

RELATÓRIO ANUAL E
DE SUSTENTABILIDADE
2019



RD



Sumário

03 Sobre o relatório

06 Mensagem do Conselho de Administração

08 Mensagem da Administração

01.

10 RAIA DROGASIL S. A.

17 Estratégia e desempenho
20 Digitalização do varejo

02.

23 Governança Corporativa

24 Estrutura de Governança
27 Ética e transparência
29 Diretrizes de Sustentabilidade

03.

40 Cuidando das pessoas

41 Cuidar + dos nossos funcionários
42 Promoção à saúde e bem-estar

04.

43 Cuidando do planeta

44 Eficiência energética
46 Gestão de Resíduos
47 Emissões de GEE
49 Economia de água
50 Medescarte

05.

51 Cuidando do negócio

52 Universidade RD
58 Diversidade
59 Relacionamento com os *stakeholders*
61 Proteção de dados

62 Anexo GRI

75 Índice de conteúdo GRI
85 Expediente



Sobre o relatório

O processo de reporte da RD está em constante evolução. A presente publicação narra as práticas, os resultados e os desafios da empresa ao longo de 2019, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. O relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, e usa como direcionadores o International Integrated Reporting Council (IIRC), os Princípios do Pacto Global e a Agenda 2030 e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O processo de materialidade, realizado em 2016, orientou a definição do conteúdo e a escolha dos Indicadores. A veracidade dos dados e informações reportados passaram por verificação externa realizada por empresa independente, a KPMG. **102-50**

Pela primeira vez, alguns dados da 4Bio foram reportados, referentes aos temas meio ambiente e funcionários. As informações financeiras já consideram, de forma consolidada, a operação da 4Bio. **102-49**

Mais informações sobre os dados apresentados neste relatório podem ser solicitadas pelo e-mail: sustentabilidade@rd.com.br. **102-53**

COVID-19 – ESCLARECIMENTOS E PROVIDÊNCIAS NAS OPERAÇÕES DA RD

Entendemos que a natureza dos negócios da RD está em cuidar das pessoas em todos os momentos da vida e em especial no auxílio ao tratamento da saúde.

A disseminação da Covid19 no final de 2019, levou a RD a tomar medidas de prevenção e precaução, assim que começaram a aparecer os primeiros casos confirmados da doença no exterior, prevendo que a epidemia chegaria rapidamente ao Brasil.

Com o intuito de esclarecer nossos públicos de relacionamento, decidimos incluir, no relatório 2019, as principais ações tomadas pela RD no combate à disseminação da Covid-19, pois nossas operações têm grande importância no bem-estar social ao dar suporte à população na continuidade dos tratamentos e no acesso aos medicamentos e produtos necessários ao combate aos efeitos da Covid-19.

Em tempos de corona vírus, RD fortalece comunicação interna, estimula o *home office*, implanta a Clínica Einstein na Matriz e o serviço de Telemedicina para os funcionários de todo o país

PESSOAS

Seguindo as orientações dos órgãos governamentais de Saúde, da OMS e de especialistas, logo no início de março de 2020, começamos uma forte comunicação interna com orientações de prevenção e segurança para os nossos funcionários. Na segunda semana do mês, orientamos os funcionários da matriz, em São Paulo, a trabalhar em *home office*. Recomendamos a redução drástica de reuniões, cancelamos viagens e priorizamos o uso de ferramentas digitais de comunicação. Adiamos, também, o Notáveis do Ano, evento com foco em cultura e reconhecimento das nossas pessoas da operação, que reúne 3 mil profissionais de todo o país.

Implantamos a Clínica Einstein na matriz e o serviço de Telemedicina Einstein para os funcionários de todo o Brasil e seus familiares. Introduzimos também o serviço

médico seis dias por semana nos Centros de Distribuição de Guarulhos e Embu, e disponibilizamos um profissional para dar orientações nos outros. Além disso, realizamos o controle de temperatura diário nos funcionários dos Centros de Distribuição, lojas e na matriz para aqueles que não podem ficar em *home office*.

Também priorizamos os treinamentos à distância e *on the job*, intensificamos os cursos de aplicação de vacina da gripe em loja e a implementação de 240 micropolos (minicentros de distribuição para atender os pedidos via aplicativo de Compre e Retire). Contratamos 1.438 funcionários para as lojas e 853 pessoas para Centros de Distribuição. Adaptamos também o atendimento e os procedimentos nos refeitórios da empresa e alugamos frotas para transportar funcionários-chave da operação de lojas, Centros de Distribuição e matriz.

SUPPLY CHAIN

Prevendo uma maior procura de produtos nos primeiros dias de apelo das autoridades por isolamento social, a empresa se antecipou, e realizou fortes investimentos em estoques, sobretudo nos medicamentos isentos de prescrição. E, após identificar que

Durante o isolamento social, a RD segue sua missão de cuidar de gente e se manterá em plena atividade para continuar abastecendo a população

a procura por hidroxiclороquina aumentou abruptamente, causando falta do medicamento nas farmácias, decidimos doar este medicamento para o governo do estado de São Paulo, e para outros governos estaduais, que identifiquem essa necessidade.

LOJAS

Disponibilizamos máscaras para todos os funcionários e álcool gel para uso dos funcionários e também dos clientes. Estabelecemos o distanciamento nas filas e no balcão, de pelo menos 1 metro. Passamos a controlar o número de pessoas na área de vendas e criamos um horário exclusivo

para o atendimento de pessoas com 60 anos ou mais, nas duas primeiras horas de funcionamento das lojas. Revisamos horários de funcionamento de acordo com o movimento durante a quarentena e reduzimos alguns plantões noturnos que perderam movimento.

No dia 26 de março, anunciamos que a RD não iria repassar o reajuste dos preços dos medicamentos, no mês de abril, que anualmente são aplicados no dia 1º e criamos uma campanha nas nossas redes sociais e na lojas com a hashtag [#AbrilSemAumento](#)

Antecipamos a campanha de vacinação contra a gripe nas lojas, disponibilizando as vacinas tetravalentes em 34 pontos da Capital Paulista. Adicionalmente, fizemos parceria com o SUS, no estado de São Paulo, para vacinação da trivalente em 11 lojas a partir de 13 de abril. Parceria com o SUS foi firmada também em cinco lojas no Pará e quatro em Campo Grande (MS), que se transformarão em postos avançados de vacinação por 40 dias.

Outra ação firmada pela empresa no estado de São Paulo foi a venda de álcool gel a preço de custo.

MULTICANAL

Desde que foi decretada a quarentena, os pedidos aumentaram consideravelmente nos canais virtuais. Nossos aplicativos registraram um aumento de downloads de 1,4 MM em dezembro para ~ 2,2 MM no final de março. Por esse motivo, com o intuito de melhor atender aos clientes, desativamos a entrega turbo em 1 hora e reajustamos os outros prazos de entrega. O Compre e Retire passou para 2 horas. A nossa entrega

de 4 horas passou para 6 horas para que tivéssemos como atender mais pedidos. Ampliamos a quantidade de lojas que fazem entrega e implantamos o serviço de pedidos por telefone ou mensagem diretamente nas lojas, permitindo que a equipe leve o produto para o cliente, num raio de até 500 metros de cada estabelecimento.

NEGÓCIOS

Por estar na linha de frente do suporte à população, entendemos que o aumento das vendas nos primeiros dias é consequência da procura por medicamentos e produtos utilizados no combate à pandemia. Ao observar a tendência de outros países com relação à duração do período de isolamento social, a empresa se prepara para manter as operações em plena atividade de forma a não desabastecer a população. Os efeitos nas ações refletem o que vem acontecendo em empresas do mesmo setor no mundo. A empresa vem acompanhando de perto e dando suporte aos investidores por meio da área de Relações com Investidores, numa relação de transparência e de confiança desenvolvida ao longo da história da companhia.

Mensagem do Conselho de Administração ¹⁰²⁻¹⁴

A RD continua seu ambicioso processo de expansão que agora conta com apoio dos novos comitês Digital e de Sustentabilidade do Conselho

O Brasil e o mundo passam por uma transformação cultural e econômica, de grandes proporções, que terá reflexos diretos na vida cotidiana de todas as pessoas. O envelhecimento da população; as transformações aceleradas do mundo digital; as epidemias; a busca por serviços de saúde cada vez mais qualificados de promoção, prevenção e tratamento; e a nova consciência sobre a necessidade de

desenvolver modelos de negócio com impactos positivos para a sociedade trazem para a RD a responsabilidade e, ao mesmo tempo, a oportunidade de renovação de suas estratégias. O propósito centenário de cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida não poderia ser mais atual e continua sendo a principal diretriz da Companhia para a gestão do negócio.





A empresa continua focada no cliente e no futuro do negócio. Seu propósito é colaborar para uma sociedade mais forte e equilibrada e ser um agente transformador do sistema de saúde no país

Em 2019, iniciamos uma ambiciosa jornada de transformação digital que nos permitirá estar mais conectados com a evolução das necessidades das pessoas no processo de cuidar de sua saúde. Passamos a focar cada vez mais na promoção da saúde e do bem-estar das pessoas. Buscamos desenvolver serviços e produtos para incentivar hábitos saudáveis e que ajudem as pessoas em seus tratamentos, como programas de aderência, lembretes de medicação e de compra, programas de fidelidade que incentivem mudanças de hábitos, ampliação da oferta de vacinas em lojas, entre outros serviços.

Essa jornada também nos permitirá desenvolver soluções relevantes para facilitar a forma como as pessoas consomem produtos e serviços de saúde e bem-estar, com mais alternativas para que possam comprar quando e onde quiserem, de forma eficiente e sem barreiras, por meio

de compras em lojas, do serviço Compre & Retire ou a partir de entregas rápidas com produtos enviados das próprias lojas.

Para garantir a condução das tradicionais estratégias da Companhia (expansão e rentabilização de lojas) e das novas (fidelização de clientes a partir de uma jornada de saúde *omnichannel*), em um contexto de mundo e de negócio com maior complexidade e maiores demandas da sociedade, a RD fortaleceu sua governança. Foram criados dois comitês de apoio ao Conselho de Administração, Digital e de Sustentabilidade, assim como as respectivas diretorias.

Diante dos desafios do futuro da saúde, em um país com a complexidade geográfica, regulatória e de renda como o Brasil, é fundamental redefinir o papel da farmácia como um agente para criação de uma sociedade mais equilibrada, forte e saudável. Na RD, 2019 foi o início dessa trajetória.



Mensagem da Administração

102-14

O ano de 2019 foi bastante positivo para a RD. A taxa maior de crescimento, em função dos investimentos em preços, em 2018, e um ambiente menos competitivo permitiram uma taxa maior de crescimento nas lojas mais maduras, bem acima da inflação. Atingimos nossa meta anual de expansão. Abrimos 240 novas lojas, adicionamos outras 42 da Onofre, encerramos 34 unidades e finalizamos o ano com 2.073 lojas. Ampliamos nossa cobertura nacional e chegamos ao estado do Amazonas. Construímos dois novos Centros de Distribuição (CD) em Fortaleza (CE) e Guarulhos (SP), e realocamos o CD de Barra Mansa para Duque de Caxias (RJ).

Encerramos 2019 com faturamento de R\$ 18,4 bilhões, o que representa um crescimento de 18,5% em relação ao ano anterior. Ampliamos nossa participação no mercado, para 13,7%, no quarto trimestre do ano.

Nosso Ebitda ajustado alcançou R\$ 1.343,6 milhões, um crescimento de 12,4% e margem de 7,3%, uma perda de 0,4 ponto percentual em função dos nossos investimentos em precificação. Nosso lucro líquido ajustado atingiu R\$ 587,3 milhões, um incremento de 7,0%. Geramos R\$ 1,5 milhão de fluxo de caixa livre, com investimentos de mais R\$ 656,5 milhões do que suportados pelo fluxo de caixa das operações. Contabilizamos R\$ 211,5 milhões em juros sobre capital próprio, um *payout* de 39,0%, além de uma valorização acionária de 97,5% no ano.

