR, método de diagnóstico padrão-ouro, este em

parceria com um laboratório para fazer as análises e o laudo do exame. No primeiro mês dos serviços, realizamos 90 mil testes antígenos e mais de 30 mil exames PCR em parceria com a Mendelics/Meu DNA.





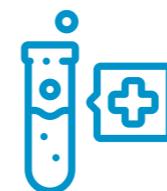
+ Serviços

Outros serviços foram ampliados nas lojas, como a oferta de vacinas contra o H1N1, aferição de pressão e temperatura corporal, oximetria, entre outros. São 65 lojas com serviço de vacinação e 42 com testes rápidos para diferentes doenças, como febre amarela, hepatite, zoster, zika e outros. Os demais serviços já estão presentes em 109 unidades Raia Drogasil. [veja quadro](#)

Para ajudar as pessoas a se protegerem do coronavírus sem sair de casa, a RD lançou um portal que facilita o acesso a serviços de telemedicina, apoio psicológico e informações confiáveis, embasadas por profissionais especializados. O RDsaudeemdia.com.br foi lançado em junho e reúne médicos, farmacêuticos, pesquisadores, psicólogos, terapeutas, nutricionistas e educadores físicos visando promover a saúde de maneira ampliada.

As teleconsultas médicas e o atendimento psicológico são feitos por parceiros especializados, com desconto especial negociado pela RD. A iniciativa é parte da campanha Todo Cuidado Conta, que promove o cuidado integral para clientes e funcionários.

Os profissionais farmacêuticos também ficam disponíveis para tirar dúvidas sobre remédios, como posologia, interação medicamentosa e efeitos colaterais. O serviço de assistência está disponível nos sites da Droga Raia e da Droga-sil e pelo telefone 0800 979 7242.



Testes rápidos em 42 lojas

- » Hemoglobina e Hematócrito
- » Perfil lipídico
- » Ácido Úrico
- » Lactato
- » Febre Amarela
- » Dengue
- » Hepatite C
- » Zika
- » Chikungunya
- » Sífilis
- » Beta HCG
- » TSH
- » LH Ovulação
- » Hemoglobina Glicada
- » Influenza



Vacinas oferecidas em 65 lojas

- » Gripe
- » HPV
- » Herpes Zóster
- » Hepatite A e B
- » Febre amarela
- » Tríplice viral (sarampo, caxumba e rubéola)
- » Pneumonia
- » Meningite B e ACWY



RD Marcas traduz compromisso com saúde integral

As marcas próprias são veículos de promoção de saúde e cuidado para todas as pessoas e cada vez mais demonstram seu potencial de agregar saúde, bem-estar, compromisso social e respeito ao meio ambiente. Com preço competitivo e ampla distribuição, esses produtos também ajudam a democratizar o acesso a determinadas categorias.

Lançada no final de 2019, a linha Vegan by Needs oferece mais de 25 itens 100% veganos, *cruelty free* e com frascos biodegradáveis. O resultado de parte das vendas – 1% – é doado a comunidades ribeirinhas, fornecedoras da castanha-do-pará usada na formulação. Todos os fornecedores são verificados e certificados para assegurar que não há nenhum ingrediente de origem animal em suas fórmulas. Os produtos também são livres de parabenos, silicone e sulfatos.

Nas redes sociais, as marcas Needs e Vegan by Needs se aproximam dos consumidores para levar informação e conscientização em temas como consumo consciente, autocuidado e *clean beauty* (produtos cosméticos livres de substâncias tóxicas), entre outros.

Outros produtos vão ganhar as gôndolas, como fitoterápicos, produtos de beleza e cosméticos naturais e alimentação saudável que são as prioridades para os próximos anos.

No início de 2021, faremos o relançamento da marca Nutrigood, focada em nutrientes e saudabilidade. As porções serão individuais e únicas, para evitar desperdícios, e vão privilegiar o uso de ingredientes naturais como açúcar de coco ou demerara. A clareza e transparência dos rótulos, para facilitar o entendimento do consumidor sobre as características e formulações de cada produto, também será um ponto de evolução na nova marca.



Produtos mais procurados

A RD Marcas também conseguiu ampliar a oferta dos produtos mais procurados pelos clientes ao longo da pandemia.

Rapidamente, foi possível selecionar e colocar à disposição dos clientes em toda a rede álcool em gel e vitaminas, por exemplo. O prazo de lançamento de produtos caiu de seis para dois meses, resultado de um processo ágil envolvendo diversas áreas da empresa e os fornecedores fabricantes de Needs. leia mais na pág. 19



SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS:

Foco em proteção e integridade

GRI 103 | 403, 403-6, 403-7, 403-9

Visão integral da saúde dos funcionários e prevenção da Covid-19 foram destaques no ano

Tornar-se uma plataforma de saúde presente em todos os momentos da vida das pessoas passa por ser referência em cuidado para os nossos funcionários. Essa ambição pautou a estruturação de um amplo programa de promoção e prevenção à saúde, o cuidar+dosnossosfuncionários, que tem como objetivo criar uma cultura de saúde e desenvolver hábitos mais saudáveis e o autocuidado.

Como base desse programa, utilizamos o conceito de saúde integral, que aborda as dimensões física, emocional, espiritual, social e ambiental. Uma análise ampla da Jornada de Saúde exigiu de nós a estrutu-

ração de dados, indicadores, metas e ações para ajudar nossas pessoas a encontrarem a sua melhor versão.

Temos uma população jovem, no entanto, por meio do perfil de saúde, encontramos muitas oportunidades para cuidarmos ainda mais da saúde de nossas pessoas.

A partir desse diagnóstico, pudemos mapear e priorizar as ações. Decidimos pela utilização de uma plataforma própria de dados, que nos ajuda na análise e cruzamento das informações de saúde, monitorando os avanços e nos auxiliando nas análises preditivas.

Em 2020 tivemos avanços significativos no cuidado da saúde de nossos funcionários.

Na frente de saúde física, estimulamos a adoção de hábitos mais saudáveis, oferecendo capacitação técnica para os farmacêuticos como coaches de saúde, capacitação para os funcionários, ações de engajamento e ampla comunicação. Além disso, ofertamos uma combinação de serviços e suporte – incluindo descontos em academias e incentivo à prática de atividades físicas, por meio do programa Minha Melhor Versão.

Na dimensão emocional, promovemos a sensibilização da importância dos cuidados com a saúde emocional para os diferentes grupos de funcionários. Tivemos a formação de nossos líderes, com workshops abordando temas como autoconhecimento, autorresponsabilidade, inteligência emocional e mindfulness, entre outros. Por meio dos nossos parceiros, disponibilizamos também canais de acesso e suporte especializado para atendimento psicológico para todas as nossas pessoas.

Os avanços nos cuidados com a saúde não pararam por aí: nossos funcionários contam com assistência médica e telemedicina conveniadas com o Hospital Israelita Albert Einstein, campanhas de vacinação, acompanhamento de crônicos e gestantes e ações de promoção à saúde.

Oferecemos a clínica de atenção primária no prédio da matriz, para um grupo piloto de 2.500 pessoas, envolvendo corporativo e lojas do entorno. A estrutura de referência é formada por médico da família, enfermeiro e coordenador de cuidados – que acompanham preventivamente a saúde dos funcionários.

Queremos acompanhar de forma contínua o impacto positivo do programa [cuidar+dosnossosfuncionários](#) na vida das pessoas. Mantemos metas internas para mensurar a evolução, utilizando indicadores como melhoria dos fatores de risco e redução de consultas em pronto-socorro.



Para **cuidar+dosnossosfuncionários**, a jornada da saúde implementada em 2020 teve iniciativas como:



Ambiental

olhar para questões como ambiente adequado, melhorias em horário flexível, transporte fretado e redução do uso de objetos descartáveis



Espiritual

trilha de formação em saúde (mais de 80 mil horas de treinamento), ofertas de meditação e yoga



Físico

check up, descontos para academias (mais de 9,8 mil usuários Gympass) e campanha de vacinação (34.456 funcionários vacinados, sendo 12.316 gratuitamente pela RD e os demais via Sistema Único de Saúde – SUS)



Mental

programa de saúde emocional, apoio psicológico



Social

corridas de rua, voluntariado (9% dos funcionários participantes), fundo de emergência para funcionários



Programas

Check-up emocional

(pesquisa com 430 pessoas)

Hora da saúde

Minha Melhor Versão

(+ de 22,3 mil funcionários aderiram em 5 meses)



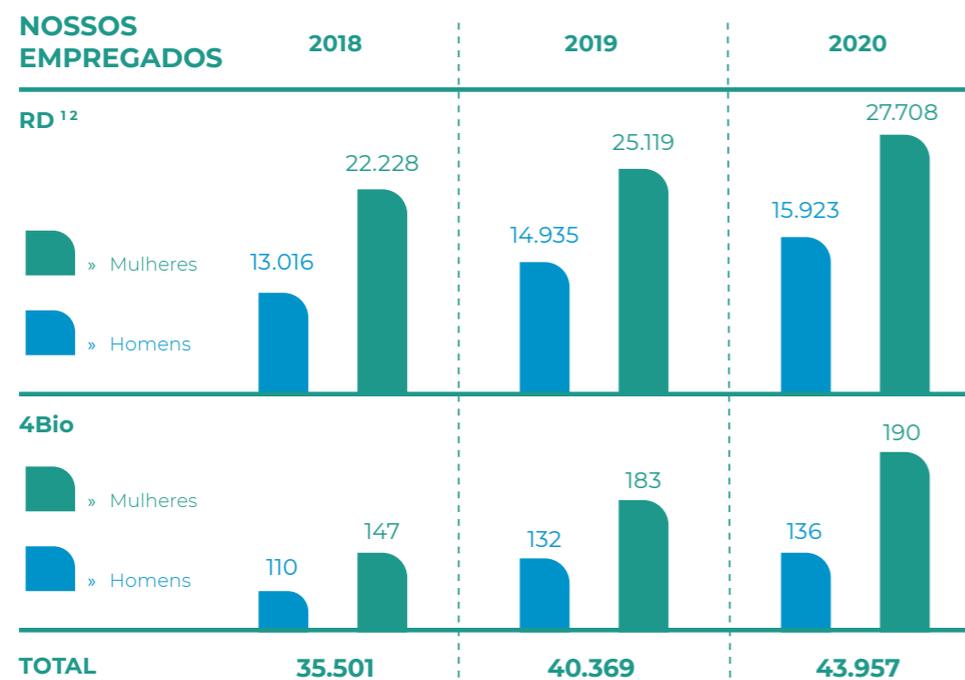
Suporte

nossos funcionários contam também com assistência médica, telemedicina conveniado com o Hospital Israelita Albert Einstein, ambulatório de atenção primária para grupo piloto de 2.500 funcionários e o NAF (Núcleo de Apoio ao Funcionário)



Minha Melhor Versão

Para estimular nossos profissionais a cuidarem melhor da saúde, o programa Minha Melhor Versão conta com a ajuda do treinador físico Marcio Atalla, que repassa orientações sobre como inserir mais atividades físicas e alimentos saudáveis na rotina. Também criamos trilhas de formação em módulos de atividade física, alimentação, sono e mente e um calendário de capacitação para todos os funcionários. A liderança ainda passou por capacitações específicas sobre saúde emocional.



1 Não inclui aprendizes e estagiários.

2 Em 2020 a RD teve 266 terceiros trabalhando com contratos permanentes.

DURANTE A PANDEMIA:

- » Aplicamos protocolos de segurança em lojas e CDs, *home office* para os times do escritório;
- » Funcionários contaminados ou de grupos de risco foram afastados, com garantia da renda integral;
- » Custos de hospitalização por Covid-19 foram cobertos pela RD, mesmo para quem optou por não aderir ao plano de saúde;
- » Nossos funcionários realizaram 22.977 consultas gratuitas via telemedicina no Hospital Israelita Albert Einstein;
- » Todos os postos de trabalho foram mantidos durante a pandemia.

RETORNO AO ESCRITÓRIO

Após trabalhar de forma remota desde meados de março, as lideranças retornaram em julho à sede da RD em São Paulo (SP) duas vezes por semana, em grupos e de forma escalonada. Os executivos ganharam a autonomia para decidir quem retomaria as atividades e em que período, considerando o contexto individual e familiar de cada um. Pessoas do grupo de risco ou que convivem em casa com pessoas nessa situação permanecem em *home office*. Toda a estrutura foi adaptada para proteger os trabalhadores, como aferição de temperatura na portaria do prédio, refeições servidas em embalagens individuais e fechadas, divisórias de acrílico nas estações de trabalho, comunicação visual para demarcar o distanciamento entre as pessoas e reforços na higienização, entre outras medidas.

Programa Minha Melhor Versão incentiva mudança de hábitos entre nossos funcionários por meio de trilhas e capacitações



Gestão de saúde e segurança GRI 403-1, 403-2, 403-5, 403-9

Mantemos um sistema próprio para gestão de saúde e segurança do trabalho, com indicadores, dados e requisitos que atendem à legislação e permitem o controle de riscos da força de trabalho.

A identificação de perigos e riscos na RD é feita por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais. Elaboramos o plano de ação mediante desvios de comportamento, acidentes, incidentes e situações de riscos identificadas e comunicadas pelos funcionários.

Para o controle dos riscos, existe um processo definido: alerta de segurança, registro de desvio comportamental e canal de comunicação por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa).

Entre os principais perigos mapeados, temos:

- » **Queda de mercadorias dos porta *pallets* (riscos de fratura, contusão, escoriações, traumas, morte);**
- » **Acidente automobilístico (trajeto) com riscos de fratura, contusão, escoriações, traumas e morte;**
- » **Queda em mesmo nível ou nível diferente com riscos de torções e contusão.**

Para eliminar os riscos, implantamos equipamentos de proteção coletiva (EPCs) e medidas administrativas de controle, treinamento de capacitação e conscientização, inspeções e rondas de segurança, além de Diálogos Diários de Segurança (DDS). As práticas de segurança são divulgadas aos funcionários desde o momento da contratação, com cursos e capacitações contínuos sobre uso de equipamentos e prevenção de riscos, entre outras ações.