Iniciamos uma jornada de transformação digital, o que nos permitirá mudar o nosso foco de cuidar de doenças para promover a saúde e o bem-estar. Já neste primeiro ano, nossas vendas digitais (*e-commerce* e *Compre & Retire*) representaram 2,3% da

Em 2019, a RD criou o comitê de Sustentabilidade e uma diretoria que conduz a gestão do tema com conexão aos negócios e às operações

receita do quarto trimestre, com aumento de 163% e um crescimento orgânico, excluindo Onofre, de 61% no trimestre. Terminamos o ano com 1,2 milhão de downloads de nossos apps e sete equipes ágeis em operação para melhorar a nossa execução digital, incluindo cientistas de dados e especialistas em design, inteiramente dedicados a entenderem e melhorarem a jornada do cliente.

A multicanalidade nos dará uma nova dimensão na proposta de valor para nossos consumidores. Nosso *footprint* nacional, aliado a uma plataforma tecnológica ágil, nos darão condições de ampliar nossa

cobertura geográfica, praticamente eliminando custos de captação e reduzindo significativamente os prazos de entrega a partir das lojas. À medida que melhorarmos nossos apps, incrementaremos sua utilização, aumentando a representatividade de clientes multicanal, o que se traduz em maior fidelidade, *share of wallet* e gasto médio, devendo resultar, também, em um maior crescimento de lojas maduras, aumento de alavancagem operacional e em um salto de criação de valor.

Em 2019 tivemos grandes avanços também no tema Sustentabilidade. A jornada é desafiadora, mas iniciamos ações importantes, como a mensuração da nossa pegada de carbono e auditoria de nossa cadeia de valor com foco nos fornecedores de marca própria. Acreditamos que uma abordagem estratégica para a sustentabilidade é chave para mitigar riscos,

promover inovação e criar valor de longo prazo para os nossos *stakeholders*, garantindo, assim, a perenidade da companhia. Também, em 2019, aderimos, como signatários, à Rede Brasil do Pacto Global, formalizando nosso compromisso com os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) do Pacto Global das Nações Unidas (ONU). Lançamos o programa RD +Diversa, no qual reforçamos nossa intenção de ser um reflexo positivo da nossa sociedade, promovendo equidade de oportunidades, inclusão e desenvolvimento de todos no ambiente de trabalho.

Por fim, reiteramos o nosso comprometimento em criar valor de longo prazo para nossos acionistas e para toda a sociedade, garantindo oportunidade de desenvolvimento interno e promovendo saúde e bem-estar aos funcionários, clientes e comunidades.



A Raia Drogasil S.A.

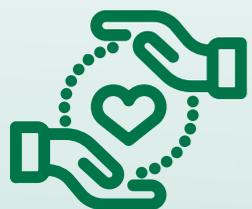
2.073

lojas em todo o Brasil

23

estados do país têm lojas da RD





CRENÇA

Gente que cuida de gente.



PROPÓSITO

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



VALORES 102-16

Ética: Fazer o que é certo, de forma transparente e com honestidade, seja qual for a situação.

Eficiência: Fazer sempre muito bem feito, com o melhor resultado.

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, criando valor no futuro para nós e para toda a sociedade.



Destques de 2019

102-7

Foi um ano de grandes conquistas e alavancagem operacional para a RD e de criação de algumas áreas, como a de Sustentabilidade

EXPANSÃO DA REDE



Inauguração de **240** lojas

totalizando **2.073** lojas em **23** estados do Brasil

Aquisição de **42** lojas

da rede Onofre transformadas nas bandeiras Drogasil e Raia

Chegada da RD no estado do **Amazonas**

Abertura de dois novos Centros de Distribuição nas regiões **Sudeste e Nordeste**

GESTÃO DE PESSOAS



Criação da **Universidade RD**

1.400.000 horas de treinamento



40.054 funcionários

Geração de mais de **4.900** empregos

GOVERNANÇA



Criação dos **novos comitês de Sustentabilidade e de Estratégias Digitais**

SUSTENTABILIDADE

Criação da

Diretoria e do Comitê de Sustentabilidade



Adesão à Rede Brasil Pacto Global da ONU

Saúde do Planeta



64 toneladas

de medicamentos e suas embalagens recolhidos no programa de logística reversa - Medescarte

Saúde das Pessoas:

Programa Cuidar+

R\$ 3,5 mi

doados para organizações sociais por meio das revistas *Sorrria* e *Todos*, da Editora MOL



Mais serviços de saúde nas lojas, como vacinas e exames rápidos



Lançamento da linha de marca própria **Vegan by Needs**, com produtos de beleza e higiene veganos

Saúde dos Negócios:



Lançamento do programa **RD + Diversa**

Investimento em ação de **formação de PcDs** em parceria com a Apae

A Raia Drogasil S.A., representada nesse documento por RD, foi criada em 2011, fruto da união da Droga Raia e da Drogasil, duas marcas líderes no mercado de varejo farmacêutico. **102-1 102-5**

A RD é a maior rede de drogarias do Brasil, em número de lojas e em faturamento, e é também o maior varejista brasileiro de qualquer segmento em número de lojas próprias. A empresa faturou, em 2019, R\$ 18,4 bilhões e terminou o ano com 2.073 lojas em todo o país.

A RD possui um modelo de negócio com alta escala e um portfólio integrado de ativos de saúde e bem-estar RD Farmácias (Droga Raia, Drogasil), RD Marcas (Needs, Triss, CareTech Le Pop, B-Well e Nutrigood) e RD Saúde (4Bio Medicamentos Especiais e Univers). **102-2 102-4 102-6 102-45**

Com sede administrativa no bairro do Butantã, na Zona Oeste, na cidade de São Paulo, a RD é uma empresa de capital aberto, com ações listadas no Novo Mercado da B3. **102-3**



Possui um portfólio robusto de ativos para cuidar da saúde do paciente o que fortalece a proposta de valor de toda a rede.

4BIO

A 4Bio é hoje a líder no varejo de medicamentos especiais, que são produtos de alto custo, elevada complexidade e que geralmente requerem acompanhamento clínico dos clientes. Em 2019, a 4Bio teve um crescimento de 24% na venda de medicamentos especiais e participação de 45% neste setor.

A 4Bio atende várias especialidades, como Tratamento de Fertilidade, Reumatologia, Dermatologia, Ortopedia, Infectologia e Ginecologia, com foco especial em Oncologia.

A empresa faz a entrega dos medicamentos com controle de temperatura, atendimento personalizado, prestação de serviço para pacientes, relacionamento com as operadoras de saúde e laboratórios farmacêuticos em parceria com os médicos. O principal canal da companhia são as operadoras, que arcam com os custos de algumas especialidades.

O atendimento da empresa é feito a partir de três filiais, localizadas em São Paulo, Campinas e Palmas, com entrega dos produtos diretamente na residência dos clientes.

O modelo de negócio prioriza o atendimento de excelência do paciente e conta com logística eficiente e estrutura de apoio de enfermeiras, farmacêuticos e técnicos, que passam por treinamentos e processos de capacitação

constantes. O objetivo é ter um processo de acompanhamento e monitoramento do paciente, para verificar o desenvolvimento do tratamento. Em 2019, esse processo levou a uma adesão da ordem de 90%.

UNIVERS

Gerencia os Programas de Benefícios de Medicamentos para empresas, associações e operadoras de saúde. O objetivo é garantir ao paciente o acesso e a adesão do tratamento com eficiência e baixo custo. Os beneficiários dos parceiros comerciais da Univers podem comprar medicamentos com descontos atrativos e, no caso dos clientes corporativos, também com débito em folha de pagamento. Isso possibilita aumentar a acessibilidade e iniciar o tratamento antes do recebimento do salário ou benefício.

RD

MARCAS 102-2

O portfólio de marcas próprias da RD oferece produtos com qualidade comparável a das marcas líderes de mercado, mas com menor preço e maior rentabilidade. Atualmente, são seis marcas:

Needs – linha ampla com produtos de higiene, beleza e bem-estar. O destaque do ano foi o lançamento da linha Vegan, com 26 produtos, que leva em conta a biodiversidade brasileira, formulação sustentável, embalagens biodegradáveis e com fomento à economia circular. Em 2019, a Needs também reestruturou a identidade visual da linha.

Nutri Good – linha de alimentos e bebidas funcionais com foco em saudabilidade. O portfólio de produtos contém ingredientes saudáveis e inclui alimentos sem adição de açúcar, glúten, lactose, conservantes e com baixa adição de sódio e está sendo inteira-

mente revisto, sob supervisão da nutricionista Desirée Coelho, para que a linha se torne ainda mais natural, evitando o uso de ingredientes não naturais e de conservantes.

Triss – linha completa de acessórios de beleza.

Caretech – linha de acessórios de prevenção e monitoramento de saúde, tais como termômetros, medidores de pressão e inaladores, entre outros.

Le Pop – linha popular de higiene e beleza.

Raia/Drogasil – linha completa de vitaminas e suplementos.

Algumas dessas marcas próprias buscam o alinhamento com processos de diversidade, inclusão e sustentabilidade, como é o caso da marca Needs. O portfólio de Needs vem sendo também expandido para incluir cada vez mais itens sustentáveis, como escovas de dente de bambu e hastes flexíveis de papel, que provocam menor impacto ambiental, além da linha Vegan, que já nasceu posicionada no veganismo e na sustentabilidade, e tem por premissa também *no animal testing*. A RD pretende

expandir esse posicionamento para outras marcas, como Nutrigood, cujo portfólio está sendo revisto para focar em ingredientes naturais, sustentáveis e saudáveis.



Marcas próprias no setor de higiene, alimentos, bebidas, acessórios e suplementos entregam qualidade e preços competitivos



RD Farmácias opera a marca Onofre, adquirida em 2019

RD

FARMÁCIAS 102-2

A RD opera no varejo farmacêutico com as marcas Droga Raia e Drogasil, duas das mais tradicionais marcas de todo o varejo brasileiro.

A Droga Raia, fundada em 1905, tem como principal diferencial a experiência de compra, com solução integrada de saúde e beleza. A Drogasil, criada em 1935, tem o seu foco no atendimento farmacêutico.

A Droga Raia e a Drogasil operam por meio de um modelo multicanal, que combina o atendimento em lojas com a conveniência do atendimento digital. Esse modelo permite aos clientes comprar pelo site, apps, *call centers* ou pelas redes sociais, e escolher entre receber em casa ou retirar na loja.

A empresa opera também a marca Onofre, adquirida em 2019, com atuação exclusiva via *e-commerce*.

LOJAS PELO PAÍS 102-4 102-6 102-7

A RD encerrou 2019 com um total de 2.073 lojas em 356 municípios, de 23 Estados (240 aberturas orgânicas, 42 lojas adquiridas da Drogaria Onofre e 34 encerramentos no período).

NOVOS CDS 102-4 102-6 102-7

A RD tem 11 Centros de Distribuição, localizados em oito estados brasileiros, responsáveis por todo o abastecimento da rede. As mercadorias são geralmente adquiridas direto dos fabricantes, que fazem a entrega em nossos CDs, onde os produtos são armazenados, separados e despachados para as nossas lojas. A entrega das mercadorias nas lojas combina frota própria para entregas mais próximas com frota terceirizada para entregas mais distantes.