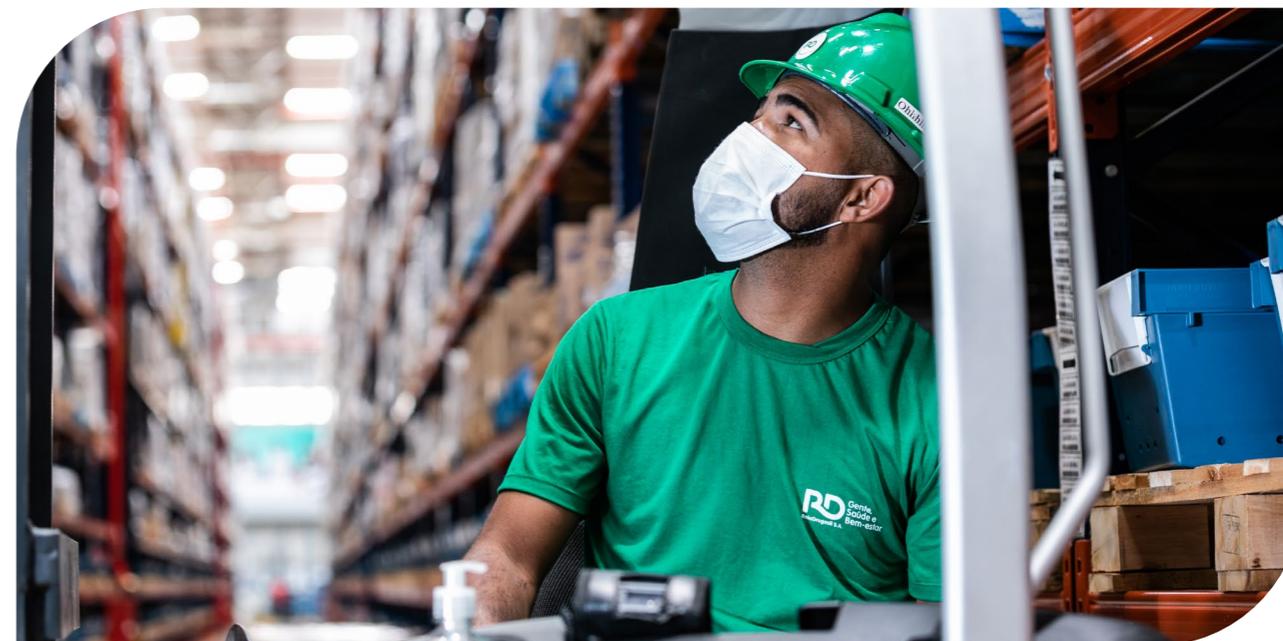
Todos os nossos prestadores de serviço devem cumprir nossos padrões e requisitos de saúde e segurança, desde aspectos documentais até comportamentais, e comprovação de treinamentos específicos e integração conforme o serviço prestado.

Em 2020, lamentavelmente, tivemos duas fatalidades resultantes de lesões relacionadas

ao trabalho, duas entre empregados próprios (taxa 0,017782634*).

Elas ocorreram em outubro e novembro de 2020, fora do domínio da Raia Drogasil, enquanto os funcionários se deslocavam do trabalho para casa (ambos foram atropelados).

** Fórmula utilizada para : (número de óbitos/ horas homem exposição ao risco*1000000) conforme NBR14280*





SAÚDE DAS COMUNIDADES:

Apoio para hospitais em regiões vulneráveis

GRI 103 | 413, 413-1

Para apoiar o enfrentamento da pandemia, a RD criou um fundo de R\$ 25 milhões doados a 51 hospitais do interior do país. A ação com recursos próprios da companhia, sem benefício fiscal, é uma forma de contribuir com o cuidado da saúde das comunidades onde as marcas Droga Raia e Drogasil estão presentes e fornecer uma alternativa emergencial e confiável para ajudar hospitais filantrópicos de municípios de médio e pequeno porte, que estão na linha de frente de combate ao coronavírus e atendem uma população de cerca de 70 milhões de pessoas.

O recurso foi destinado por meio do Fundo Emergencial para a Saúde – Coronavírus Brasil, liderado pelo Instituto de Desenvolvimento do Investimento Social (IDIS). Os critérios de seleção das instituições beneficiadas consideraram municípios que combinavam vulnerabilidade socioeconômica e alta probabilidade de transmissão sustentada do coronavírus. Hospitais em regiões vulneráveis dentro das capitais também foram beneficiados. Outro critério foi a presença da RD nesses municípios, em linha com o nosso compromisso com a promoção da saúde nas comunidades onde estamos inseridos.

Um comitê gestor formado por 16 pessoas da equipe RD e especialistas externos foi responsável pela seleção das instituições. A Sitawi, organização social especializada em soluções financeiras para impacto social, apoiou a transferência das doações aos hos-

pitais. Uma auditoria independente acompanhou todo o processo.

Embora emergencial, a ação foi estruturada de forma a gerar resultados para além do enfrentamento da pandemia. Parte dos recursos são usados para compra de itens de proteção descartáveis, mas também devem ajudar em melhorias de leitos hospitalares e equipamentos como monitores, sensores e ventiladores pulmonares, que serão utilizados para além deste momento de pandemia, deixando um importante legado aos municípios.

Veja a relação completa das instituições que receberam os recursos e os valores doados no portal da iniciativa: <https://todocuidadoconta.com.br/>

Novo compromisso

GRI 102-12

Em 2020, a RD se tornou signatária do programa Na Mão Certa. A iniciativa do WCF/Childhood Brasil tem como objetivo combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas estradas brasileiras.



Voluntariado

Lançado em 2019, o programa de voluntariado da RD seguiu crescendo e atraindo interesses dos funcionários em se engajar em atividades sociais. Em 2020, 9% deles participaram da iniciativa – ante 6,9% no primeiro ano.

O programa já tinha o apoio de uma plataforma on-line para atender a todos os funcionários, nos 23 estados de atuação da Companhia. Neste ano, grande parte das atividades acabaram sendo realizadas no formato virtual.

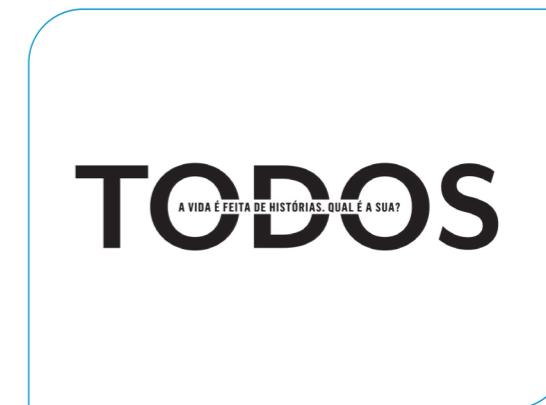
Ao todo, 1.724 funcionários participaram de 364 projetos, totalizando 44.736 horas de trabalho voluntário conectado à empresa.

Revistas Sorria e TODOS

GRI 102-43, 102-44

A cultura de doação faz parte da essência da RD. Além das ações feitas diretamente, com recursos próprios, mantemos outras iniciativas para envolver e engajar nossos clientes na arrecadação e destinação de recursos a instituições sociais que ampliam o acesso à saúde integral em vários estados do Brasil.

Há mais de uma década, as revistas *Sorria* e *TODOS*, vendidas na Droga Raia e na Drogasil, respectivamente, têm a maior parte de seu lucro revertidos a projetos sem fins lucrativos. E, em um momento em que as doações se fizeram ainda mais necessárias, em consequência da pandemia, os recursos arrecadados pelas revistas em 2020 foram utilizados para manter as atividades das ONGs já beneficiadas, que enfrentam momentos de dificuldade financeira pela crise da Covid-19, e para financiar medidas de combate ao coronavírus.





Duas edições da *Sorria* (#72 e #73) tiveram parte do valor destinado à Comunitas para a compra e doação de equipamentos de saúde como respiradores, monitores e ventiladores pulmonares a hospitais públicos. Metade do valor arrecadado pela *Sorria* é doado ao Hospital do GRAACC que, em 2020, foi utilizado para a compra de álcool em gel, máscaras, luvas e aventais para proteger seus pacientes, crianças e adolescentes com câncer.

Em dezembro, no Mês do Doar, a RD realizou um *matching* com as doações de todos os produtos *Sorria* e *TODOS* vendidos durante o mês, o valor foi doado para as ONG's que já são beneficiadas pelas revistas sociais. O valor de doação foi de R\$ 840 mil.

As revistas apostam em histórias inspiradoras e espalham exemplos de superação, recebendo amplo apoio dos clientes RD. As publicações figuram na lista das mais vendidas do país e são uma iniciativa da Editora MOL, em parceria com a RD.

Outra campanha que busca engajar os consumidores nas ações de doação é o Programa de Arrecadação de Troco. Na iniciativa, também conhecida como Troco Solidário, o cliente é convidado a arredondar o saldo final da sua compra em dinheiro e doar a diferença para uma ONG. Em 2020, o programa permitiu a arrecadação de R\$ 6.138.593,11, que foram doados para duas organizações (AACD e Américas Amigas).



**Doação gerada
em 2020
R\$ 4.443.510,29
para 20 ONGs***

* A escolha das organizações beneficiadas é feita por meio de edital, em um processo transparente e neutro conduzido pela RD e pela Editora MOL. A escolha final é feita por uma banca externa composta por especialistas em saúde, investimento social e cultura de doação.



Impacto no acesso a medicamentos

GRI 103 | 203, 203-2

A rede RD possui 1.070 lojas cadastradas no programa Farmácia Popular do governo federal, por meio do qual distribui medicamentos para hipertensão, diabetes, rinite, Parkinson e osteoporose, além de contraceptivos e outros, de forma gratuita à população de baixa renda que se enquadra nas requisições do programa. A capilaridade da rede produz impacto significativo na disponibilidade de medicamentos e na facilidade de acesso a esses itens indispensáveis para a manutenção da qualidade de vida dessas pessoas. Em 2020, foram mais de 2 milhões de clientes atendidos, com distribuição de mais de 29 milhões de medicamentos. O benefício econômico da atividade para esses pacientes chega a R\$ 236 milhões.



Negócios + Saudáveis

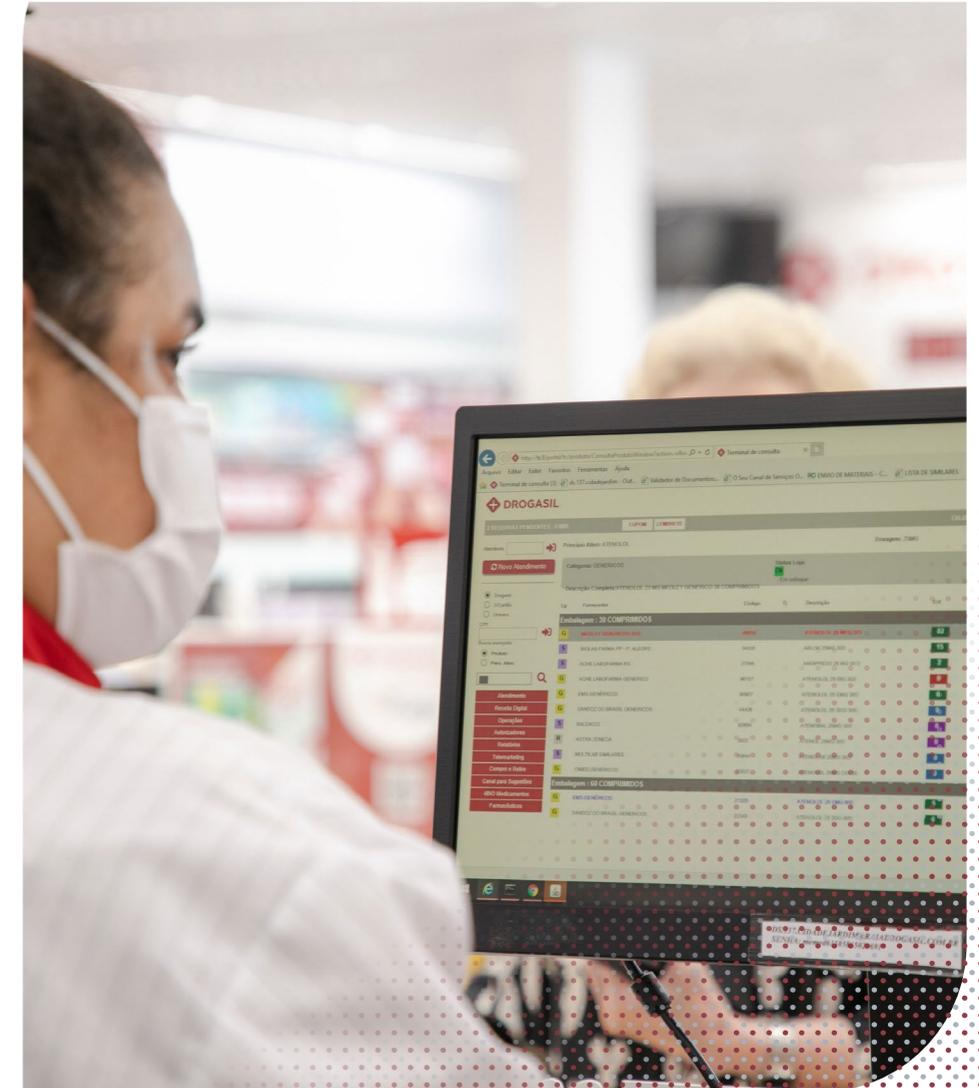
Negócios + saudáveis

Nossa estratégia que busca um novo modelo de farmácia, que possa ser um *hub* de saúde com produtos e serviços no mundo físico e no digital, demanda o desenvolvimento de novas habilidades dos nossos funcionários, além de atrair talentos com competências complementares. A RD tem em sua essência o compromisso com o desenvolvimento profissional e de carreira e, em 2020, triplicou o número de horas de treinamentos, em uma ampla gama de aspectos.