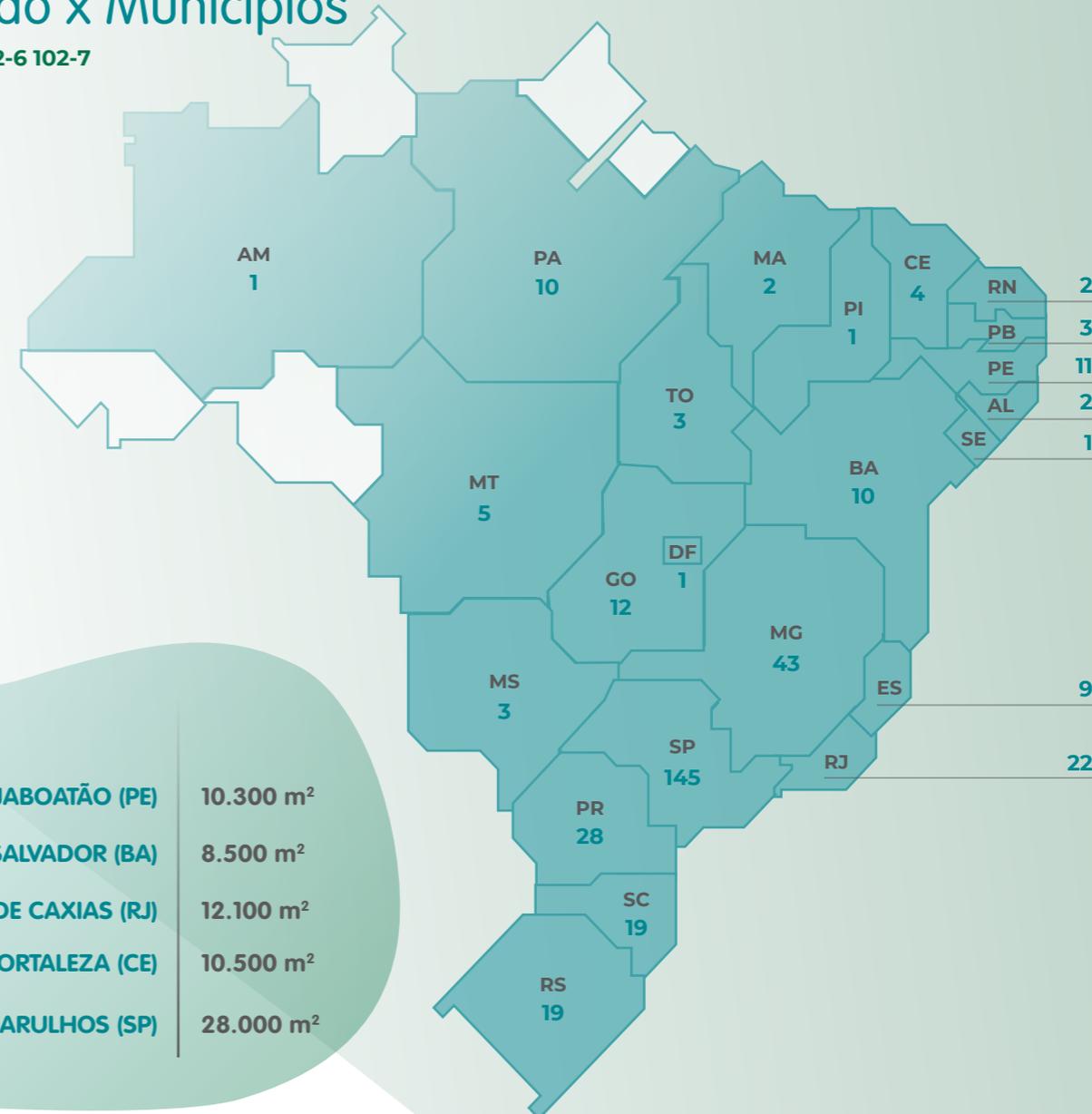
Do total de lojas, 80% são abastecidas diariamente, o que garante uma rápida reposição e uma grande capacidade de adaptação para oscilações de demanda.

Em 2019, a RD inaugurou dois centros de distribuição: em Fortaleza (CE); em Guarulhos (SP); e transferiu o CD do Rio de Janeiro (RJ) para a região metropolitana.

A abertura desses CDs diminuiu a quilometragem média diária das frotas para fazer o abastecimento e, conseqüentemente, as emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Estado x Municípios

102-4 102-6 102-7



SÃO PAULO (SP)	18.000 m²	JABOATÃO (PE)	10.300 m²
EMBU (SP)	22.700 m²	SALVADOR (BA)	8.500 m²
RIBEIRÃO PRETO (SP)	18.500 m²	DUQUE DE CAXIAS (RJ)	12.100 m²
APARECIDA (GO)	15.000 m²	FORTALEZA (CE)	10.500 m²
CONTAGEM (MG)	8.500 m²	GUARULHOS (SP)	28.000 m²
S.J. DOS PINHAIS (PR)	12.900 m²		

Estratégia e Desempenho

A RD seguiu em 2019 as principais diretrizes do seu novo planejamento estratégico, o Norte II. Estruturado em 2018, tem dois focos principais: cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida e melhorar a experiência e maximização de valor para o cliente. Nossa estratégia se apoia em quatro alavancas fundamentais: introdução do cliente no centro do negócio, transformação digital, formação de lideranças e talentos e valorização da sustentabilidade no negócio.

6

metas conectadas ao tema sustentabilidade na remuneração de 13 diretores para o ciclo 2019

ESTRATÉGIA



Introdução do cliente no centro do negócio



Transformação digital



Formação de lideranças e talentos



Valorização da Sustentabilidade

DESTAQUES

- ▶ Entendimento e monitoramento da jornada do consumidor para oferecer produtos e serviços alinhados às suas necessidades.
- ▶ Desenvolvimento de soluções que cuidem da saúde, do tempo e do bolso, de acordo com a necessidade de cada consumidor.
- ▶ Implantação de novas iniciativas para cuidar da saúde integral dos clientes.

- ▶ Implantação da experiência *omnichannel* integrando todos os pontos de contato do cliente.
- ▶ Digitalização dos processos de compra para melhorar a experiência do consumidor.
- ▶ Desenvolvimento de novas iniciativas para oferecer produtos e serviços alinhados às necessidades dos clientes.
- ▶ Uso de tecnologia e métodos ágeis, garantindo maior celeridade, inovação, eficiência e resultados.

- ▶ Fundação da Universidade RD.
- ▶ Mais de 1,4 milhão de horas de treinamento para os funcionários.

- ▶ Criação de uma Diretoria e de um Comitê no Conselho de Administração.
- ▶ Desenvolvimento de critérios de sustentabilidade na remuneração variável da vice-presidência e diretoria para aplicação no ciclo de 2020.
- ▶ Estabelecimento de seis metas conectadas com o tema sustentabilidade na remuneração de 13 diretores para o ciclo 2019 (transparência nos investimentos sociais, gestão de resíduos, gestão de fornecedores, combate ao sedentarismo e cultura de doação).
- ▶ Inclusão de itens de sustentabilidade na análise de risco dos fornecedores.

Desempenho financeiro

GRI 103/201

A RD faturou 18,4 bilhões em 2019, um crescimento de 18,5%. A empresa registrou um Ebitda ajustado de R\$ 1.343,6 milhões, um crescimento de 12,4%, e um lucro líquido ajustado de R\$ 587,3 milhões, uma elevação de 7,0% sobre 2018. Líder de mercado, em 2019, a RD alcançou 13,7% de *market share* no exercício.

Após dois anos com pico de abertura de lojas no mercado, o ambiente competitivo se arrefeceu em 2019. Observou-se, no ano, uma redução significativa no número de aberturas de lojas pela concorrência e uma aceleração no ritmo de encerramento de lojas e, com isso, a performance de vendas da RD melhorou significativamente.

Isso resultou em um crescimento das vendas em lojas maduras de 5,2% para a

média do ano. Genéricos foram o grande destaque, com um crescimento de 19,9%, em função de investimentos relevantes da RD em preços, em 2018 e 2019.

Houve crescimento em decorrência da expansão orgânica, com 240 novas lojas abertas no ano, e também por meio de forte crescimento de vendas nas lojas existentes. Houve uma queda de margem bruta, devido aos investimentos em precificação. A aquisição de 42 lojas da rede Onofre (uma em Belo Horizonte, duas no Rio de Janeiro e 47 em São Paulo) gerou, ainda, 500 milhões de valor projetado para a companhia.

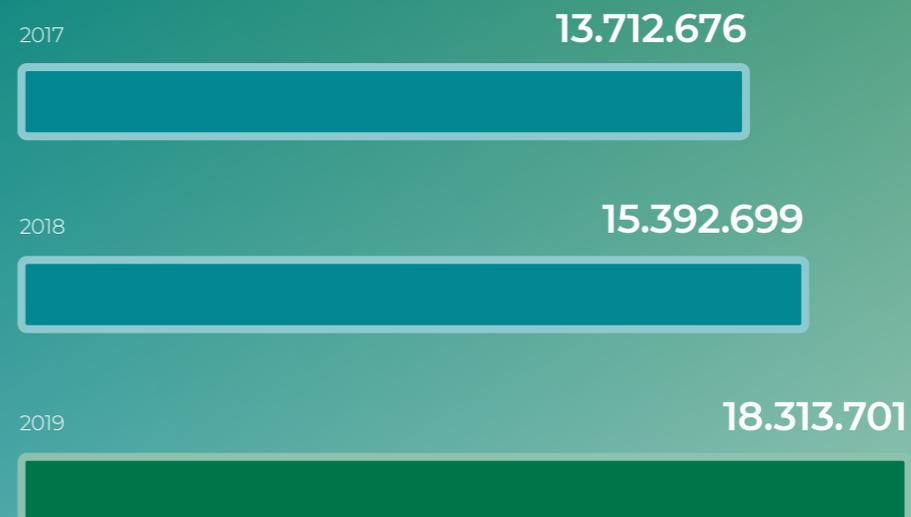
A RD monitora seu resultado financeiro mensalmente e reporta publicamente seus resultados trimestralmente.

2019 foi um ano muito positivo para a empresa que alcançou 543 milhões de lucro líquido

Valor econômico

GRI 201-1

Valor econômico direto gerado (receitas em R\$) 201-1



DISTRIBUÍDO 201-1

2019

Custos operacionais	12.358.680,00
Salários e benefícios de funcionários	1.847.845,00
Pagamentos a provedores de capital	1.305.927,00
Pagamentos ao governo	2.226.327,00
TOTAL	17.738.779,00

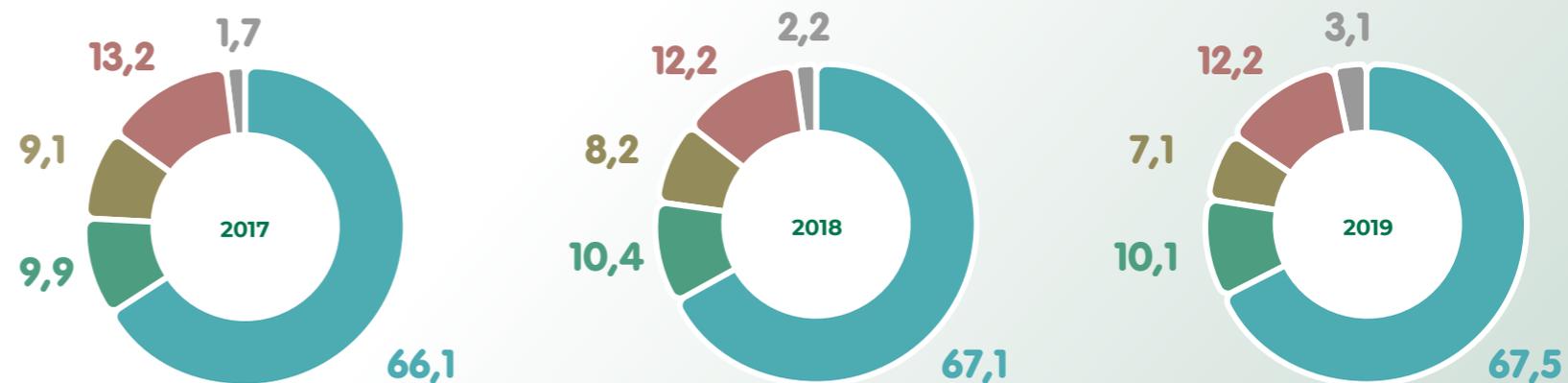
RETIDO 201-1

2019

“Valor econômico direto gerado” menos “Valor econômico distribuído”	574.922,00
---	------------

Valor econômico distribuído (%) 201-1

- Custos operacionais
- Salários e benefícios de funcionários
- Pagamentos a provedores de capital
- Pagamentos ao governo
- Retenções



Custos Operacionais = insumos adquiridos de terceiros, salários e benefícios de funcionários.