Capacitação, diversidade e transformação digital são nossas prioridades

Nossa transformação em uma plataforma de saúde integral também passa por ter uma empresa diversa e inclusiva, que acolhe diferentes perfis de pessoas capazes de promover as evoluções que o negócio necessita.

Parte dessa inovação passa pelas ferramentas digitais, decisivas ao longo da pandemia, e que vão permitir que a gente participe dos diversos momentos da vida dos nossos clientes, e entregue saúde e bem-estar da forma como ele quiser e quando ele precisar.



Educação e carreira

GRI 103 | 404, 404-1, 404-2, 404-3

Está na essência da RD o compromisso com o desenvolvimento profissional e de carreira dos seus funcionários. Em uma empresa que cresce como a nossa, é estratégico assegurar que os profissionais acompanhem essa evolução e sejam capazes de conduzir as transformações que a operação exige. Ao mesmo tempo, também deve ser prioridade a consolidação da RD como uma marca empregadora, atraindo jovens talentos e formando os líderes do futuro.

Nas lojas, o plano de carreira é estruturado para que os funcionários percorram uma jornada que pode levá-los ao cargo de gerente de loja em cinco anos. Essa trajetória tem início no Programa Trilhar, voltado a oportuni-

dades de inclusão profissional de jovens sem experiência prévia, e passa também pelo Programa Progredir, com processos seletivos e treinamentos específicos para formar gerentes regionais. Gerentes com mais experiência são destacados para liderar as novas lojas dentro do nosso processo de expansão. Dessa forma, eles podem disseminar a nossa cultura, nossos valores e a ética do cuidado.

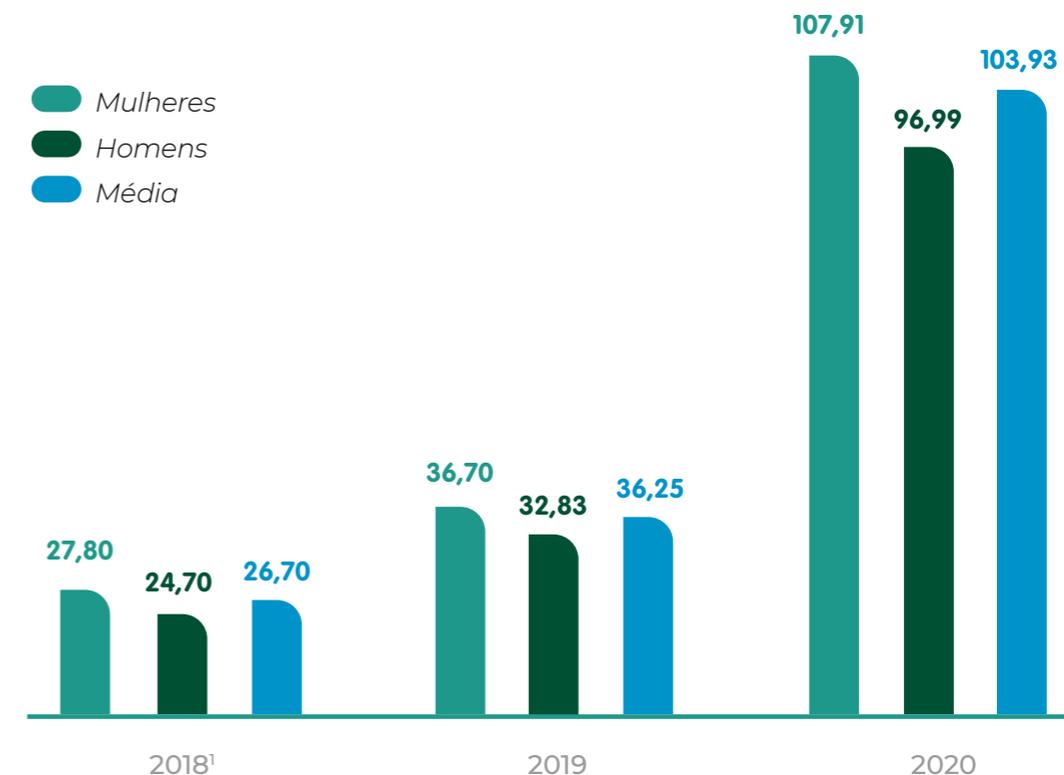
Todas as unidades operacionais da RD possuem programas de qualificação e desenvolvimento, incluindo lojas, centros de distribuição e áreas corporativas. Em 2020, cada funcionário passou, em média, quase 104 horas em treinamento. O volume é mais de três vezes maior que o ano anterior.

Programa Trilhar



Programa Progredir

Média de horas de capacitação de empregados por gênero



¹Valores corrigidos para comparabilidade, conforme categorias incluídas em 2019 e 2020.

Universidade RD GRI 103 | 404, 404-2

Celebramos ao final de 2020 o primeiro ano da Universidade RD, criada com a missão de transformar as pessoas, a empresa e a sociedade por meio do aprendizado. Um dos destaques do ano foi a intensa preparação dos farmacêuticos para a aplicação de vacinas, novos serviços e realização de testes de Covid-19 (**leia mais na pág. 52**), também iniciamos nossa jornada de aprendizado e planejamento da implantação do conceito de saúde integral nas lojas, em linha com o conceito de Nova Farmácia.

Lançamos as microcertificações (produto do UolEdtech em parceria com a PUCRS) com mais de 15 matérias que são parte de programas de pós-graduação. Foram mais de 10 mil inscrições nos temas psicologia positiva, gestão de pessoas e liderança e administração, entre outros. Após a conclusão das aulas, o participante recebe o certificado que pode contar como crédito caso ele queira cursar a pós-graduação completa da PUC.

Celebrando o primeiro ano da Universidade RD, a Semana de Aprendizagem trouxe na programação ações que aprofundaram conceitos como liderança humanizada, *feedback* e comunicação eficaz, linguagem de TI, vieses inconscientes, equidade de gênero e masculinidade responsável.

Ao longo do ano, trabalhamos fortemente para promover mais conhecimento sobre o tema de sustentabilidade para os funcionários. Realizamos o primeiro “Papo aberto de Sustentabilidade”, websérie que conta a jornada da RD para um futuro melhor, com quatro *webinars* que falaram sobre: sustentabilidade; investimento social; mudança do clima e desenvolvimento profissional por meio da Universidade RD.

No fim do ano também foi lançado o programa de educação para a Sustentabilidade, que conta com uma trilha exclusiva e capacitação para funcionários que são os embaixadores do tema na RD.



ALGUMAS FORMAÇÕES



Revisão e adaptação dos treinamentos do plano de carreira das lojas para o formato on-line

Ampliação da trilha da diversidade com novos cursos, lançamento do curso de Libras e *workshops* de prática da língua de sinais

Formação para hábitos saudáveis com temas como atividade física, sono, alimentação e mente

Formações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), políticas anticorrupção e conflito de interesse

Formação para saúde emocional, que tratou de temas como alcoolismo, depressão, saúde alimentar e *burnout*

Novos programas *on the job* e ampliação das trilhas da plataforma de ensino a distância



Apoio às famílias

A Universidade RD lançou um pacote de mais de 500 conteúdos destinados às famílias dos nossos funcionários. Todos os cursos são on-line e gratuitos com conteúdo para todas as idades, incluindo temáticas para desenvolvimento pessoal, informações preparatórias para vestibular e abordagens lúdicas da biografia de grandes pensadores e escritores

UNIVERSIDADE RD

Transformar as pessoas, a empresa e a sociedade por meio do aprendizado



EU

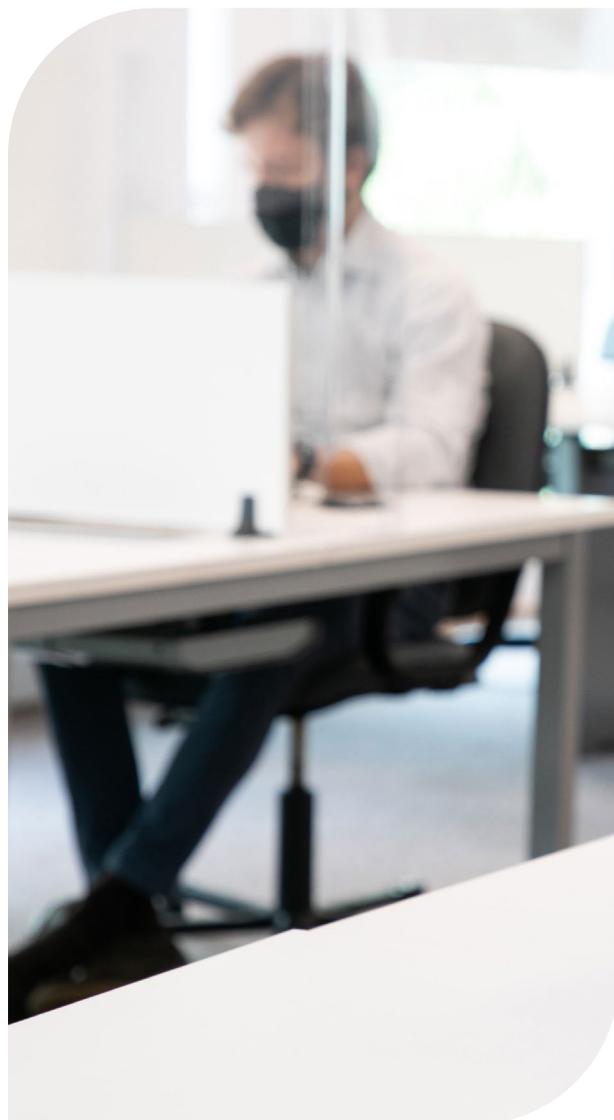
Formações para o desenvolvimento do indivíduo

Eu + RD

Formação conectada ao negócio, ferramentas e metodologias para executar o trabalho e alcançar resultados

Eu + RD + Mundo

dos funcionários: Estimula questionamentos e discussões mais amplas sobre temas como diversidade, sustentabilidade, visão de mundo e inovação



PARA A LIDERANÇA

Dando continuidade ao programa ELOS (*Essential Leadership Skills for Organizational Strategy*), formação executiva para o time de líderes iniciada em 2019, lançamos uma série de encontros para aprofundamento nos temas estratégicos e de atuação da liderança e revisamos o planejamento em função da pandemia. Em 2020, o grupo de 40 executivos passou por módulos sobre megatendências em saúde e farmácia do futuro. Parte da liderança também participou de *workshops* sobre os aspectos cobertos pelo ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) da B3 aprofundando conceitos ESG. Em 2021, a sustentabilidade também será tema de um dos módulos de formação.

A atenção à saúde emocional faz parte de uma nova formação para a liderança, incluindo gerentes regionais de loja e centros de distribuição e gerentes corporativos. Em seis módulos, a formação aborda questões como liderança, inteligência emocional, *mindfulness*, comunicação e *feedback*, retorno ao trabalho e gestão de equipes positivas.

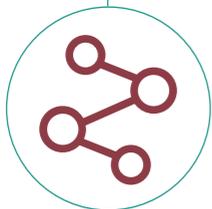
Para a liderança de loja, *workshops* virtuais de inteligência emocional e o treinamento “Nosso Jeito de Encantar” focaram na cultura de cuidado e atendimento aos nossos clientes. Mais de 1,300 gerentes participaram das iniciativas.

Além desses programas, a liderança participou de *workshops* sobre diversos assuntos como inspiração para liderar, *feedback* e comunicação eficaz, diversidade, ética e compliance, entre outros.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Após fazer uma pesquisa de engajamento profunda em 2019, a RD priorizou em 2020 a execução dos planos de ação derivados da análise, além do cuidado das pessoas e a excelência dos serviços essenciais que a RD presta. Foram realizadas consultas pontuais nos grupos disciplinares montados para a gestão da pandemia. Em 2019, o resultado da pesquisa foi o índice de 3,9, em uma escala que vai até 5.

Conectividade



Lançada em 9 de março, a rede social interna (Workplace) foi uma ferramenta essencial para aproximar as pessoas durante o trabalho remoto, além de ajudar a conectar de forma fácil e ágil os mais de 43,6 mil funcionários da empresa. Também foi importante na divulgação dos protocolos de saúde, procedimentos e orientações para os funcionários na prevenção da contaminação pelo novo coronavírus.

A ferramenta foi utilizada em diversas necessidades da empresa, com a criação de grupos temáticos, reunindo interessados que recebiam dicas e orientações, entre eles o grupo de sustentabilidade, o RD+Diversa e o vinculado ao programa Minha Melhor Versão. Transmissões ao vivo de reuniões, treinamentos e dicas serviram para acolher os funcionários e suas preocupações. Tornou-se, assim, uma ferramenta presente no dia a dia dos funcionários, permitindo que eles participassem mais da companhia mesmo estando fisicamente longe.

NOTÁVEIS DO ANO

Totalmente on-line em 2020, o Notáveis do Ano investiu em novas ideias para garantir a proximidade e o acolhimento às nossas pessoas, mesmo que digitalmente. Com uma audiência de 5 mil pessoas, o evento foi estruturado como um programa de TV que contou com depoimentos, vídeos, premiações e participações especiais. Um dos momentos mais marcantes foi a visita surpresa e ao vivo às residências dos vencedores como melhores gerentes regionais. Também há reconhecimentos por tempo de empresa, melhor centro de distribuição, gerente de expansão, equipe farmacêutica e gerente regional.

O evento foi o grande momento de reconhecimento ao trabalho e ao empenho dos nossos funcionários em um serviço essencial, cuidando da saúde e bem-estar em várias regiões do país durante a pandemia. Durante o evento, foi divulgada a estratégia 2025 para todas as lideranças da empresa.

Diversidade e inclusão GRI 103 | 405, 405-1

A RD + Diversa, plataforma de Diversidade e Inclusão, reforça nossa maneira de cuidar das pessoas e do nosso negócio, dentro dos pilares de Gênero, LGBTQIA+, Raça, Pessoas com Deficiência e Gerações. Incentivar a diversidade, para nós, significa promover o respeito, proporcionando condições para que todos tenham oportunidades de desenvolvimento e expressão, com liberdade de ser como realmente são sem qualquer tipo de discriminação. Desta forma, reafirmamos nosso compromisso de sermos um reflexo positivo da sociedade garantindo um ambiente saudável e inovador. No tema equidade de gênero, temos uma parcela representativa de mulheres em posição de liderança: elas são a maioria, representando 65% dos profissionais da RD, e ocupam 44% das funções gerenciais.

Buscamos nos associar às principais instituições representantes de equidade de gênero no Brasil, como a ONU Mulheres (e os 7 Princípios de Empoderamento Feminino) e a Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas (Instituto Avon e Marie Claire). Estas adesões nos proporcionaram uma visão mais estratégica e ampla sobre o tema. Aderimos também ao Movimento do Sinal Vermelho Con-

tra Violência Doméstica, iniciativa da Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogaria (Abrafarma) que teve como foco apoiar mulheres em situação de violência a pedir ajuda em redes de farmácia pelo Brasil.

A representatividade dentro dos nossos negócios também se destaca na inclusão de pessoas com deficiência dentro das nossas lojas, com um olhar especial para pessoas com deficiência intelectual. Hoje, esta população tem uma representatividade de mais de 48% de nossos PCDs, e contamos com o reconhecimento de nossos clientes pela conquista. Quando consideramos os deficientes auditivos, houve um investimento na formação de nossos funcionários, em especial atendentes de lojas, na linguagem de libras. Atualmente, mais de 55% da nossa população é treinada – e alguns atuam de maneira voluntária em nossos workshops e lives internas como tradutores, reforçando nossa comunicação inclusiva dentro da RD.

Somos também integrantes do grupo diretor da Reis, Rede Empresarial de Inclusão Social que tem por objetivo discutir melhores práticas e projetos focados para a comunidade em geral.

65%
dos profissionais da RD são mulheres
44%
ocupam funções gerenciais

Inclusão de pessoas com deficiência na RD

Temos orgulho de nosso programa de inserção de pessoas com deficiência intelectual (mais de 48% do total de PCDs) dentro da RD, em especial das pessoas com Síndrome de Down. Estes funcionários trazem para a dinâmica das nossas operações o cuidado, o dinamismo e acolhimento, características fundamentais da cultura organizacional. Neste ano, eles permaneceram em suas residências para que se mantivessem mais protegidos da pandemia da Covid-19. Importante destacar que, destes mais de 2 mil funcionários com deficiência, boa parte se declara do gênero feminino, o que reforça nossas ações e compromissos com a equidade em todas as frentes.



Dev para mulheres GRI 404-2

Com o crescimento da vice-presidência Digital e o aquecimento do mercado para o time de desenvolvedores, a RD criou um programa para formar pessoas nessa área para atender à necessidade do negócio e também proporcionar oportunidade de carreira aos formandos.

As turmas de capacitação foram anunciadas no mercado, para atrair interessados em fazer parte da transformação digital da RD, e também foram oferecidas internamente, para quem já é funcionário. Não era necessário ter experiência prévia na área. Os instrutores das turmas são profissionais da RD, o que também ajuda na integração de novos desenvolvedores.

De janeiro a setembro foram realizadas três turmas de formação, com três meses de duração cada, com 80 participantes. Observou-se uma participação pequena de mulheres, o que chamou a atenção para a oportunidade de trabalhar a inserção feminina no mundo da tecnologia. Assim, foi criada uma turma exclusiva de Dev para 20 mulheres, que iniciou as aulas novembro.

Das três turmas que concluíram a formação em 2020, 85% dos formandos foram contratados nas áreas de TI.



Cadeia de valor

GRI 103 | 308, 103 | 414, 103 | 416, 102-9, 102-43, 102-44, 416-1, 416-2

A RD, preocupada com o desenvolvimento de seus negócios de forma responsável junto à sua cadeia de fornecedores, iniciou, em 2020, um programa de engajamento, que busca avaliar em critérios socioambientais alguns fornecedores de categorias críticas e assim contribuir de forma ativa para um resultado positivo em sua rede de parceiros.

O projeto contempla uma base de fornecedores divididos em categorias de tecnologia, matérias-primas, produtos acabados, construção civil, serviços de segurança e manutenção e consultoria.

Em 2020, a RD manteve 5.354 fornecedores ativos. Ao todo, R\$ 14 bilhões foram destinados a pagamentos para essas empresas, dotadas de perfis, portes e locais de atuação diversificados.

A RD possui uma matriz estratégica que define categorias e quesitos de homologação de fornecedores de acordo com sua especialidade e fornecimento. Os critérios centrais de avaliação são os financeiros, jurídicos e fiscais e de integridade, qualidade e *compliance*. Temos, ainda, buscado evoluir na inclusão de aspectos ambientais, sociais e de governança na gestão da cadeia de valor.

O processo de homologação de fornecedores envolve a análise da saúde econômica e financeira, realizado pela área de Governança de Fornecedores com apoio de empresa especializada que verifica a idoneidade e regularidade dos negócios. Aspectos fiscais e trabalhistas também são acompanhados por meio de certidões e certificados. A verificação da capacitação técnica é feita com base em certificações profissionais e documentação comprobatória. Por fim, são

avaliados os riscos de *compliance* – fraude, lavagem de dinheiro, conflito de interesses e outros.

Outro aspecto importante é a qualidade de produtos e a prevenção de riscos à saúde e à segurança de clientes – ponto crítico, em especial, na cadeia de fornecedores da RD Marcas, responsável pela fabricação de produtos de marcas próprias. Entre as medidas adotadas estão análise em laboratórios externos, auditoria de qualidade *in loco*, acompanhamento de reclamações no SAC e reanálise de lote. As avaliações abrangem produtos de *performance* e produtos regulamentados pela Anvisa como cosméticos e alimentos no caso de análise laboratorial. Em 2020, não houve casos de não conformidade registrados. Todos os contratos de fornecedores de marca própria abrangem a contratação de fornecedores de embalagens com base nesses requisitos de gestão.

Desde 2019, há o compromisso de avaliar todos os novos fornecedores da RD Marcas em critérios ESG. Sob impacto da pandemia, essas ações começaram no meio de 2020 e contemplaram quesitos de conformidade ambiental, questões relacionadas a código de ética e direitos humanos e questões de qualidade, como certificados de liberação da Anvisa e semelhantes, além de entendimentos sobre práticas salariais, de treinamento e desenvolvimento dos funcionários das empresas selecionadas.

Em 2020, evoluímos no processo de avaliação de fornecedores em geral da RD com relação aos aspectos de sustentabilidade, por meio da estruturação do programa de Compras Sustentáveis – cujo foco é avançar

Em 2020, evoluímos no processo de avaliação de fornecedores da RD com relação aos aspectos de sustentabilidade

em uma metodologia ESG que se soma a critérios tradicionais de análise dos fornecedores. Após análise das categorias de parceiros com os quais fizemos transações no ano anterior, levantamos os de maior criticidade e ambiental em diferentes temas de impacto (direitos humanos, recursos naturais, biodiversidade, saúde e segurança do trabalho etc.), bem como impactos positivos possíveis (bem-estar animal, inclusão, ecodesign etc.). Esse processo foi iniciado no ano com planos de gradativamente criar um programa estruturado de engajamento dos fornecedores.

Fruto desse processo, enviamos formulário de autoavaliação para 201 empresas e tivemos retorno de 134 – uma taxa de resposta de 66% em seu primeiro ano. Todos os fornecedores que responderam ao questionário foram avaliados, conforme uma pontuação predefinida para cada questão. O grupo teve avaliação aprofundada, ainda, no caso de sete fornecedores de marcas próprias. [veja destaque](#)



Marcas próprias

GRI 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Em 2020, foram realizadas sete auditorias de sustentabilidade em fornecedores de marcas próprias. Isso representa mais de 10% da base de fornecedores desse segmento. Os parceiros selecionados para o processo receberam visitas *in loco* e relatórios com pontos de melhoria identificados. Os planos de ação serão monitorados pela RD em 2021 – quando também serão expandidas as auditorias para mais fornecedores. Até 2020, não haviam sido estabelecidos critérios sociais para contratação de parceiros da RD Marcas.



Planeta + saudável

Coerente com o nosso compromisso de cuidado com o impacto ambiental de nossas atividades e da nossa cadeia de operação, queremos aperfeiçoar o gerenciamento de riscos do negócio e operacionais, com a definição de medidas de prevenção e de mitigação de eventuais impactos, especialmente no atual momento de expansão e crescimento dos negócios. Sabemos que uma empresa com um plano de expansão como o nosso também tem acrescida a responsabilidade por impactos à sociedade e ao meio ambiente. Esse é um ponto em que podemos evoluir e será foco de trabalho nos próximos anos.

Em nossos centros de distribuição (CD), estamos avançando na organização do Sistema de Gestão Ambiental e de Saúde e Segurança Ocupacional, na busca pelo desenvolvimento da cultura do trabalho seguro e conformidade ambiental. Para os nossos maiores centros, em Guarulhos (SP)

e Embu das Artes (SP), e o edifício da matriz, implementamos um sistema de gestão integrado baseado nas normas ISO 45001 e ISO 14001 em 2020. O aprendizado nesses processos, que abrangem 37% de todo o volume expedido pela empresa, vai ajudar a desenhar o plano de extensão da parametrização para os demais CDs. Para 2021, temos a meta de padronizar outros quatro CDs, além de certificar os CDs de Embu, Guarulhos e o prédio da matriz.

Ainda em 2020, construímos e publicamos nossa Política Ambiental e de Segurança e Saúde Ocupacional, que nos orienta nos compromissos assumidos.



conheça nossa política [aqui](#)

SAIBA MAIS

Confira todos os indicadores ambientais de 2020 em mais detalhes no Anexo, a partir da pág.114



Clima

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI 103 | 302

A gestão da eficiência energética segue um planejamento robusto e maduro na RD, que busca ampliar continuamente o consumo de energia de fonte renovável. O prédio da matriz está inserido no Mercado Livre, que garante a origem 100% renovável. Para as lojas e os CDs, esse processo tem se ampliado de forma consistente.

O Comitê de Eficiência Energética tem a participação do CEO, de diretores e gerentes e monitora e gerencia as iniciativas de melhoria, além de promover discussões sobre essa agenda para propor soluções para a redução do consumo, substituição de fontes e outros temas relacionados. As metas associadas a iniciativas de eficiência no consumo de eletricidade ainda fazem parte dos compromissos que impactam o bônus anual de alguns executivos da companhia.

Em 2020, o número de lojas abastecidas por usinas de geração distribuída, de menor impacto ambiental, passou de 116 para 202 unidades. O compromisso é chegar a 1.731 lojas em 2021.

Para alcançar este número, a RD tem contratos de comodato com 54 usinas fotovoltaicas, pequenas centrais hidrelétricas (PCHs) e usinas de biogás, totalizando uma potência instalada de 44MW. O modelo de operação é o de geração distribuída, que usa a energia produzida em unidades fisicamente próximas aos locais de consumo. Com essa expansão da oferta de energia renovável, será possível evitar a emissão de 72,3 mil toneladas de CO₂ ao ano.*

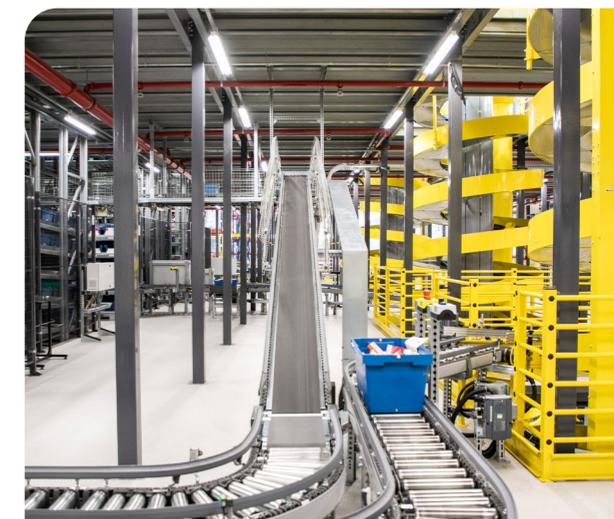
Hoje, a RD conta com sete usinas, situadas nos estados de Minas Gerais e Rio de Janeiro. A meta de gerar energia para 1.731 lojas era para ser atingida em 2020, mas a pandemia motivou um replanejamento das distribuidoras e ajustes no cronograma de migração. Os contratos de geração estão

*Fator de conversão utilizado: 0,454 tCO₂/MWh. Com as usinas, passaremos a consumir 159.423 MWh a mais de energia renovável por ano.

assinados, aguardando o início da operação das usinas e a liberação das distribuidoras de energia.

Em 2020, 574 lojas também foram contempladas *retrofit* de LED e 121 passaram a operar com a tecnologia *inverter* no sistema de ar-condicionado, ampliando a adoção de equipamentos mais eficientes. O investimento foi de R\$ 19,3 milhões e deve gerar, em média, redução de 15% no consumo total de energia elétrica de cada loja atendida por estes projetos.

Nos centros de distribuição, a estratégia é migrar para o mercado livre de energia, com compra antecipada e custos menores, além da garantia de origem renovável (em 2020, a economia frente ao mercado cativo foi de R\$ 681.504,26). Quatro unidades já migraram e mais dois devem ser inseridos em 2021.