Gasto total com pessoal/Pagamentos a provedores de capital = remuneração de capital de terceiros e remuneração de capitais próprios.

Pagamentos ao governo = impostos, taxas e contribuições.

Nota: a DVA pode ser encontrada nos documentos DFPs, no link: <https://www.rd.com.br/listresultados.aspx?idCanal=2nIFyATHvxbpyfXPHKc5zw==>



Digitalização do varejo

A RD continua a realizar investimentos na transformação digital da empresa com a convicção de que o digital é um meio para cuidar da saúde das pessoas.

Esse processo ambicioso e fundamental em uma rede com 2.073 lojas físicas, presente em 23 estados, foi realizado com base no propósito da Companhia: Cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida. Isso significa unir a tecnologia para identificar clientes e gente para cuidar deles.

A cultura digital vai possibilitar que a RD incentive mais hábitos saudáveis e medidas preventivas por meio de programas de adesão ao tratamento, lembretes de medicação e de recompra. A ideia é dar mais poder aos consumidores para que possam cada vez mais comprar quando e onde quiserem seus medicamentos e produtos de beleza

1,2 mi

de apps foram baixados
no final de 2019

e bem-estar, de forma ágil e eficiente. O cliente tem a opção de fazer compras nas lojas, no *e-commerce*, Compre & Retire ou entregas rápidas a partir das lojas.

Essa transformação que ocorre em todos os negócios já tem trazido bons resultados para a Companhia. Em 2019, a receita total dos clientes digitais representou 5,6% das vendas, com 2,3% de compras digitais (*e-commerce* e Compre & Retire) e 3,3% de compras nas lojas físicas. No fim do ano, 1,2 milhão de apps foram baixados.

O papel do *e-commerce* é muito mais relevante do que as vendas geradas nesse canal, já que a digitalização eleva o *customer lifetime value* em todos os canais, o que inclui as lojas físicas. A melhoria da experiência de compra para os clientes já digitalizados elevou o seu gasto médio em 40%, com 26% de aumento na frequência de compra e 12% de elevação no ticket médio.

Para apoiar esse crescimento, 27 cidades passaram a fazer entregas dentro do período de 1h a 4h, e 131 lojas atuaram como minicentros de distribuição.

Para 2020, a RD pretende que os clientes multicanal tenham um papel cada vez maior nas receitas da Companhia, incrementando o uso dos aplicativos e reduzindo o prazo de entrega a partir das lojas. Em linhas gerais, o objetivo da RD com a digitalização do varejo é aumentar a fidelidade e engajamento do cliente, o que vai resultar em alavancagem operacional e criação de valor maior para a empresa, fornecedores, funcionários e, principalmente, clientes.

MODELO DE NEGÓCIO

Para expressar nossa geração de valor de forma objetiva, concentramos nossos insumos, atividades-chave e resultados (*outputs*) e impactos (*outcomes*) no gráfico da página a seguir.

Utilizamos as diretrizes do International Integrated Report Council (IIRC) para demonstrar os recursos que utilizamos para criar valor à sociedade. Apresentamos os insumos, como nossos capitais (financeiro, manufaturado, humano, intelectual, social e de relacionamento, e natural), a interação entre os capitais, nossos impactos e como criamos valor.

Avanços do digital

Na lista de avanços da área de transformação digital destacam-se:



- ▶ O novo *data lake* em operação



- ▶ A conversão dos sistemas para microsserviços e sua migração para a nuvem



- ▶ A estruturação de sete equipes ágeis em operação para melhorar a execução digital, incluindo cientistas de dados, especialistas em design dedicados a melhorarem a jornada do consumidor



- ▶ A integração do *e-commerce* da Onofre às operações da RD para atender sua demanda a um custo menor por meio da rede de lojas da companhia

“cuidar de perto da saúde e bem estar das pessoas em todos os momentos da vida”

INSUMOS

Capital de acionistas; receita de clientes e financiamentos

Lojas, CDs e estoque; Infraestrutura de TI Frota própria e de terceiros; Matriz e CAGCs (Centro Avançado de Gente e Cultura)

Funcionários, com destaque para farmacêuticos, e terceiros

Ativos das marcas; conhecimento sobre clientes (dados e pesquisas); suporte e estudos de consultorias

Proximidade dos acionistas; forte relacionamento com clientes; fornecedores e parceiros estratégicos

Energia elétrica; papel e água

ATIVIDADES CHAVE NO NEGÓCIO

DESENVOLVER PESSOAS

Treinar e capacitar com velocidade
Desenvolver lideranças, competências e comportamentos
Desenvolver aspecto humano

ENTREGAR COM EFICIÊNCIA

Armazenar e distribuir sem perdas
Expandir de forma estratégica
Comprar e vender com inteligência

CUIDAR DOS CLIENTES

Garantir multicanalidade
Atender com qualidade
Fortalecer confiança e fidelidade

RD

ENTREGA DE VALOR

Produtos e serviços de qualidade que permitam cuidado à saúde e bem estar

IMPACTOS

ACIONISTAS
Dividendos e valorização das nossas ações

FUNCIONÁRIOS
Geração de emprego e renda, especialmente no primeiro emprego
Inclusão social e forte trabalho com PCDs
Transformação das pessoas, no aspecto profissional, desenvolvimento pessoal e financeiro (geração de emprego e renda)

CLIENTES
Acesso à saúde e bem estar
Capilaridade
Conforto e Comodidade

SOCIEDADE
Fortalecimento da economia/comércio local
Apoio a projetos sociais
Logística reversa

SUBPRODUTOS

Resíduos e emissões

Poluição e mudanças climáticas



Governança Corporativa



9

conselheiros aprovam as diretrizes da Companhia

Comitês

Sustentabilidade e Estratégias digitais são as novidades em 2019



Estrutura da governança¹⁰²⁻¹⁸

Em 2011, duas das maiores empresas farmacêuticas do país realizaram a fusão de seus negócios: a Droga Raia e Drogasil, que deu origem a RD. O controle da nova empresa passou a ser exercido por um grupo de acionistas, que inclui membros das duas famílias fundadoras, com visão e compromisso de longo prazo.

Atualmente, a governança da RD é composta por três instâncias deliberativas: Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Até 2018, fez parte dessa estrutura quatro Comitês de Apoio à Gestão, que respondem ao Conselho de Administração: Comitê de Finanças, Comitê Estratégico, Comitê de Pessoas e Comitê de Expansão. Em 2019, o Conselho de Administração criou dois novos Comitês: Estratégias Digitais e Sustentabilidade, alinhados aos novos rumos da organização.

Assembleia Geral de Acionistas

Por maioria de votos, os acionistas decidem em assembleia sobre as questões corporativas mais importantes: eleição dos membros do Conselho de Administração, destinação dos lucros, aprovação das contas da sociedade e limite de remuneração dos administradores. **102-38**

Regido por um acordo de acionistas, o grupo controlador restringiu a venda de 30% das ações totais até novembro de 2021. Os controladores votam em conjunto nas assembleias, representando a totalidade de suas ações. O voto, no entanto, é decidido em uma reunião anterior, de acordo com a proporção de ações restritas de cada acionista.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Companhia funciona de modo não permanente, com as atribuições e os poderes que a lei lhe confere. É instalado anualmente por deliberação da Assembleia Geral ou a pedido dos acionistas, nas hipóteses previstas em lei.

AÇÕES EM NÚMEROS

Free float
– ações restantes
64,4%

Grupo de controle
– participação acionária
35,4%

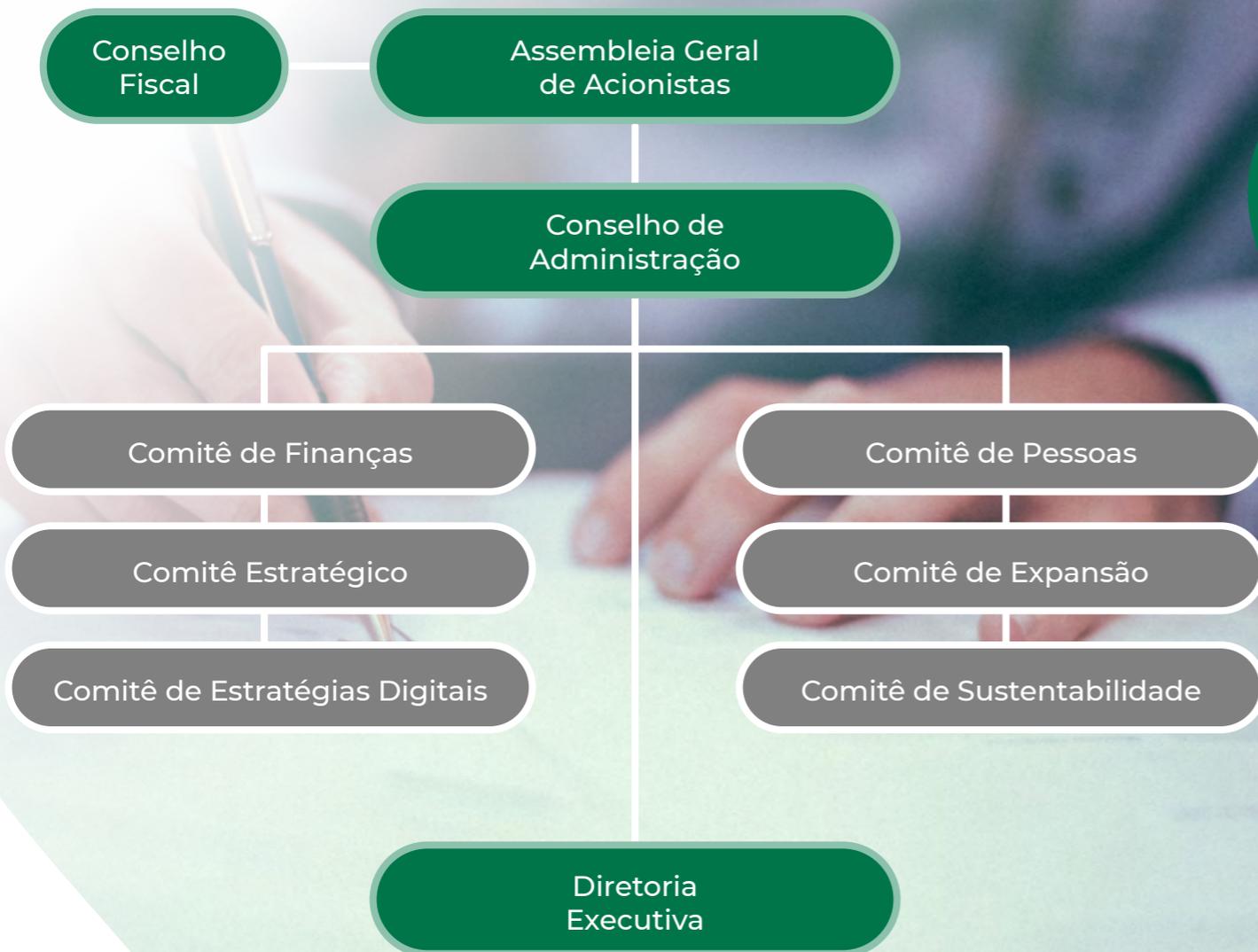


0,2%
Tesouraria
– ações

Capital social

330.386.000

ações ordinárias



Os conselheiros possuem as qualificações e experiências necessárias para o direcionamento estratégico da companhia.