METAS EM ENERGIA

Para 2021, algumas de nossas metas são:

- » Iluminação LED em 100% das lojas e para os CDs de Recife (PE) e Guarulhos (SP)
- » Instalação de 750 equipamentos de ar-condicionado do tipo
- » Instalação de 900 aparelhos alinhadores de elétrons nas lojas
- » Chegar a 1.731 lojas no modelo de geração distribuída
- » Migração da fonte de energia dos CDs Guarulhos e Goiânia para o Mercado Livre

Clima

EMISSÕES GRI 103 | 305

A eficiência energética soma-se às nossas ações para aperfeiçoar a gestão das emissões de gases de efeito estufa (GEE). Em 2020, realizamos nosso segundo inventário de emissões GEE que pela primeira vez foi auditado por terceira parte independente, oferecendo mais transparência e credibilidade ao processo. Ainda aderimos à Plataforma Compromisso com o Clima, cujo objetivo é conectar empresas que desejam apoiar projetos socioambientais e compensar suas emissões de gases de efeito estufa (GEE) a iniciativas que, além de gerarem créditos de carbono, tenham associados cobenefícios sociais e ambientais.

O papel da Plataforma é selecionar e avaliar projetos que atendam a esses requisitos e disponibilizar os créditos gerados às empresas que buscam a compensação de suas emissões de GEE. A iniciativa foi lançada em 2017 pelo Itaú Unibanco e pela Natura com o apoio do Instituto Ekos Brasil.

Hoje, a plataforma conta com oito parceiros institucionais, incluindo a RD.

Com esse modelo, a RD compensou 50% de suas emissões, o que corresponde a 17.123 tCO₂ – referentes ao ciclo 2019 com o compromisso de crescimento das compensações para os próximos anos. Prioritariamente, a empresa apoiará projetos ligados à gestão de resíduos e energia no programa de gestão de carbono.

Respondemos regularmente aos critérios de divulgação e sistematização de dados de emissões de GEE vinculados ao Carbon Disclosure Program e, em 2020, evoluímos em nosso nível de qualidade (de D- para C), reflexo de dois anos de amadurecimento da gestão. Também entramos na lista de empresas do Índice de Carbono Eficiente (ICO₂) da B3.

Um desafio a lidar é o crescimento das entregas por conta das vendas on-line. Isso aumenta o número de quilômetros rodados pela logística seja para atender a maior

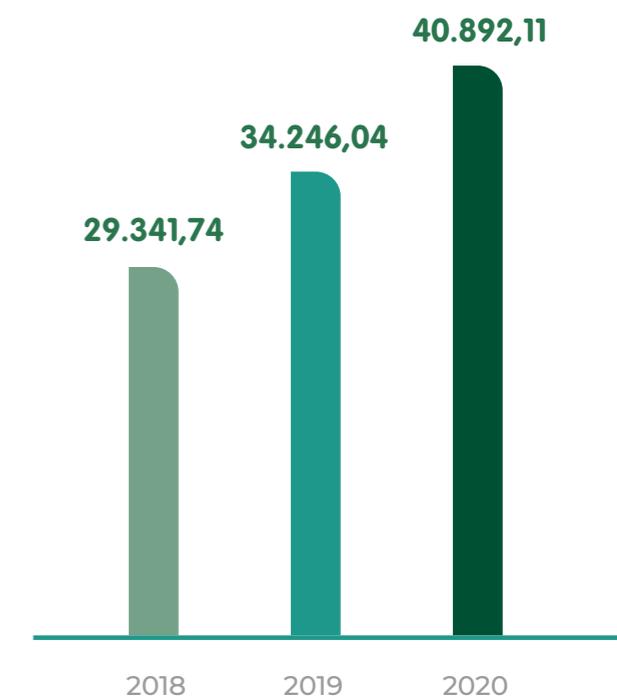
demanda das lojas, seja para a entrega direta na casa do consumidor. Em 2020, aproximadamente 80% das compras digitais foram entregues nesse sistema. Estratégias adotadas para tornar esse processo mais eficiente, como o uso da entrega na vizinhança, também promovem benefícios à gestão das emissões [leia mais sobre as vendas on-line e entrega aos consumidores na pág. 50](#)

Buscamos constantemente tecnologias mais inovadoras e ecoeficientes. Em 2020, fizemos testes com um caminhão elétrico no Centro de Distribuição de Embu (SP). Para 2021, teremos dois desses veículos operando em nossa malha para aprofundarmos o conhecimento sobre o meio e sua viabilidade em larga escala.

Além disso, estamos sistematicamente reduzindo os quilômetros rodados por meio da estratégia de aproximar os estoques das nossas lojas. Em 2020, inauguramos o CD de Porto Alegre (RS) para atender ao aumento de lojas na região Sul.

Emissões totais (escopos 1, 2 e 3 - em tCO₂e)

RD + 4Bio





Gestão de resíduos

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

Criado em 2019, o Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS) está evoluindo o gerenciamento do tema na companhia. A partir dos resultados de um diagnóstico, implementamos novos processos de gestão e indicadores de monitoramento, alinhado às diferentes necessidades das nossas unidades.

A geração de resíduos é um dos principais impactos ambientais da RD, pela alta geração de principalmente plásticos e papelão nos CDs, agulhas e ampolas nos procedimentos de lojas e outros.

Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS) guia todas as ações de controle e destinação

Realizamos mensalmente o controle dessas informações por meio do nosso sistema de gerenciamento de dados de sustentabilidade. E em 2020, foram aproximadamente 7 mil toneladas de resíduos, os quais foram destinados de forma adequada, com base em sua classificação. Outro tema muito relevante para a RD são os resíduos gerados na construção civil por conta da expansão e reforma das lojas. Criado há dois anos, o Comitê de Padrões revisita periodicamente os materiais homologados para a infraestrutura considerando custos e impacto ambiental dos materiais e volumes de resíduos gerados. Esse processo será aprimorado no ciclo de 2021.

Também é um desafio para a gestão de resíduos o crescimento das vendas on-line, pois isso amplia o consumo de materiais de embalagem e proteção dos produtos durante a logística.

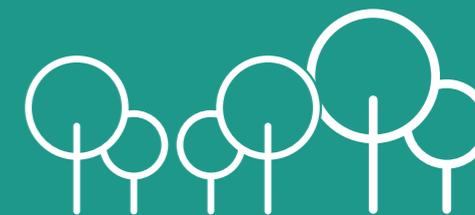
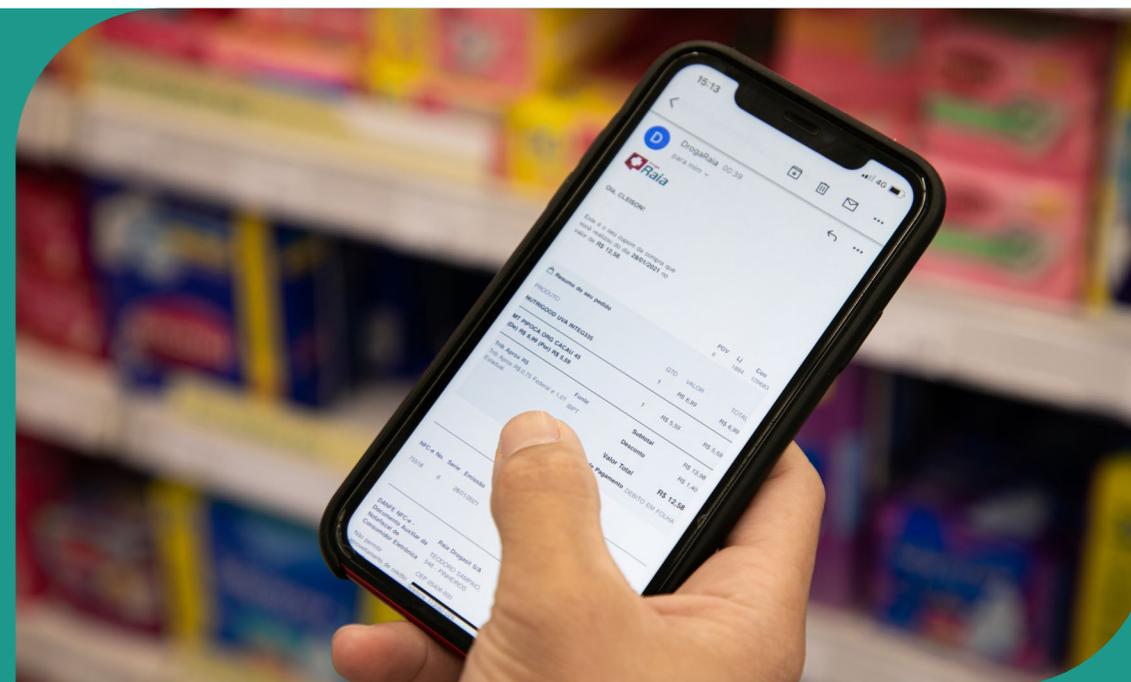
No prédio da matriz, em São Paulo (SP), há diversos pontos de coleta com separação entre lixo orgânico e reciclável. Para fazer a gestão desses resíduos, o time da limpeza passa por treinamentos para o processo. Semanalmente, duas empresas fazem a coleta de resíduos e também são responsáveis pelos certificados de destinação. Além disso, geramos no ambulatório, resíduos hospitalares, que passam por separação cuidadosa, armazenamento isolado e identificado e retirada por serviço semanal especializado da prefeitura.

Já em nossas lojas, para atendimento aos testes da Covid-19, foram criados processos de controle específico para coleta desses resíduos assegurando a segurança do procedimento.

Cupom Digital

O programa busca estimular a não impressão do cupom fiscal, em que o cliente o recebe via e-mail – uma iniciativa capaz de reduzir significativamente o volume de papel impresso nas transações diárias de nossas lojas.

Em contrapartida da não impressão de cupons, em 2020, fizemos uma parceria de 3 anos com a The Nature Conservancy (TNC), resultando no plantio de 15 mil mudas de árvore – no primeiro ano – para recuperação de áreas degradadas em Extrema (MG).





Descarte consciente de medicamentos

Em 2020 foi editado o decreto 10.388, que determina o sistema de logística reversa para a destinação final de medicamentos vencidos ou fora de uso e suas embalagens. O documento foi construído pelo governo federal em parceria com as empresas do setor e levou quase dez anos para ser validado.

Há uma década, a RD mantém o Programa de Descarte consciente de medicamentos, cumprindo determinação legal e evitando que esses itens sejam descartados em lixo comum e possam contaminar o solo e corpos d'água.

Em 2020, ampliamos nosso programa, mantendo ampla cobertura de coleta em todas as cidades em que estamos presentes. O programa considera uma distância ideal entre pontos em um raio de 300 metros entre as lojas. Trata-se da maior iniciativa do setor do varejo farmacêutico.

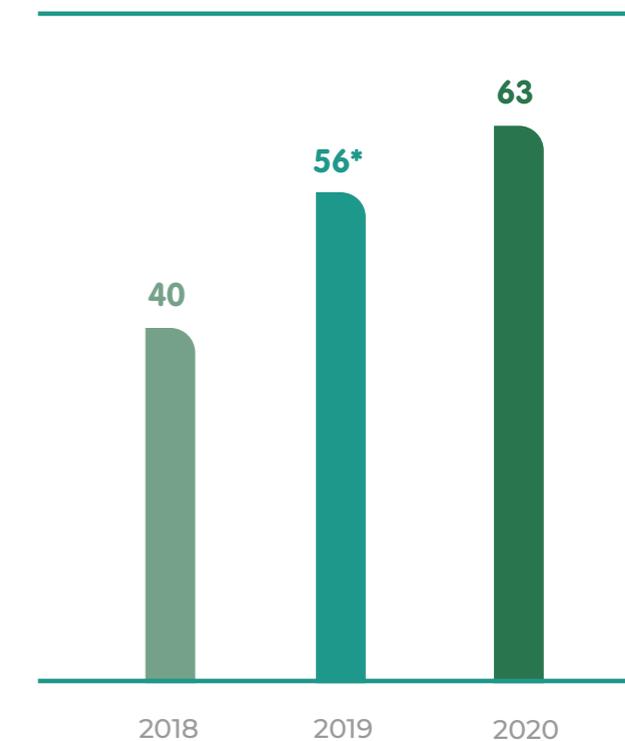
Remédios e suas embalagens podem ser entregues pelos clientes em 1.823 lojas, em 180 municípios e 23 estados. Todo o volume é incinerado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos ambientais e de saúde.

Em 2020, 63 toneladas foram coletadas e destinadas.

A empresa reorganizou também, o programa de recolhimento de pilhas, em atendimento à lei federal 12.305/10, e estabeleceu parceria com o setor eletroeletrônico. Atualmente, o sistema está presente em todas as lojas da rede. Mais de 4 toneladas de pilhas foram recebidas pelo programa e destinadas à reciclagem.

Para auxiliar os consumidores, o novo site institucional da RD conta com um aplicativo onde o cliente insere o CEP e encontra um mapa com a loja mais próxima para o descarte. Acesse: www.rd.com.br/mapa-de-logistica-reversa/

Medicamentos vencidos ou em desuso (t)



*A memória de cálculo foi revista, sendo necessário revisão no valor de 2019 para fins de uma melhor comparabilidade.

Gestão da água GRI 103 | 303, 303-5

Em 2020, demos continuidade ao processo de coleta e mapeamento dos dados relativos ao consumo de água, implementamos um sistema para unificação dos dados e indicadores e nossa meta para 2021 é aprimorar a gestão das informações.