Conselho de Administração

Composto por nove membros titulares, tem três conselheiros independentes. É presidido por Antonio Carlos Pipponzi, que possui 43 anos de experiência no mercado brasileiro de drogarias. O conselho é assistido pelos comitês Financeiro, de Estratégia, de Expansão, de Pessoas, de Estratégias Digitais e de Sustentabilidade.

Os conselheiros possuem as qualificações e experiências necessárias para o direcionamento estratégico da companhia e supervisão dos negócios e dos interesses de longo prazo dos acionistas controladores e minoritários.

A RD está comprometida com a boa governança corporativa, que promove os interesses de longo prazo dos acionistas, fortalece a responsabilidade do Conselho e da administração e ajuda a criar confiança pública na Companhia.

Diretoria Executiva

A Diretoria da RD é composta pelo CEO e por seis diretores estatutários com larga experiência no varejo farmacêutico. Juntos seguem os princípios da Governança da empresa e alinham a RD cada vez mais aos planos para a Agenda 2020/2030.

Comitês de Apoio à Gestão

A RD conta com comitês de apoio ao Conselho de Administração que discutem questões estratégicas relevantes da empresa. Os seis comitês fortalecem as boas práticas de governança corporativa e de gestão.



COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Desenvolve e propõe ao Conselho de Administração diretrizes e compromissos relativos ao desenvolvimento sustentável da companhia e suas controladas, considerando riscos e oportunidades para criação de valor para sociedade; discute e acompanha a elabora-

ção e aplicação de programas e ações socioambientais de curto, médio e longo prazos, assim como impactos gerados; e desenvolve e propõe ao Conselho de Administração metas de sustentabilidade para a remuneração variável da Diretoria Executiva. **102-11**



COMITÊ DE EXPANSÃO

Auxilia o Conselho no planejamento do crescimento da companhia; avalia e recomenda eventuais fusões e aquisições; suporta a administração na análise e na contratação de novos pontos comerciais; e acompanha e fiscaliza o cumprimento do planejamento aprovado.



COMITÊ ESTRATÉGICO

Desenvolve e propõe ao Conselho as políticas relativas à estratégia empresarial e ao aprimoramento das operações; faz recomendações ao Conselho e acompanha a implementação de políticas, estratégias e ações para o incremento da competitividade da

empresa; e acompanha e reporta ao Conselho de Administração o desenvolvimento das Diretrizes Estratégicas aprovadas.



COMITÊ DE ESTRATÉGIAS DIGITAIS

Desenvolve e propõe ao Conselho de Administração estratégias relativas a transformação digital e a transformação de uma empresa focada no consumidor; acompanha a implantação do modelo operacional, considerando diretrizes de tecnologia, *data analytics*, empresa ágil, *customer insight* (CX, CI); acompanha o modelo de Governança e gestão da transformação, considerando processos, pessoas e cultura de inovação; e desenvolve e propõe indicadores de sucesso para acompanhamento da nova estratégia.



COMITÊ DE PESSOAS

Alinha projetos e processos relativos às pessoas e à visão estratégica da empresa; discute e propõe políticas de remuneração e incentivos para funcionários e administradores; propõe critérios de avaliação de desempenho e com-

petências para os funcionários e administradores; formula e acompanha indicadores de desempenho, produtividade e gestão da empresa; e acompanha o plano de sucessão da organização. **102-38**



COMITÊ DE FINANÇAS E RISCOS 102-11

Acompanha o cumprimento do orçamento e dos resultados; auxilia o Conselho na análise da conjuntura econômica brasileira e mundial e de seus potenciais reflexos nas finanças da empresa; examina, discute e formula recomendações ao Conselho quanto à política financeira proposta pela diretoria; propõe mecanismos de operacionalizações relacionados à gestão de riscos e à coerência das políticas financeiras com as diretrizes estratégicas e o perfil de risco do negócio; avalia e submete ao Conselho de Administração transações com Partes Relacionadas; avalia o desempenho e aprova anualmente a contratação do auditor independente; revê as demonstrações financeiras e demais informações a serem passadas ao mercado; e supervisiona todos os aspectos dos sistemas internos de controle e governança corporativa em nome do Conselho de Administração.

Anticorrupção



A Companhia tem o Programa de Integridade para garantir a excelência em suas atividades e promover um ambiente corporativo ético e transparente. O programa é voltado para a prevenção, detecção, orientação e remediação dos atos lesivos à Política de Anticorrupção e às suas políticas e procedimentos internos.

Um ponto de destaque é o Conversa Ética, canal aberto para ouvir os funcionários e terceiros sobre possíveis violações às diretrizes de Ética e *Compliance* da RD e para envio de perguntas, sugestões e outras denúncias. Um grupo de lideranças avalia cada caso e realiza o encaminhamento adequado, garantindo o sigilo e o anonimato e repudiando qualquer ato de retaliação ou punição contra o colaborador ou terceiro que participar do canal.

Ética e transparência

O Código de Ética da RD, Código da Gente, define a conduta e o comportamento de todos seus funcionários, na esfera profissional, com clientes, fornecedores, concorrentes e público em geral.

O relacionamento da RD com o mercado financeiro é pautado por critérios de transparência e de segurança na divulgação de informações, pela isonomia de tratamento dedicado a acionistas e investidores e pelo compromisso ético mantido com esse público. A companhia é listada no Novo Mercado, segmento com diretrizes de governança corporativa mais exigentes da B3.

15

fornecedores de Marcas próprias foram auditados pela equipe RD

Gestão de fornecedores ¹⁰²⁻⁹

Em março de 2019, foi criado o departamento de Governança de Fornecedores. Foi estruturada uma matriz estratégica para categorização dos fornecedores e definidos critérios de avaliação para homologação de acordo com especificidade e fornecimento (materiais e serviços).

Os fornecedores são avaliados considerando, principalmente, os seguintes critérios:

FINANCEIROS

A RD avalia a saúde econômica e financeira dos fornecedores por meio de pesquisas estruturadas por empresa especializada, contratada pela RD, na qual leva em consideração diversas informações financeiras como capital social, comportamento de pagamento, restrições financeiras, ações judiciais, protestos, entre outras informações.

JURÍDICOS FISCAIS

A RD avalia a regularidade dos fornecedores perante às autoridades legais, fiscais e trabalhistas, com base no levantamento das principais certidões e certificados (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, Certificado de regularidade do FGTS, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, Inscrição estadual e municipal, alvará de funcionamento, entre outras informações).

CAPACITAÇÃO TÉCNICA

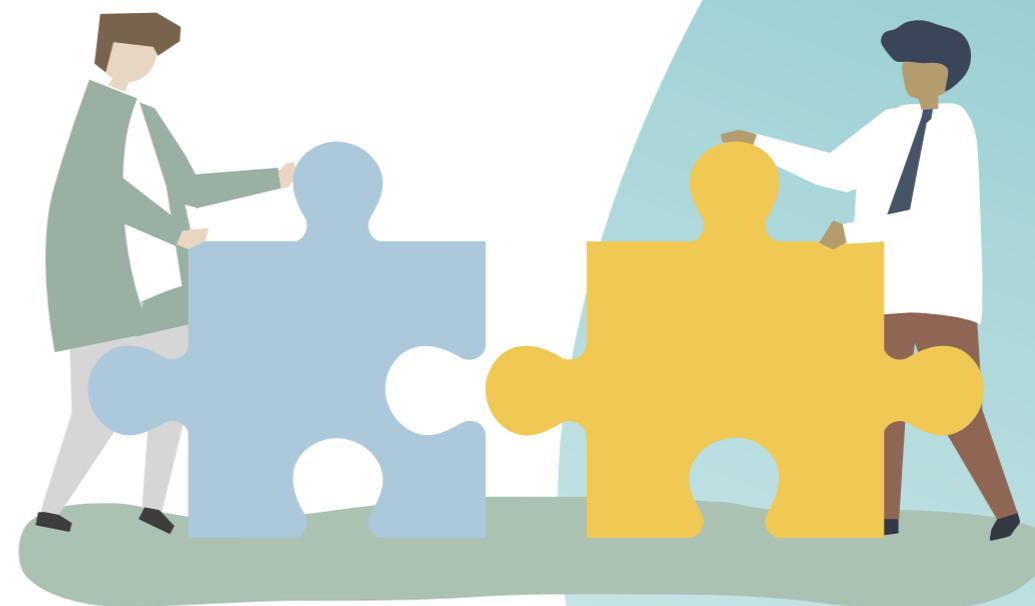
A RD verifica a capacidade técnica dos fornecedores no desempenho de suas atividades, validando quando aplicável, certificações fornecidas por entidades profissionais, entre outros documentos necessários ao ramo de atividade.

COMPLIANCE

A RD efetua uma avaliação estruturada por empresa especializada na identificação dos riscos de Compliance (fraude, corrupção, privacidade de dados, lavagem de dinheiro, conflito de interesses, partes relacionadas e outros pertinentes ao tema).

Em 2019, a RD avaliou 176 fornecedores, dentre eles 47 de marcas próprias para os quais foram selecionados 15 fornecedores que receberam auditorias *in loco*.

Em 2020, será desenvolvido um programa de Engajamento de Fornecedores visando maior aderência aos critérios de gestão da cadeia de valor da RD com base nos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança). Além disso, com apoio de empresas especializadas, a RD busca constantemente aprimorar a metodologia na adequação e na classificação dos fornecedores com relação aos riscos Financeiros, Regulatório/Fiscal, Risco de Continuidade, de Concentração, de Serviço, Reputacional e Riscos ASG.



Em 2019, 176 fornecedores foram avaliados pela RD

Diretrizes de Sustentabilidade

A expansão crescente da RD, a inclusão cada vez maior de temas ASG (ambientais, sociais e de governança) na agenda global, a demanda dos investidores por prestação de contas em relação a estes assuntos e, especialmente, o entendimento de que, para a garantia da perenidade da companhia, o conceito de sustentabilidade deveria ser inserido nas decisões estratégicas da RD, foram elementos essenciais para colocar o tema definitivamente na agenda do Conselho e dos executivos.

Em 2016, a RD desenvolveu as primeiras diretrizes de Sustentabilidade, a partir da construção de sua primeira matriz de materialidade, organizada em nove grandes temas, em três dimensões e alinhadas com os desafios do planejamento estratégico de 2014 (Norte I). A 10ª diretriz – rela-

cionada à privacidade de dados e segurança da informação – foi inserida em 2018. Cada área era responsável por suas questões relacionadas à sustentabilidade, ou seja, não havia ainda uma visão de longo prazo, nem um setor específico de Sustentabilidade que garantisse entendimento, alinhamento estratégico e velocidade nas iniciativas.

Em 2019, com o fortalecimento da governança do tema na organização, foi criado o Comitê de Sustentabilidade no Conselho de Administração e também uma Diretoria dedicada. O pilar de sustentabilidade passou a ter uma liderança responsável por conceber uma nova cultura de sustentabilidade, fomentar ações, aprofundar a abordagem de cada diretriz, entender riscos e oportunidades do negócio e criar

uma visão de longo prazo. A nova estrutura também passa a apoiar as lideranças internas, aperfeiçoando o que já havia sido realizado, fortalecendo a conexão com o negócio e seus impactos nas pessoas, na sociedade e no planeta.

Outro passo importante, dado em 2019, foi a contratação de uma consultoria externa que apoiou a Companhia no exercício de revisar seus objetivos por meio da gestão da sustentabilidade e reorganizou as prioridades da RD para os próximos 10 anos. O mapeamento dos temas estratégicos seguiu os princípios do desenvolvimento sustentável, identificou os desafios de sustentabilidade para os negócios da RD e traçou a jornada 2030 para a empresa alcançar os novos propósitos.

Esse planejamento começará a ser implementado a partir de 2020. Em 2019, a agenda de sustentabilidade da RD permaneceu estruturada nos três eixos e suas dez diretrizes:

Eixos estratégicos



PARA CUIDAR DA SAÚDE DAS PESSOAS

- ▶ **Diretriz #1** – Estimular a qualidade de vida dos funcionários e proporcionar um ambiente de trabalho que promove a equidade e a diversidade.
- ▶ **Diretriz #2** – Promover a saúde e o bem-estar dos clientes, incentivando hábitos de vida saudáveis, facilitando o acesso a produtos e serviços e acompanhando, de perto, o cuidado com a saúde.
- ▶ **Diretriz #3** – Engajar a comunidade por meio da promoção da cultura de doação e do voluntariado.



PARA CUIDAR DA SAÚDE DO NEGÓCIO

- ▶ **Diretriz #4** – Encorajar o diálogo e gerar valor de longo prazo para nossos *stakeholders*.
- ▶ **Diretriz #5** – Proteger os dados dos nossos clientes.
- ▶ **Diretriz #6** – Trabalhar com fornecedores e prestadores de serviços alinhados com os valores da RD.
- ▶ **Diretriz #7** – Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários, formando líderes continuamente.



PARA CUIDAR DA SAÚDE DO PLANETA

- ▶ **Diretriz #8** – Buscar a redução dos resíduos gerados pelo negócio e viabilizar sua destinação adequada.
- ▶ **Diretriz #9** – Minimizar o uso de recursos naturais e zelar pelo impacto da obra em projetos de loja, CDs e escritórios.
- ▶ **Diretriz #10** – Trabalhar para reduzir o impacto social e ambiental do processo de distribuição.

DIRETRIZ 102-46 102-47

GRI STANDARDS

ODS

CAPITAL

STAKEHOLDER 102-46

PARA CUIDAR DA SAÚDE DAS PESSOAS:

Diretriz #1 – Estimulamos a qualidade de vida de nossos funcionários e proporcionamos um ambiente de trabalho que promove a equidade e a diversidade.

GRI 102-8, GRI 102-38, GRI 102-39, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 405-1

3 8

Humano

Funcionários

Diretriz #2 – Promovemos a saúde e o bem-estar dos nossos clientes, incentivando hábitos de vida saudáveis, facilitando o acesso a produtos e serviços e acompanhando, de perto, o cuidado com a saúde.

GRI 203-1

3

Humano Social
Relacionamento

Clientes

Diretriz #3 – Engajamos a comunidade por meio da promoção da cultura de doação e do voluntariado.

-

8 10

Social Relacionamento

Comunidades

PARA CUIDAR DA SAÚDE DO NEGÓCIO:

Diretriz #4 – Encorajamos o diálogo e geramos valor de longo prazo para nossos stakeholders.

GRI 102-43, 44

8

Financeiro Social
Relacionamento

Funcionários, fornecedores, governo, clientes, comunidades, entidades financeiras, acionistas e mídia

Diretriz #5 – Protegemos os dados dos nossos clientes.

GRI 418-1

—

Intelectual

Clientes

Diretriz #6 – Trabalhamos com fornecedores e prestadores de serviços alinhados com os nossos valores.

GRI 414-1, GRI 414-2

7 8 10
11 12

Social
Relacionamento

Fornecedores

Diretriz #7 – Promovemos o desenvolvimento profissional e pessoal de nossos funcionários, formando líderes continuamente.

GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3

8

Intelectual Social
Relacionamento

Funcionários

PARA CUIDAR DA SAÚDE DO PLANETA:

Diretriz #8 – Buscamos reduzir os resíduos gerados pelo nosso negócio e viabilizamos sua destinação adequada.

GRI 301-3, GRI 306-2

11 12

Natural

Clientes, fornecedores e comunidades

Diretriz #9 – Minimizamos o uso de recursos naturais e zelamos pelo impacto da obra em nossos projetos de loja, CDs e escritórios.

GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 301-1, GRI 301-2

11 12

Natural
Manufaturado

Clientes, fornecedores e comunidades

Diretriz #10 – Trabalhamos para reduzir o impacto social e ambiental do nosso processo de distribuição.

GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

7 11 12

Natural
Manufaturado

Clientes, fornecedores e comunidades

Mapeamento do impacto ambiental

Um passo importante da estruturação da gestão em sustentabilidade foi o levantamento do histórico dos impactos ambientais das operações da companhia. Os dados foram organizados em cinco grandes indicadores para os quais foram mapeadas as externalidades e definidas metas de redução do impacto ambiental.



RESÍDUOS

Em 2019 foi elaborado um Plano de Gestão Integrada de Resíduos com o apoio de consultoria especializada, que permitirá estabelecer as melhores práticas para o tema nas operações visando o fortalecimento do *compliance* ambiental, definição e gerenciamento dos indicadores de desempenho dos aspectos correlacionados com a geração, gerenciamento, controle e destinação ambientalmente correta dos resíduos sólidos e a redução de custos operacionais.



ÁGUA

Houve avanço significativo no controle de consumo de água nas lojas em todo o país, e o próximo desafio é ampliar as boas práticas para os Centros de Distribuição. O objetivo é aprimorar os controles para auxiliar nas definições de metas, projetos e ações buscando eficiência do uso de água por meio de iniciativas e novas tecnologias de redução de desperdício.



ENERGIA

Atualmente, 6% das lojas da rede são atendidas por usinas de geração distribuídas, o que representa ganhos econômicos, mas principalmente benefícios para o meio ambiente. Até 2021, há um planejamento para a conversão de matriz energética para um modelo mais limpo, atingindo 90% das lojas. A evolução da matriz energética considera geração distribuída por PCHs (Pequenas Centrais Hidrelétricas), fazendas solares, parques eólicos e geração por meio de biomassa em 17 estados com uma capacidade de 122.224 MW/h.



LOGÍSTICA REVERSA

Fortalecimento do programa Medescarte, que coleta medicamentos vencidos ou sem uso, entregues pelos nossos clientes nos pontos determinados nas lojas, e envia para o descarte adequado. Hoje conta com a participação de 552 lojas, em 15 estados e 99 cidades. Em 2020, tem a meta de atingir



EMISSÃO DE CO₂

1.700 pontos e 100% de cobertura até 2021. Além disso, o programa de recebimento de pilhas descartadas pelos nossos clientes tem crescido e em 2019 foram destinados para reciclagem e destinação ambientalmente correta 64 toneladas.

Mesmo com a abertura de 240 lojas por ano, a inauguração de novos Centros de Distribuição reduziu as rotas de logística. Em 2019, a quilometragem média de transporte de loja por dia caiu de 72 km para 64 km, o que diminuiu as emissões de CO₂ e o impacto ambiental por loja. Ao longo do ano, foi realizado também o inventário de emissões de CO₂ para mapear os pontos mais críticos da empresa. Para 2020, o desafio é implantar estratégias para ampliar a qualidade do inventário para os escopos 1, 2 e 3, definir metas de redução/compensação das emissões e assumir um compromisso público para contribuir para o combate às mudanças climáticas.

Agenda 2030

Nos próximos 10 anos, a RD tem o propósito de estar entre as empresas que mais promove o acesso a uma vida com hábitos saudáveis, atuando em três frentes: pessoas mais saudáveis, planeta mais saudável e negócio mais saudável. Para isso conectou metas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) à sua estratégia de sustentabilidade e em 2020 definirá as grandes metas para a agenda 2030.

Em 2019, a RD aderiu ao pacto Global da ONU e conectou sua estratégia de Sustentabilidade às metas dos ODS



ODS 3

- ▶ 3.4 Até 2030, reduzir em um terço a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento, e promover a saúde mental e o bem-estar.
- ▶ 3.8 Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos. Reduzir em 10% o número global de sedentários até 2025. Reduzir em 15% até 2030.



ODS 7

- ▶ 7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.



ODS 8

- ▶ 8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.



ODS 11

- ▶ 11.6 Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo *per capita* das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.



ODS 12

- ▶ 12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso.
- ▶ 12.6 Incentivar as empresas, especialmente as grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.



ODS 10

- ▶ 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

Investimento Social

GRI 103-2/203 e GRI 203-1

Em 2019, foi criado o programa de voluntariado da RD. A meta inicial era incluir 5% dos funcionários nesse programa, e, ao final de 2019, 6,9% funcionários participaram da iniciativa. Para vencer o desafio da capilaridade do negócio, com 2.073 lojas em 23 estados, foi criada uma plataforma on-line onde os funcionários podem informar de quais projetos de voluntariado tem interesse em participar ou já participa. Em 2019, 2.762 funcionários participaram de 445 projetos, totalizando 38.681 horas de trabalho voluntário conectado à empresa.

Em 2019, a RD viabilizou a doação de mais de R\$ 10 milhões, sem incentivo fiscal, montante destinado a 21 projetos em todo o Brasil, são eles:



AACD
Hospital de referência em ortopedia e qualidade no tratamento de pessoas com deficiência física

- ▶ O recurso doado pela Drogasil em 2019 apoiou o hospital nos 800.000 atendimentos/ano e nos mais de 55.895 produtos ortopédicos entregues



AMÉRICAS AMIGAS
ONG que atua na prevenção de câncer de mama no país. Com o recurso doado pela Raia em 2019, foram realizados em todo Brasil:

- ▶ Mais de 6 mil mamografias, ultrassonografias e biópsias
- ▶ Doação de mamógrafos e equipamentos correlatos
- ▶ Campanhas de conscientização
- ▶ Cerca de 350 profissionais do SUS treinados



APAE: Minas Gerais
Atendimento especializado de pessoas com deficiência intelectual e múltipla

- ▶ **Projeto:** Ofertar tratamento com a técnica de reabilitação intensiva PediaSuit



ASSOCIAÇÃO ABRAÇO A MICROCEFALIA: Bahia
Oferece atendimento individualizado para crianças e adolescentes com microcefalia

- ▶ **Projeto:** Ampliar em 50% os atendimentos e melhoria do software de gestão



CASA DO MENINO JESUS DE PRAGA:
Rio Grande do Sul
Abrigo para pessoas com lesão cerebral

- ▶ **Projeto:** aquisição de equipamentos de enfermagem



ASSOCIAÇÃO PETER PAN: Ceará
Hospital Pediátrico para tratamento de crianças com câncer

- ▶ **Projeto:** Viabilizar um ambulatório fixo e capacitar profissionais na detecção precoce do câncer infanto-juvenil



CREN:
São Paulo

- ▶ **Recuperação nutricional** (subnutrição e a obesidade)
- ▶ **Projeto:** Aumentar o número de atendimentos de ambulatório (unidades de Vila Jacuí e de Vila Mariana)



EXPEDICIONÁRIOS DA SAÚDE:
Amazônia

- Atendimento médico e cirúrgico** para populações geograficamente isoladas
- ▶ **Projeto:** Contribuir com a realização de duas a três expedições do programa “Operando na Amazônia”



FUNDAÇÃO CRISTIANO VARELLA:
Minas Gerais

- Hospital do Câncer em Muriaé**, possui 164 leitos, 58 leitos de quimioterapia. Recebe 238 novos casos/mês
- ▶ **Projeto:** Ofertar 15 biópsias de próstata por mês, beneficiando ao longo de dois anos o total de 360 pacientes



FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS: São Paulo

Oferece educação especial, reabilitação clínica e empregabilidade para pessoas com deficiência visual

- ▶ **Projeto:** Reduzir a fila de espera em 30%



GRAACC:
São Paulo

Hospital referência no tratamento do câncer infantil, principalmente os casos de maior complexidade.