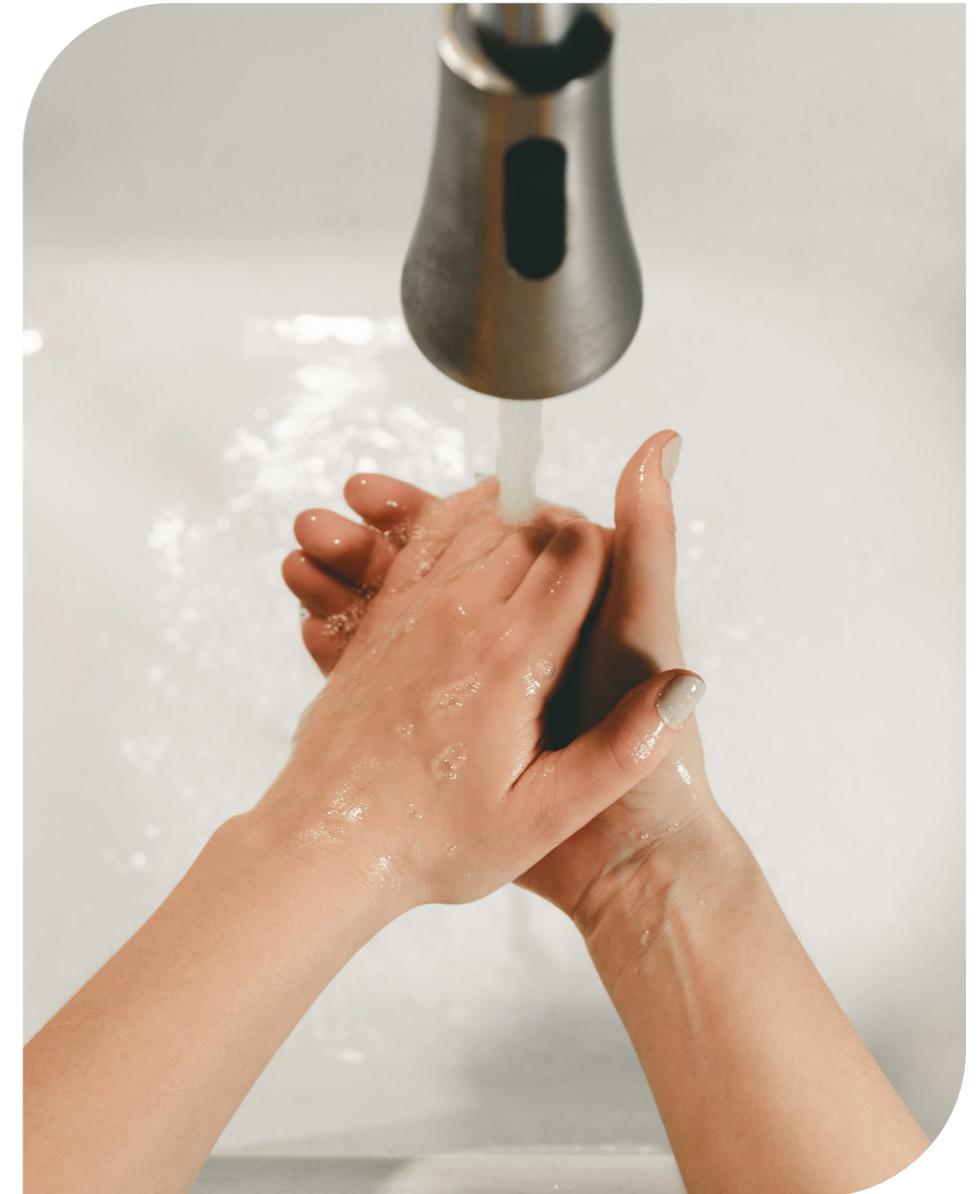
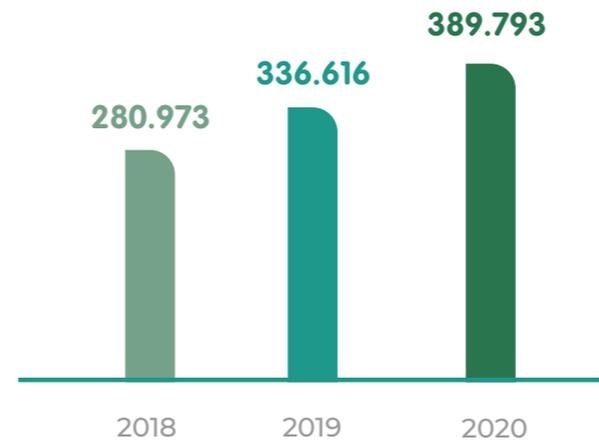
Demos continuidade a iniciativas para mitigar eventuais problemas de desperdício nas lojas, com ações periódicas de “caça-vazamentos” pelas equipes de manutenção e uso racional da água nos períodos que antecedem as higienizações de caixas-d'água das lojas.

A água utilizada na companhia, comprada de terceiros (companhias de saneamento), teve um volume total de consumo de 389.793 m³, aumento de aproximadamente 20% em relação ao ano anterior. Essa água é utilizada apenas para consumo humano e higiene pessoal. Entendemos que esse aumento de consumo se dá naturalmente, pela expansão da Companhia e pela abertura de novas lojas. Outro aspecto importante

está associado à limpeza das filiais; com a pandemia, houve um acréscimo significativo na intensidade de limpeza, que certamente contribuiu para o aumento do consumo.

Em 2020, cumprimos com a nossa meta de colocar hidrômetros em todos os nossos CDs para garantir a medição de nosso consumo nessas unidades. Para 2021, implantaremos o processo de medição e acompanhamento do consumo, com o objetivo de aprimorar ainda mais nossa gestão.

Nosso consumo (em m³) GRI 303-5





Sumário de conteúdo GRI

GRI 102-55

CONTEÚDOS GERAIS

GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 101 não possui conteúdos

Perfil organizacional

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	15		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	15		
	102-3 Localização da sede da organização	Raia Drogasil Av. Corifeu de Azevedo Marques, 3097 Butantã, São Paulo, SP 05.339-900 +55 (11) 3769-5678		
	102-4 Local das operações	15		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	15		
	102-6 Mercados atendidos	22		
	102-7 Porte da organização	15 e 22		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	103, 104 e 105		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	71		

CONTEÚDOS GERAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas em 2020.		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	29 e 33		
	102-12 Iniciativas externas	37		
	102-13 Participação em associações	111		
Estratégia				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	4		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	33 e 43		
Ética e integridade				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	31		16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	31		16

CONTEÚDOS GERAIS

Governança

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
	102-18 Estrutura de governança	25		
	102-19 Delegação de autoridade	25		
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	29		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-21 Consulta a <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	39		16
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	25		5, 16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	25		16
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	25		5, 16
	102-25 Conflitos de interesse	31		16

CONTEÚDOS GERAIS

Governança

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
	102-26 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia	29		16
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	29		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-32 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Comitê de Sustentabilidade e a área de mesmo nome validam o Relatório Anual e de Sustentabilidade da Companhia.		
	102-38 Proporção da remuneração total anual	105		
	102-39 Aumento percentual da proporção da remuneração total anual	105		

CONTEÚDOS GERAIS

Engajamento de *stakeholders*

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	3 e 39		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Todos os funcionários são cobertos por acordos de negociação coletiva, em conformidade com a legislação.		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	39		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	39, 60, 71 e 111		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	39, 60, 71 e 111		

Práticas de reporte

GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	3		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	3		
	102-47 Lista de tópicos materiais	39		

CONTEÚDOS GERAIS

Engajamento de *stakeholders*

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
	102-48 Reformulações de informações	Não houve		
	102-49 Alterações no relato	Em 2020 revisitamos a nossa materialidade, realizamos consulta aos nossos públicos de interesse e por este motivo os temas materiais e seus limites sofreram alterações em relação ao relato de 2019. Além disso, foi necessário ajustar os dados do indicador 302-1 conforme a nota explicativa 7.		
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-51 Data do relatório mais recente	Relatório de Sustentabilidade referente ao ano de 2019, publicado no primeiro semestre de 2020.		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	3		
	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	82		
	102-56 Relatório de verificação	116		

TÓPICOS MATERIAIS

Desempenho econômico

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	48		8, 9

Impactos econômicos indiretos

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	61		
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	61		1, 3, 8

TÓPICOS MATERIAIS

Combate à corrupção

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	32		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	32		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	32		16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	32 e 102		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	32		16

Materiais

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75		

TÓPICOS MATERIAIS

Materiais

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	113		8, 12
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	112		8, 12

Energia

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	113		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	113		7, 8, 12, 13

Água e efluentes

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	39 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	80		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	80		

TÓPICOS MATERIAIS

Emissões				
GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		7, 8, 12, 13
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	114		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	114		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	114		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	114		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	114		3, 12, 13, 14, 15
Resíduos				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	77		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	77		

TÓPICOS MATERIAIS

Resíduos

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	77		
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	77		
GRI 305: Emissões 2016	306-3 Resíduos gerados	115		
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	115		
	306-5 Resíduos destinados a disposição final	115		

Avaliação ambiental de fornecedores

	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	72		
	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	72 e 102		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Os impactos potenciais mapeados pela RD (caracterizados como riscos potenciais) são: práticas trabalhistas inadequadas (trabalho infantil, escravo etc.), exploração sexual de menores e riscos de saúde e segurança do trabalho, além de impactos ligados ao uso de produtos e serviços.		

TÓPICOS MATERIAIS

Emprego

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	29		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	106		5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	108		3, 5, 8
	401-3 Licença maternidade/ paternidade	108		5, 8

Saúde e segurança do trabalho

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	55		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	55		

TÓPICOS MATERIAIS

Saúde e segurança do trabalho

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	58		5, 8, 10
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	58		3, 5, 8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	O serviço de saúde ocupacional mapeia riscos de saúde por exames ocupacionais, desenvolvendo ações de saúde pontuais ou ligadas aos programas de saúde integral. Além disso, são feitas campanhas de vacinação e ações de sensibilização mensais com funcionários. Leia mais no capítulo Pessoas + Seguras.		5, 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	Nosso meio de representatividade dos colaboradores inclui a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho. O Comitê de Riscos considera toda a companhia, incluindo os riscos à segurança do trabalhador.		
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	58		
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	55		
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	55		

TÓPICOS MATERIAIS

Saúde e segurança do trabalho

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
	403-9 Acidentes de trabalho	Entre os acidentes relacionados ao trabalho com grandes consequências, houve 37 acidentes típicos (taxa 0,32) e 46 acidentes de trajeto (taxa 0,40). Os acidentes registráveis somaram 322 típicos (taxa 2,80) e 132 de trajeto (taxa 1,15). Páginas 55 e 58		3, 5, 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-10 Doenças profissionais	Em 2020, não tivemos fatalidades decorrentes de doenças ocupacionais. O número de casos de doenças ocupacionais registráveis foi de 1.683, referentes aos seguintes CIDs: F (transtorno mental ou de comportamento), J (transtornos respiratórios) e M (Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo). A gestão das doenças ocupacionais é realizada pelo sistema APDATA, com controle realizado pelo INSS. Não realizamos o controle de doenças ocupacionais dos terceiros e dos prestadores.		5, 8

TÓPICOS MATERIAIS

Capacitação e educação

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	64		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	64 e 105		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	64, 65 e 70		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	O processo de gestão de desempenho ocorre em ciclo anual, com três etapas de autoavaliação e avaliação de desempenho, <i>feedback</i> e construção de planos de desenvolvimento (PDI). Estão sujeitos ao processo contratados ou promovidos até 31 de junho do ano vigente – na matriz, assistentes e pares, analistas e pares, coordenadores e pares, gerentes, diretores e vice-presidentes; em lojas, gerentes e farmacêuticos; e, nos centros de distribuição, analistas e pares, supervisores, coordenadores e gerentes. Páginas 64 e 109		5, 8, 10

TÓPICOS MATERIAIS

Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	69		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	69		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	69 e 109		5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	109		5, 8, 10
Não discriminação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	31		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	31		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	110		5, 8

TÓPICOS MATERIAIS

Avaliação social de fornecedores

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	71		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	72 e 102		5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Os impactos potenciais mapeados pela RD (caracterizados como riscos potenciais) são: práticas trabalhistas inadequadas (trabalho infantil, escravo etc.), exploração sexual de menores e riscos de saúde e segurança do trabalho, além de impactos ligados ao uso de produtos e serviços. Página 72		5, 8, 16

Saúde e segurança do consumidor

GRI 103: Forma de gestão 2016 6	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	71		
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	71		
	416-2 Casos de não-conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	71		16

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Conteúdo	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Privacidade do cliente				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	34		16
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Forma de gestão 2016 6	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40 e 101		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	31		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	31		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas	112		16

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- | | |
|--|--|
| 1. Erradicação da pobreza | 10. Redução das desigualdades |
| 2. Fome zero | 11. Cidades e comunidades sustentáveis |
| 3. Boa saúde e bem-estar | 12. Consumo e produção responsáveis |
| 4. Educação de qualidade | 13. Combate às alterações climáticas |
| 5. Igualdade de gênero | 14. Vida debaixo d'água |
| 6. Água limpa e saneamento | 15. Vida sobre a terra |
| 7. Energia acessível e limpa | 16. Paz, justiça e instituições fortes |
| 8. Emprego digno e crescimento econômico | 17. Parcerias em prol das metas |
| 9. Indústria, inovação e infraestrutura | |

Anexo

NOSSOS TEMAS MATERIAIS GRI 102-21, 103-1

Estratégia RD	Tema material	Por que o tema é material?	Local / eixo de impacto	Limitações	ODS relacionados	Indicadores GRI associados
Pessoas mais saudáveis	Saúde e segurança dos funcionários	Cuidar das pessoas é o negócio da RD e, portanto, mitigar riscos de segurança e promover a saúde entre seus funcionários 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)	403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-9; 403-10
	Comunidade saudável	O cuidado com o cliente e com sua saúde e bem-estar é premissa da atuação da RD em cada lugar onde opera. O incentivo a hábitos saudáveis e o acompanhamento do cuidado com a saúde são algumas das formas que a RD tem de garantir uma acessibilidade à saúde nas pontas.	Fora da organização	Impactos ocorrem apenas nas comunidades onde há projetos sociais	ODS 3 (3.4 e 3.8)	416-1; 416-2 418-1
	Promoção da diversidade e inclusão	Esse desafio é encarado pela RD não apenas como uma forma de garantir que a 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)	405-1; 405-2 406-1
Planeta mais saudável	Gestão de resíduos e logística reversa	A gestão dos resíduos, um dos principais impactos ambientais da RD, visa não apenas a redução da sua própria pegada ambiental, mas olha para como essa gestão pode influenciar políticas públicas.	Dentro e fora da organização	Não há	ODS 7 (7.2) ODS 11 (11.6) ODS 12 (12.5)	301-1; 301-2; 302-1; ; 302-4 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7
Negócios mais saudáveis	Gestão de pessoas	Para a RD, a felicidade e a cultura organizacional são aspectos que vão muito além da eficiência operacional, formando cidadãos e uma sociedade mais inclusiva, saudável e preparada para os desafios globais.	Dentro e fora da organização	Impactos ocorrem apenas nas comunidades onde há projetos sociais	ODS 8 (8.5) ODS 10 (10.2)	401-1; 401-2; 401-3 404-1; 404-2; 404-3
	Produtos e serviços	A RD enxerga que para além da alta qualidade e excelência em produtos e serviços, estes 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)	308-1; 308-2 414-1; 414-2
	Ética, integridade e transparência	A Ética e integridade na RD permeia 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)	201-1; 205-1; 205-2; 205-3

CONFORMIDADE E MONITORAMENTO GRI 205-2, 308-1 e 414-1

TREINAMENTOS ANTICORRUPÇÃO PARA EMPREGADOS, POR CARGO

Cargo	Treinados	2020
Coordenador	número	113
	% da categoria	34.35%
Gerente corporativo	número	81
	% da categoria	24.62%
Gerente regional	número	67
	% da categoria	20.36%
Coordenador (funcionários 4bio)	número	20
	% da categoria	6.08%
Gerente (funcionários 4bio)	número	9
	% da categoria	2.74%
Outros (funcionários 4bio)	número	39
	% da categoria	11.85%
Total	número	329

AVALIAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DE FORNECEDORES

	2020
Número total de novos fornecedores cadastrados em 2020	1.289
Número total de novos fornecedores avaliados com base em critérios socioambientais	291
Percentual	22.58%

RAIO-X DA EQUIPE GRI 102-8

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO ^{1 2 3}

Tipo de contrato		2018			2019			2020		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Temporário	RD ⁴	0	0	0	0	0	0	44	111	155
	4BIO	3	0	3	7	2	9	11	0	11
Permanente	RD ⁵	13.016	22.228	35.304	14.935	25.119	40.054	15.879	27.597	43.476
	4BIO	107	147	254	125	181	306	138	188	326
Total	RD	13.016	22.228	35.304	14.935	25.119	40.054	15.923	27.708	43.631
	4BIO	110	147	257	132	183	315	149	188	337

1 Todos os contratos são em jornada integral, e os dados da tabela incluem funcionários em atividade, afastados e gozando de férias. Não inclui aprendizes e estagiários.

2 Em 2019 a RD teve 266 terceiros trabalhando com contratos permanentes.

3 Em 4Bio, em 2019, não inclui Rio de Janeiro. E em 2020, inclui dados de São Paulo, Campinas, Rio de Janeiro, Recife e Palmas

4 Inclui contratos com tempo determinado de até 2 anos. No caso de aprendizes, não representados na tabela, todos trabalham com contratos temporários e de meio período (225 homens e 445 mulheres).

5 Diretoria e empregado CLT.

EMPREGADOS POR GÊNERO E REGIÃO ¹

Região	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Norte	185	296	481	292	415	707	379	610	989
Nordeste	1.600	2.251	3.851	2.114	2.843	4.957	2.386	3.337	5.723
Centro-Oeste	1.194	2.117	3.311	1.299	2.237	3.536	1.344	2.618	3.962
Sudeste	8.974	15.605	24.579	10.032	1.7320	27.352	10.375	18.282	28.657
Sul	1.063	2.019	3.082	1.198	2.304	3.502	1.439	2.861	4.300
Total	13.016	22.288	35.304	14.935	25.119	40.054	15.923	27.708	43.631

1 Todos os contratos são em jornada integral, e os dados da tabela incluem funcionários em atividade, afastados e gozando de férias. Não inclui aprendizes e estagiários.

EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA ¹

	2018		2019		2020	
	RD	4Bio	RD	4Bio	RD	4Bio
< 30 anos	24.114	118	27.244	128	29.287	134
De 30 a 50 anos	10.438	133	11.925	179	13.346	184
> 50 anos	752	6	885	8	998	8
Total	35.304	257	40.054	315	43.631	326

¹ Em RD, todos os contratos são em jornada integral, e os dados da tabela incluem funcionários em atividade, afastados e gozando de férias. Não inclui aprendizes e estagiários.

EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL, GÊNERO E FAIXA ETÁRIA (%)

RD	2020				
	Homens	Mulheres	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Diretoria	82%	18%	0%	76%	24%
Gerência	57%	43,3%	3,78%	87,39%	8,82%
Chefia/coordenação	52%	48%	13,49%	80,47%	6,05%
Técnica/supervisão	35%	65%	31,89%	67,03%	1,08%
Administrativo	43%	57%	52,25%	45,47%	2,28%
Operacional	36%	64%	70,91%	26,80%	2,28%

EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL ^{1 2}

Região	2018				2019				2020			
	RD		4Bio		RD		4Bio		RD		4Bio	
	Homens	Mulheres	Total	Total	Homens	Mulheres	Total	Total	Homens	Mulheres	Total	Total
Diretoria	32	9	41	1	37	8	45	1	41	9	50	1
Gerência	95	57	152	10	110	80	190	12	135	103	238	13
Chefia/coordenação	66	72	138	36	87	85	172	33	111	104	215	32
Técnica/supervisão	662	1.260	1.922	6	722	1.484	2.206	13	948	1.739	2.686	18
Administrativo ³	454	490	944	48	536	590	1.126	65	663	870	1.534	65
Operacional	11.707	20.400	32.107	156	13.443	22.872	36.315	191	14.025	24.883	38.908	197
Total	13.016	22.288	35.304	257	14.935	25.119	40.054	315	15.923	27.708	43.631	326

¹ Em RD, todos os contratos são de jornada integral. Os dados consideram funcionários em atividade, afastados e em férias. Não inclui aprendizes e estagiários.

² Em 4Bio, foi informado somente o valor total de empregados, sem divisão de gênero.

³ Em RD em 2020, houve ajuste do cargo de Assistente 1 e Assistente 2 de Operacional para Administrativo.

4BIO EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO

Região	2018			2019			2020		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
Norte	1	20	21	2	20	22	0	15	15
Nordeste¹	0	0	0	0	3	3	6	8	14
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sudeste	2	234	236	7	283	290	5	303	308
Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	254	257	9	306	315	11	326	337

¹ Seis contratos temporários na filial de Recife (PE) trabalham em jornada integral.

4BIO

A proporção entre a remuneração do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual de todos os empregados, desde 2019, se mantém em 6%. De 2019 para 2020, a proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados foi de 18,30%.

PRÁTICAS DE REMUNERAÇÃO GRI 102-38, 102-39

PROPORÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO DO INDIVÍDUO MAIS BEM PAGO E A REMUNERAÇÃO MÉDIA ANUAL DE TODOS OS EMPREGADOS¹

Remuneração	2018	2019	2020
Proporção remuneração indivíduo mais bem pago x remuneração média anual dos empregados GRI 102-38	0,30%	0,26%	0,27%
Proporção do aumento % na remuneração total anual GRI 102-39	10,24%	16,81%	12,64%

¹ Para a Remuneração total, consideramos: salário base de dezembro + PPR + ILP. Sem encargos

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR ANO, POR EMPREGADO E POR CATEGORIA FUNCIONAL [404-1](#)

Categoria	2020
Diretoria	13,12
Gerência	8,86
Chefia/coordenação	6,92
Técnica/supervisão	42,57
Administrativo	13,35
Operacional	112,97
Total	103,93

CONTRATAÇÕES & TURNOVER GRI 401-1

EMPREGADOS CONTRATADOS, POR FAIXA ETÁRIA ¹

Região		2018		2019		2020	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
< 30 anos	RD	11.217	0,47	12.617	0,46	11.169	0,38
	4Bio	59	0,23	62	0,20	33	0,23
De 30 a 50 anos	RD	2.594	0,25	3.125	0,26	3.143	0,24
	4Bio	44	0,17	28	0,09	29	0,16
> 50 anos	RD	201	0,27	213	0,24	180	0,18
	4Bio	1	0,004	3	0,01	1	0,13
Total	RD	14.012	0,40	15.955	0,40	14.492	0,33
	4Bio	104	0,40	93	0,30	63	0,19

¹ A taxa é resultado da divisão do número de contratados no ano pelo número total de funcionários nessa faixa etária em dezembro.

EMPREGADOS CONTRATADOS, POR GÊNERO ¹

Região		2018		2019		2020	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	RD	5.635	0,43	6.367	0,43	5.452	0,34
	4Bio	-	-	37	0,12	34	0,25
Mulheres	RD	8.377	0,38	9.588	0,38	9.040	0,33
	4Bio	-	-	56	0,18	29	0,15
Total	RD	14.012	0,40	15.955	0,40	14.492	0,33
	4Bio	104	0,40	93	0,30	63	0,19

¹ A taxa é resultado da divisão do número de contratados no ano pelo número total de funcionários de cada gênero em dezembro.

EMPREGADOS CONTRATADOS, POR REGIÃO ¹

Região		2018		2019		2020	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
NO	RD	367	0,76	441	0,62	450	0,46
	4Bio	-	-	5	0,62	2	0,13
NE	RD	1.815	0,47	1.976	0,40	1.737	0,30
	4Bio	-	-	3	0,40	4	0,67
CO	RD	1.137	0,34	1.223	0,35	1.222	0,31
	4Bio	-	-	0	0	0	0
SE	RD	9.177	0,37	10.635	0,39	9.008	0,31
	4Bio	-	-	85	0,39	57	0,19
SUL	RD	1.516	0,49	1.680	0,48	2.075	0,48
	4Bio	-	-	0	0	0	0
Total	RD	14.012	0,40	15.955	0,40	14.492	0,33
	4Bio	104	0,40	93	0,40	63	0,19

¹ A taxa é resultado da divisão do número de contratados no ano pelo número total de funcionários nessa região em dezembro.

EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR FAIXA ETÁRIA ¹

Região		2018		2019		2020	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
< 30 anos	RD	6.928	0,29	8.489	0,31	7.508	0,26
	4Bio	0	0,00	40	0,13	28	0,20
De 30 a 50 anos	RD	2.799	0,27	3.692	0,31	3.277	0,25
	4Bio	0	0,00	27	0,09	37	0,21
> 50 anos	RD	149	0,20	202	0,23	161	0,16
	4Bio	0	0,00	4	0,01	1	0,11
Total	RD	9.876	0,28	12.383	0,31	10.946	0,25
	4Bio	0	0,00	71	0,23	66	0,20

¹ A taxa é resultado da divisão do número de desligados no ano pelo número total de funcionários nessa faixa etária em dezembro.

EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR GÊNERO ¹

Região		2018		2019		2020	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	RD	4.001	0,31	4.865	0,33	4.470	0,28
	4Bio	0	0,00	24	0,08	35	0,26
Mulheres	RD	5.875	0,26	7.518	0,30	6.476	0,23
	4Bio	0	0,00	47	0,15	31	0,16
Total	RD	9.876	0,28	12.383	0,31	10.946	0,25
	4Bio	0	0,00	71	0,23	66	0,20

¹ A taxa é resultado da divisão do número de desligados no ano pelo número total de funcionários de cada gênero em dezembro.

EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR REGIÃO ¹

Região		2018		2019		2020	
		Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
NO	RD	38	0,08	158	0,22	175	0,18
	4Bio	0	0,00	4	0,01	11	0,73
NE	RD	741	0,19	968	0,20	977	0,17
	4Bio	0	0,00	0	0,00	2	0,33
CO	RD	803	0,24	974	0,28	820	0,21
	4Bio	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SE	RD	7.112	0,29	8.986	0,33	7.673	0,27
	4Bio	0	0,00	67	0,21	53	0,17
SUL	RD	1.182	0,38	1.297	0,37	1.301	0,30
	4Bio	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	RD	9.876	0,28	12.383	0,31	10.946	0,25
	4Bio	0	0,00	71	0,23	66	0,20

¹ A taxa é resultado da divisão do número de desligados no ano pelo número total de funcionários nessa região em dezembro.

BENEFÍCIOS GRI 401-2

A RD oferece assistência médica por adesão de forma contributária para titulares e dependentes legais com opção de até três planos. Para o corporativo, há também a opções de mais de uma operadora de saúde, na qual a empresa subsidia de 50% a 70% do valor do plano, sem coparticipação. Elegibilidade não prevista para estagiários. A RD não fornece benefícios a contratos temporários.

- » Assistência odontológica 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 nossos funcionários;
- » Convênio farmácia - é concedido o benefício do Univers, a todos os funcionários e dependentes legais;
- » Empréstimo consignado
- » Seguro de vida;
- » Vale-refeição/ Vale-alimentação é concedido para cargos de loja ou cargos com atividade externa de acordo o previsto e CCT ou liberalidade entre R\$3,50 e R\$32,00.
- » Vale transporte;
- » Cesta de natal;
- » *Check up* de gerentes e executivos
- » Convênio academia: para todos os funcionários, em parceria com uma rede de academias com capilaridade nacional.