- ▶ **Projeto:** O apoio visa a manutenção do que, por ano, atende mais de 3.500 pacientes



HORAS DA VIDA:
São Paulo e Curitiba

Viabiliza atendimento médico gratuito

- ▶ **Projeto:** Melhoria da plataforma de tecnologia, garantindo o aumento da escala dos atendimentos



HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE:
Paraná

Atendimento a pacientes com Mielomeningocele

- ▶ **Projeto:** Instalação de um ambiente lúdico, sensorial e adaptado para realizar terapia ocupacional



INSTITUTO DO CÂNCER INFANTIL DO AGRESTE (ICIA):
Pernambuco

Proporcionar tratamento para crianças com câncer e apoio para pacientes e familiares

- ▶ **Projeto:** Implementar um Bloco Cirúrgico, UTI e CME (Central de Material e Esterilização) no próprio Instituto



OBRA DO BERÇO:
São Paulo

ONG que oferece proteção social básica a crianças, adolescentes, jovens, adultos e famílias provenientes de comunidades de alta e altíssima privação social da zona sul do Município de São Paulo.

- ▶ **Projeto:** O nosso apoio visa a manutenção da organização e de todos os seus projetos



PEQUENO COTOLENGO:
Paraná

Abrigo para tratamento de indivíduos com distúrbios neurológicos: paralisia cerebral

- ▶ **Projeto:** Aquisição de 1 gaiola completa do protocolo PediaSuit



RENAL VIDA:
Santa Catarina

Realização de hemodiálise e diálise peritoneal

- ▶ **Projeto:** compra de novas máquinas de hemodiálise



SAÚDE CRIANÇA:
Rio de Janeiro

Atendimento de famílias e crianças com doenças crônicas (esclarecimento sobre diagnósticos, prognósticos, marcação de exames, consultas e avaliação nutricional)

- ▶ **Projeto:** Ampliar atendimento



SAÚDE E ALEGRIA:
Pará

Promoção e apoio no desenvolvimento comunitário integrado e sustentável

- ▶ **Projeto:** Contribuir com o diagnóstico de saúde nas comunidades, implementação de boas práticas em saúde e adaptação dos programas de saúde da família em unidades fluviais



SORRI BAURU:
São Paulo

Reabilitação para deficiências físicas, intelectuais, auditivas e múltiplas e oficina Ortopédica própria.

- ▶ **Projeto:** Compra de 182 equipamentos (cadeiras de rodas, de banho, muletas, andadores) para 100 pessoas



TURMA DO BEM:
1500 municípios brasileiros

ONG que reúne cirurgiões-dentistas voluntários para atendimento gratuito de crianças e jovens de baixa renda em seu próprio consultório.

- ▶ **Projeto:** O nosso apoio é para manutenção e evolução do Programa Dentista do Bem, que é a maior rede de voluntariado especializado do mundo.

21

organizações não governamentais e entidades são auxiliadas pela RD



6,9%

dos funcionários aderiram à plataforma de voluntariado

2.762

funcionários participaram do programa de voluntariado



+ de

80 mil

itens doados

+ de

8 mil

pessoas impactadas

A cultura de doação faz parte da essência da RD, por meio do programa de voluntariado de seus funcionários, de revistas vendidas nas farmácias e do troco solidário

A RD tem o compromisso de cuidar da saúde e do bem-estar dos funcionários, fornecedores e, em especial, dos clientes. Esse propósito também é estendido às comunidades onde estão presentes, gerando impacto social positivo.

O objetivo é contribuir para a promoção do acesso à saúde no Brasil. Por isso, a RD apoia organizações não governamentais sem fins lucrativos que promovem mais acesso à saúde de forma gratuita, em todo o território nacional, e geram impacto direto no diagnóstico, tratamento e reabilitação.

REVISTAS SORRIA E TODOS

Em 2019, cerca de 3,5 milhões foram doados para 19 ONGs em todo o Brasil por meio das revistas *Sorria*, vendidas nas lojas da Droga Raia, e *Todos*, presente nas lojas da Drogasil. As publicações são produzidas pela Editora MOL, empresa B e parceira da RD há mais de 10 anos. Parte do lucro dos produtos é revertida em doações.

A escolha das ONGs é feita por meio de edital, o que torna o processo transparente e neutro. Ele é conduzido pela RD e Editora MOL, mas a escolha final é feita por uma banca externa composta por especialistas em saúde, investimento social e cultura de doação. O edital tem validade de dois anos e, a partir de 2020, passa para três anos.



A revista *Sorria*, criada em 2008, é uma publicação bimestral produzida em parceria com a Editora MOL que mostra histórias reais e inspiradoras e dicas de como viver bem de forma simples. A revista, vendida na Droga Raia, doa 50% dos recursos para o GRAACC, hospital que atua no combate ao câncer infantil. Os outros 50% são divididos entre outras 10 ONGS selecionadas por um edital realizado pela Editora MOL.

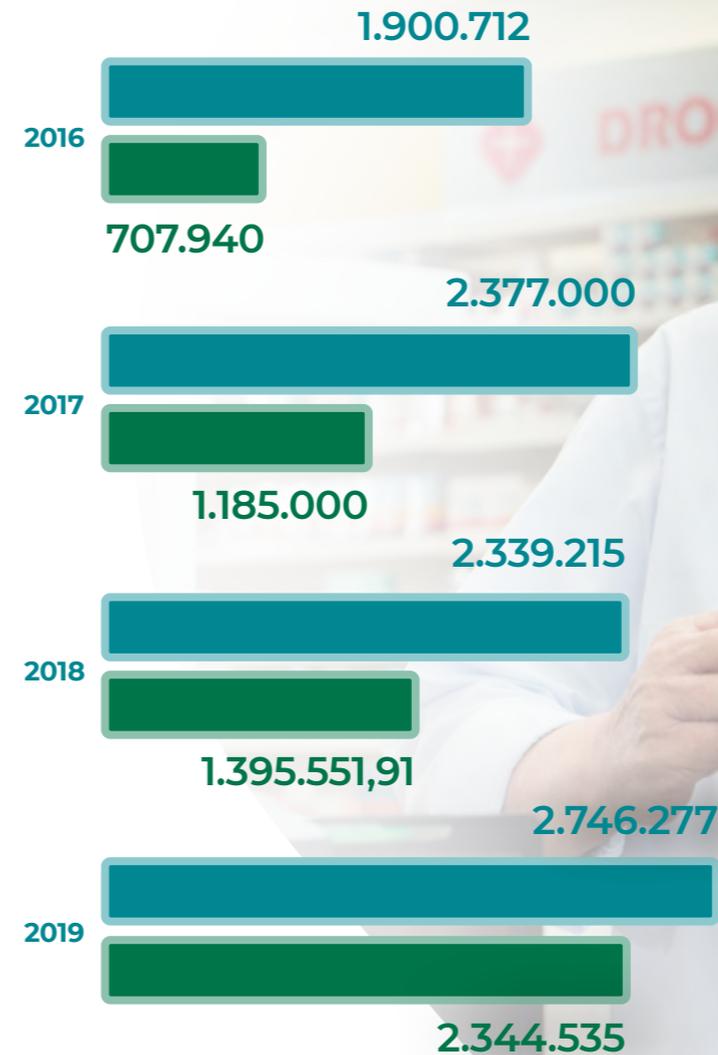
A revista *Todos* apresenta histórias de superação e como aproveitar o melhor da vida. Ela doa 25% dos recursos para a ONG Obra do Berço – associação dedicada ao trabalho de cuidado integral de crianças e adolescentes. Mais 25% é doado para a ONG Turma do Bem – que tem como missão o atendimento odontológico a pessoas em vulnerabilidade social: crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, entre 11 e 17 anos, e mulheres vítimas de violência. Os outros 50% são divididos entre outras seis ONGs escolhidas por edital.

R\$ 3,5 mi

foram doados para 19 ONGS em todo o Brasil

Doações *Sorria* e *Todos* (R\$)

● SORRIA (Raia) ● TODOS (Drogasil)





Programa de Arrecadação de Troco

A RD destina recursos para organizações da sociedade civil, que são coletados nas lojas por meio do Programa de Arrecadação de Troco, também conhecido informalmente como Troco Solidário.

O programa oferece ao cliente a possibilidade de arredondar o saldo final da sua compra em dinheiro e doar a diferença para uma ONG. Em 2019, as moedas arrecadadas na Droga Raia foram doadas para a AACD (Associação de Assistência à Criança com Deficiência), referência em ortopedia e qualidade no tratamento de pessoas com deficiência física. As moedas arrecadadas na Droga Raia foram doadas para a Américas Amigas, ONG que atua no combate ao câncer de mama em todo Brasil.

Por ocorrência do rompimento da barragem de rejeitos de minério da Mina do Córrego do Feijão, em Brumadinho (MG), que vitimou centenas de pessoas e foi

considerado um dos maiores desastres provocados por vazamento de minério do mundo, no início de 2019, durante 30 dias, todas as unidades da RD de Minas Gerais destinaram o valor do Programa de Arrecadação de Troco para a Cruz Vermelha Brasileira. A cada R\$ 1 que foi arrecadado, a RD doou mais R\$ 1. Foram mais de 100 mil reais doado à Cruz Vermelha para ajudar no atendimento à população.

Em 3 de dezembro de 2019, em comemoração ao dia Internacional de Doar, a RD viabilizou o projeto doação em dobro e para cada exemplar das revistas *Todos*, *Sorria*, calendários e sacolas para presentes vendidas, a RD doou o mesmo valor previsto no projeto durante todo o mês de dezembro. Foram R\$ 1.383.222 entregues as ONGs já apoiadas pelas revistas da editora MOL, ampliando o impacto positivo aos pacientes atendidos pelos programas e a sustentabilidade das organizações.



Cuidando das pessoas



40 mil

funcionários foram impactados com treinamentos e ações para o primeiro emprego



Cuidar+dosnossosfuncionários GRI 401-2



O propósito de cuidar de perto da saúde e bem-estar das pessoas em todos os momentos da vida tem sido a linha condutora das escolhas e forma de fazer negócio da RD. Para isso, por meio do programa cuidar+dosnossosfuncionários, a RD oferece recursos que facilitam e estimulam as pessoas a cuidarem mais de si mesmas, promovendo a adoção de hábitos mais saudáveis, com olhar ampliado para o equilíbrio da saúde integral considerando as dimensões física, mental, espiritual, social e ambiental.

Pensando nisso, a RD entende a saúde dos funcionários como uma jornada na qual a empresa tem como papel orientar e fornecer ferramentas para o autocuidado. Assim, em continuidade ao trabalho iniciado em 2018, em que foi priorizado o cuidado com a saúde física dos funcionários em 2019 foram realizados estudos para a promoção

e prevenção da saúde dos funcionários de maneira integral, firmando parcerias com grandes nomes da área de psiquiatria, preparação física, nutrição e associação a grandes hospitais da cidade de São Paulo que serão implementadas em 2020.

Como forma de orientar os funcionários, em 2019 o cuidar+dosnossosfuncionários abordou mensalmente temáticas de saúde relacionadas ao cuidado e à atenção à saúde. Sob esse aspecto, são destaques ações como o check up anual de executivos, as campanhas de vacinação contra gripe (H1N1) e sarampo, campanhas de conscientização contra a diabetes, hipertensão arterial e colesterol, combate ao tabaco e ao uso de drogas, incentivo à amamentação e saúde da mulher e do homem.