Na 4Bio, os benefícios incluem seguro de vida, plano de saúde, licença maternidade/paternidade, plano odontológico, convênio farmácia, vale refeição / vale-transporte, benefício aniversário dos filhos, PLR, gratificação, premiação. (Apenas a matriz oferece plano de aquisição de ações)

LICENÇAS GRI 401-3

LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE*

		RD		4Bio	
		2019	2020	2019	2020
Empregados que tiveram direito a tirar a licença ¹	homens	14.935	15.923	132	136
	mulheres	25.119	27.708	183	190
Empregados que tiraram a licença	homens	284	287	0	2
	mulheres	1.189	1.184	5	9
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	homens	284	287	0	3
	mulheres	1.189	1.184	0	3
Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	mulheres	586	630	0	3
Taxa de retorno	homens	100%	100%	1,00	1,00
	mulheres	100%	100%	0	0,33
Taxa de retenção	homens	-	75.0%	0	1,00
	mulheres	53.4%	53.0%	0	0,66
Turnover	mulheres	24,21%	15,80%		

¹ Empregados com contratos temporários e permanentes RD. No caso dos aprendizes, 445 mulheres e 225 homens tiveram direito à licença em 2020. Destes, 11 mulheres utilizaram a licença.

*A licença paternidade na RD e na 4bio seguem o período de 5 dias definido por lei.

DESENVOLVIMENTO E CARREIRA GRI 404-3

EMPREGADOS QUE RECEBERAM AVALIAÇÕES REGULARES DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL (%)

	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria				76,67	100	81,08	80	100	84
Gerência				80,79	86,32	84,38	96	100	98
Coordenação/ especialistas				85,59	85,98	85,98	83	85	84
Técnica/ supervisão				2,26	0,84	1,38	5	5	5
Administrativo							57	61	60
Operacional				13,71	17,99	16,40	5	9	7
Total				16,47	20,07	18,13	12	15	14

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI 405-1, 405-2

INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO (%) ¹

	2020	
	Homens	Mulheres
Conselho de Administração	8	1
Comitê de Pessoas	4	2
Comitê de Finanças e Riscos	3	1
Comitê de Estratégias	4	2
Comitê de Sustentabilidade	1	1
Comitê de Negócios de Saúde	4	1
Comitê de Expansão	2	0

¹ Na organização, 0% dos membros do Conselho e dos comitês tem menos de 30 anos; 20% têm de 30 a 50 anos; e 80% têm mais de 50 anos.

EMPREGADOS NEGROS E PCDS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO (%)

	Negros (Pretos e Pardos) 2020		PCDs 2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	16%	0%	0%	0%
Gerência	18,90%	10,92%	0%	0%
Chefia/ coordenação	15,34%	15,81%	0,46%	0%
Técnica/ supervisão	17,60%	31,11%	0,40%	0,33%
Administrativo	30,85%	24,20%	0,84%	0,84%
Operacional	22,44%	38,17%	2,56%	2,39%
Total	22,02%	36,94%	2,34%	2,18%

	2020	
Proporção entre o salário-base recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens ^{1 2}	Proporção entre o salário-base e remuneração - Homens	Proporção entre o salário-base e remuneração - Mulheres
Diretoria	13,33	13,33
Técnica/supervisão	13,61	13,61
Gerência	13,76	13,77
Operacional	13,52	13,53
Administrativo	13,35	13,35
Chefia/coordenação	13,35	13,34

1 A remuneração aplicada na RD é com base em tabela salarial comparada e atualizada frente a pesquisa de mercado e as aplicações de movimentações de pessoal (mérito, promoções) são com base em meritocracia.

2 Cada gestor pode solicitar mediante boa *performance* a avaliação de mérito (entre 10% a 15% de aumento) ou promoção caso esteja aderente a nova posição com percentual máximo até 30%, independentemente de gênero.

NÃO DISCRIMINAÇÃO GRI 406-1

OCORRÊNCIAS E TRATATIVAS ¹

Casos de discriminação ¹	2019	2020
Total de casos registrados	35	44
Casos analisados	35	39
Planos de reparação estão sendo implementados	5	5
Casos solucionados no período coberto pelo relatório	30 distribuídos entre, Corporativo (1), Raia (14), Drogasil (13), Farmasil (1) e CD (6)	39 distribuídos entre CD (6), Raia (22), Drogasil (9). Corporativo (1) e Local não informado (1)
Total	35	44

1 Não houve registro de casos de discriminação na 4Bio.

CAPITAL SOCIAL GRI 102-43, 102-44

PRÁTICAS COM NOSSOS STAKEHOLDERS

PÚBLICOS:	PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO								
Clientes	<p>Informações do SAC, canal oficial de comunicação com os clientes:</p> <p style="text-align: center;">Canais de comunicação com o cliente</p> <table border="1"> <tr> <td>Total de Chamadas em 2020 (inclui SAC, Farmas, Covid e MktPlace)</td> <td>1.201.955</td> </tr> <tr> <td>Reclamações recebidas de clientes¹</td> <td>133.000</td> </tr> <tr> <td>Percentual de reclamações</td> <td>11,1%</td> </tr> <tr> <td>Canais utilizados</td> <td>Voz</td> </tr> </table> <p><small>1100% das reclamações são respondidas em até cinco dias.</small></p>	Total de Chamadas em 2020 (inclui SAC, Farmas, Covid e MktPlace)	1.201.955	Reclamações recebidas de clientes¹	133.000	Percentual de reclamações	11,1%	Canais utilizados	Voz
	Total de Chamadas em 2020 (inclui SAC, Farmas, Covid e MktPlace)	1.201.955							
	Reclamações recebidas de clientes¹	133.000							
	Percentual de reclamações	11,1%							
	Canais utilizados	Voz							
Funcionários	<p>Pesquisa de clima organizacional</p> <p>Workplace: plataforma de comunicação interna. Em 2020, registrou 36 mil usuários ativos e 3.690 grupos oficiais.</p>								
	<p>Reuniões, participações em eventos, teleconferências e um encontro anual</p> <p>A RD participou de conferências nacionais e internacionais e conversas com agentes do mercado em 138 dias do ano, no Brasil e no exterior</p> <p>Realizou teleconferências de resultado em português e em inglês abertas ao público em geral, além do RD Day, evento aberto em que os diretores executivos e conselheiros da empresa apresentam as estratégias e principais projetos da empresa e, em seguida, abrem espaço para esclarecerem dúvidas da audiência</p>								
Acionistas									

PARTICIPAÇÃO RD EM ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES

GRI 102-13

- » Associação Brasileira das Redes de Drogarias (Abrafarma)
- » Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV)
- » Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca)
- » Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)
- » Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).
- » Movimento Mulher 360 (MM 360)
- » Rede Empresarial de Inclusão social (REIS)
- » Amigos da Poli
- » Coalisão Empresarial de combate à violência contra mulheres e meninas
- » Pacto Global da ONU
- » Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs)
- » Grupo de Institutos Fundações e Empresas (GIFE)

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA GRI 419-1

NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS NA ÁREA SOCIOECONÔMICA (EM R\$ MM) ¹

Contingência relacionada a:	2018	2019	2020
Processos judiciais cíveis	9,90	9,90	5,16
Processos judiciais trabalhistas	77,00	103,68	103,30
Processos judiciais tributário	346,20	383,50	412,84
Provisões			
Demandas judiciais cíveis	0,70	1,82	0,61
Demandas judiciais trabalhistas e previdenciárias	73,15	94,10	95,04
Demandas judiciais tributário	0,64	15,38	6,20

CAPITAL NATURAL

USO DE MATERIAIS GRI 301-1

MATERIAIS UTILIZADOS NA PRODUÇÃO E EMBALAGEM ¹

Nome do material	Utilizado para produzir e embalar produtos	Material renovável/não renovável	Unidade de medida	2020
PE Verde	Consumo de embalagens referente apenas ao produtos vendidos pela RD da marca Vegan by Needs	Sim	Kg	2.261,60
PET		Não	Kg	4.407,32
Papelão		Sim	Kg	2.329,42

¹ O controle e monitoramento deste indicador teve início em 2020

RECICLADOS UTILIZADOS GRI 301-2

Dos SKUs (*Stock Keeping Unit* - Unidade de Manutenção de Estoque) ativos, 79% utilizam embalagens primárias/secundárias com material passível de ser reciclado. Dentro dos materiais utilizados há plástico, papel, vidro e alumínio, ou seja, recicláveis.

RECURSOS NATURAIS GRI 302-1

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ) - RD¹

	2018	2019	2020
Combustíveis de fontes não renováveis - total	172.998,91	214.223,76	214.089,94
Querosene de Aviação	7.512,23	8.658,15	8.966,05
Gasolina (regionais)	4.921,63	4.967,12	4.254,43
Óleo diesel (logística e gerador) ²	158.882,34	200.458,13 ⁷	200.834,05
GLP ³	1.682,71	140,35	35,41
Combustíveis de fontes renováveis - total	24.092,82	23.611,60	25.817,76
Biodiesel ⁴	21.375,25	20.792,45	23.172,05
Etanol (regionais)	2.717,57	2.819,15	2.645,71
Energia consumida – eletricidade⁵	500.612,88	657.531,72	686.894,25
Eletricidade de fontes não-renováveis	59.571,19	74.879,28	75.791,04
Eletricidade de fontes renováveis	441.041,68	582.652,44	611.103,22
Energia vendida - eletricidade⁶	0,00	6.377,99	18.216,27
Total	697.704,61	895.367,08	926.801,95

1 Fatores de conversão utilizados: BEN - Balanço Energético Nacional 2013.

2 Consumo do gerador em 2019 = 34.822,37 GJ; consumo do gerador em 2020 = 36.657,96 GJ. Óleo diesel da frota considera 89% proveniente de fontes não renováveis (2020) e 90% em 2018 e 2019.

3 Redução devido à troca de empilhadeiras para equipamentos movidos a energia elétrica.

4 Parcela de 11% de biodiesel proveniente do uso de óleo diesel pela frota logística e gerador (2020). Em 2018 e 2019 a porcentagem utilizada foi de 10%, conforme legislação nacional.

5 Energia segregada conforme a matriz energética brasileira.

6 Os dados de energia vendida de 2019 são relativos aos meses de julho a dezembro.

7 Os dados de óleo diesel (logística e gerador), gasolina, etanol e biodiesel de 2019 foram revisados e sofreram alteração.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ) - 4BIO

	2020
Energia consumida – eletricidade	1813,23

REDUÇÕES DE CONSUMO DE ENERGIA DECORRENTE DE MELHORIAS EM CONSERVAÇÃO E EFICIÊNCIA (GJ) GRI 302-4

	2019	2020
Lâmpadas LED¹	6.519,51	17.263,18
Ar-condicionado inverter¹	1.345,37	
Alinhador de elétrons²	-	54.680,70
Total	7.862,88	71.943,88

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

2 O cálculo da redução advinda com o alinhador de elétrons se baseou em estudo técnico feito em loja. 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 lojas 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 ÁGUA (M³)¹ GRI 303-5

2018	2019	2020
280.973	336.616	389.793

1 Não houve mudanças no armazenamento da água.

EMISSÕES GRI 305-1, 305-3

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (TCO₂E)

RD	2018	2019	2020*
Escopo 1 GRI 305-1	16.380,07	18.115,20	27.833,48
Escopo 2 GRI 305-2	10.286,21	13.375,78	11.777,37
Escopo 3 GRI 305-3	2.675,46	2.755,06	1.248,854
Total	29.341,74	34.246,04	40.859,71
4Bio			
Escopo 1 GRI 305-1	Indisponível	66,86	1,31
Escopo 2 GRI 305-2	Indisponível	36,75	31,09
Escopo 3 GRI 305-3	Indisponível	Indisponível	-
Total	Indisponível	103,61	32,40

*Em 2020 aprimoramos a coleta de dados para o inventário de gases de efeito estufa, principalmente para as emissões fugitivas, para os gases refrigerantes e dados de resíduos que compõem o escopo 3.

EMISSÕES BIOGÊNICAS DE CO₂ (T CO₂ EQUIVALENTE)

RD	2018	2019	2020
Escopo 1 GRI 305-1	Indisponível	1.794,05	1.900,72
Escopo 2 GRI 305-2	Indisponível	622,29	0,00
Escopo 3 GRI 305-3	Indisponível	-	507,22
Total	Indisponível	2.416,34	2.407,94
4Bio			
Escopo 1 GRI 305-1	Indisponível	0,43	0,16

RESÍDUOS GRI 306-3, 306-4, 306-5

RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

Disposição de resíduos perigosos em (t)	Tipo de resíduo	2018	2019	2020
Reciclagem	Pilha	3,18	4,42	3,99
Incineração (queima de massa)	Remédios	40	56,06	62,63
	Resíduos de saúde	22,67	23,59	580,78
	Impróprios	2,5	20,7	28,30
Total		68,35	104,77	675,7

Disposição de resíduos não perigosos (t)	Tipo de resíduo	2018	2019	2020
Reciclagem*	Papel, papelão, plástico, metais ferrosos e não ferrosos, madeira, pneus e vidro	2.213,16	3.812,20	4.285,81
Aterro	Orgânico	662,04	238,29	624,51
Coprocessamento	Impróprios	907,4	866,77	1.572,26
Total		3.782,60	4.917,26	6.482,59

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

Tipo de resíduo reciclado (t)	2018	2019	2020
Papel	-	-	96,21
Papelão	2.159,57	3.561,57	3.941,74
Plástico	46,1	211,93	137,54
Metais ferrosos	-	-	10,08
Madeira	0,29	28,09	87,69
Vidro	7,20	10,61	8,56
Total	2,205.96	3,812.20	4.281,82

Total de resíduos gerados em toneladas	2018	2019	2020
	3.850,95	5.022,03	7.091,67

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

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO 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

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 2020 ("Relatório") acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

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 2020 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.

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 serviriam 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 amostrados:
 - 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 2020 da Raia Drogasil, 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 serviriam de base para a sua preparação.

São Paulo, 19 de abril de 2021

KPMG Assessores Ltda.

Marcio Andrade Barreto
Sócio - diretor



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

RICARDO DUARTE

CONSULTORIA GRI

CAMILA LIMBERG E RACHEL ALVES

DIREÇÃO DE ARTE E DESIGN

DIEGO RIBEIRO, LEANDRO LOPES E ED SANTANA

FOTOGRAFIA

CAMILA PICOLO E BANCO DE IMAGENS UNSPLASH