Foi lançada a campanha “Nosso tempo do seu jeito, nosso jeito no seu estilo”, incenti-

vando a expressão da individualidade dos funcionários através da maior liberdade de vestimenta no escritório. Dentro dessa iniciativa, foi implementado também o horário flexível para todos os funcionários do corporativo, inclusive com a opção de *Short Friday*.

Outras ações como a parceria com a plataforma digital Gympass, que oferece planos mensais para acesso a diversos espaços para prática de atividades físicas em todo o Brasil com a adesão de 13% dos funcionários em 2019; caminhadas e corridas de rua (Junta&Vai); a inauguração de bicicletário para o público da matriz e CD Butantã e também a disponibilização de fretado para a locomoção de funcionários entre o metrô e a matriz, aproximam a rotina dos funcionários a uma jornada mais saudável.

Promoção à saúde e ao bem-estar

A RD é uma empresa de gente que cuida de gente e tem o objetivo estratégico de se consolidar como referência na prestação de um serviço que entrega saúde e bem-estar aos clientes. Por isso a Companhia ampliou seu portfólio de serviços farmacêuticos com produtos que previnem doenças e promovem o estilo de vida saudável, além de oferecer um portfólio para tratamentos médicos.

43

lojas oferecem testes laboratoriais rápidos

SERVIÇOS FARMACÊUTICOS OFERECIDOS EM 44 LOJAS

- ▶ Aplicação de injetáveis
- ▶ Aferição de pressão
- ▶ Aferição de glicemia
- ▶ Colocação de brincos
- ▶ Colocação do sensor de glicemia

VACINAS OFERECIDAS EM 38 LOJAS

- ▶ Gripe
- ▶ HPV
- ▶ Herpes Zóster
- ▶ Hepatite A e B
- ▶ Febre Amarela
- ▶ Triplice Viral (sarampo, caxumba e rubéola)
- ▶ Pneumonia

TESTES LABORATORIAIS RÁPIDOS EM 10 LOJAS

- ▶ Beta HCG (gravidez)
- ▶ Hemoglobina glicada
- ▶ Sífilis
- ▶ HIV
- ▶ Hepatite B e C
- ▶ Hepatite B sorologia
- ▶ Dengue e sorologia
- ▶ Zika
- ▶ Influenza



PRODUTOS VEGANOS

Em 2019, a RD lançou uma linha de produtos veganos, a Vegan by needs, com 22 unidades (SKUs), em três fragrâncias diferentes de xampu, condicionador, hidratante para corpo e mãos, sabonete para corpo e mãos, esfoliante, água micelar e gel de limpeza.

Os produtos são veganos, *clean label* e sustentáveis. Suas embalagens são de plástico biodegradável, e as bisnagas são de fonte renovável. O fornecedor tem certificação Peta, que garante que os produtos estão livres de qualquer produto de origem animal. Outro diferencial que contempla os critérios de sustentabilidade é a doação de 1% da receita da venda dessa linha para comunidades extratoras das matérias-primas.



Cuidando do planeta

8 km

foi a média de diminuição na rota de transporte das lojas

Retrofit em pelo menos

200

lojas transformando a maioria das máquinas de ar condicionado para tecnologia *Inverter*



A RD conduz a gestão de suas operações com práticas conectadas à agenda ASG, que considera aspectos sociais, ambientais e de governança na condução do negócio e de suas operações.

A estratégia de gestão em sustentabilidade da companhia envolve aperfeiçoar o gerenciamento de riscos do negócio e operacionais, com a definição de medidas de prevenção e de mitigação de eventuais impactos, considerando emissões, consumo de energia e geração de resíduos, os que mais se correlacionam com as operações da RD, especialmente no atual momento de expansão e crescimento dos negócios.

O objetivo da empresa é reduzir o consumo de energia nas lojas e CDs e utilizar cada vez mais energia limpa

117

lojas têm acesso à energia fotovoltaica e de pequenas centrais hidrelétricas



1,7 mil

é a meta de lojas com energia renovável para 2020

Eficiência energética GRI 103-302

A estratégia da RD, desde 2014, é diminuir o consumo de energia nas lojas e Centros de Distribuição e buscar sempre que possível fontes de energia renovável. Em 2016, a companhia criou projetos-piloto de placas fotovoltaicas em 11 lojas em Minas Gerais. Em 2015, a Aneel, com a resolução normativa nº 687/2015, liberou a modalidade de geração distribuída de energia elétrica.

Em 2019, o tema ganhou força dentro da empresa, que realizou três *bids* para implantar usinas de geração distribuída. Foram assinados, então, contratos para a implantação do projeto. No final do ano, 117 lojas tinham acesso à energia fornecida por usinas fotovoltaicas e pequenas centrais hidrelétricas, até dezembro de 2020, espera-se concluir a implantação

em mais 1.700 lojas.

O planejamento inclui o consumo fornecido por miniusinas hidrelétricas, que causam menor impacto ambiental em comparação às grandes hidrelétricas, e de energia fotovoltaica e biomassa, que são consideradas fontes de energia limpa.

Nos Centros de Distribuição, a estratégia foi migrar para o mercado livre de energia, com compra antecipada e com custos menores. A energia do mercado livre vem de fontes renováveis, como miniusinas hidrelétricas, biomassa gerada por material orgânico, energia fotovoltaica e eólica.

O Comitê de Eficiência Energética, do qual participam o CEO, diretores e gerentes, monitora e gerencia as iniciativas de

eficiência energética, promovendo discussões sobre essa agenda, com objetivo de propor soluções para a redução do consumo e para a utilização de energia limpa.

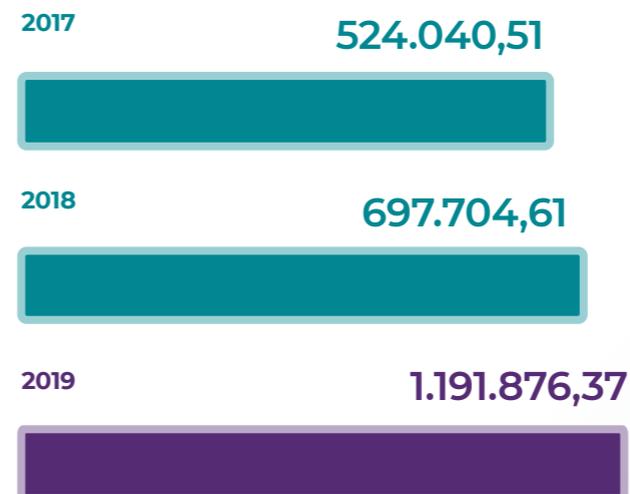
Em 2019, a RD iniciou a implementação de três iniciativas para reduzir o consumo de energia:

- ▶ Substituição da iluminação fluorescente por lâmpadas de LED em todas as lojas até o final de 2021 e para novos CDs construídos ou reformados nesse período. No total, são 1.178 lojas e 7 CDs com LED em toda a rede.
- ▶ Modernização dos equipamentos de ar condicionado – 1.090 lojas da RD já avançaram nesse sentido e possuem a maioria de seus equipamentos do tipo *inverter*.

- ▶ Determinação de indicadores de desempenho associados ao consumo unitário de energia elétrica, que inclusive gerou a primeira meta de redução de consumo unitário (kWh/m² da área de vendas) da empresa.

No entanto, houve um aumento do consumo de energia na organização em relação aos anos anteriores, devido ao crescimento e à expansão da companhia e também pelo aprimoramento na coleta de informações. Em 2019 o consumo de energia elétrica foi de 180.843.485,17 kWh. No ano de 2019, foram abertas 240 lojas novas, foram incorporadas 42 lojas do processo de aquisição da Onofre e foram abertos dois novos centros de distribuição. Tudo isso representou um aumento de consumo energético total de 71%.

CONSUMO DE ENERGIA TOTAL (GJ)



A partir de 2021, aproximadamente 77% da rede de lojas será atendida por usinas de geração distribuída de energia elétrica. Todas com geração de energia a partir de fontes renováveis

METAS E BONIFICAÇÃO

Há 3 anos já existem metas associadas à bonificação da alta gestão para iniciativas de eficiência energética. Para 2020, a meta geral é implantar projeto de eficiência energética, a partir das seguintes iniciativas:

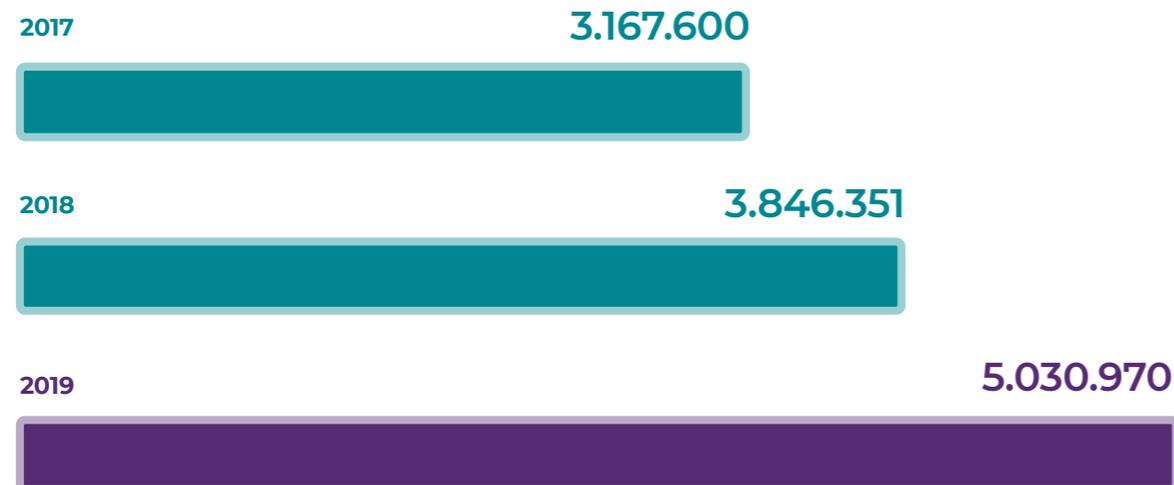
- ▶ Implantar iluminação de LED em 720 lojas e 1 CD
- ▶ Retrofit em pelo menos 200 lojas transformando a maioria das máquinas de ar condicionado para tecnologia *inverter*
- ▶ Aderência ao cronograma de migração das unidades para as usinas de geração distribuída
- ▶ Migrar dois CDs para o mercado livre de energia até 31 de dezembro

Para 2021, a meta geral é reduzir o consumo unitário das lojas de 50kWh/m²/mês, para 48 kWh/m²/mês.



Em 2019 a destinação total de resíduos foi de 5.030,97 toneladas. Desse total 76% foi enviado para a reciclagem

DESCARTE TOTAL (KG)



Gestão de resíduos

GRI 103/306

Uma das principais ações da RD na gestão de resíduos é a logística reversa dos produtos vencidos e avariados nas lojas, denominados impróprios. Os produtos são coletados nas lojas e nos Centros de Distribuição e recebem a correta destinação. Um volume pequeno é devolvido para o fabricante, e o restante é enviado para coprocessamento ou incineração. Para 2020 será implementado novo processo que viabilizará a reciclagem de grande parte dos materiais impróprios. A RD também recicla aproximadamente 100% do papelão gerado nas operações dos CDs.

Na gestão de resíduos de obras e reformas, trabalha com empresas terceirizadas que realizam o descarte correto do entulho de construção civil, formado por gesso, madeira, lâmpada, entre outros itens.

Em 2019 a RD elaborou seu Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS) que trouxe o panorama da geração

de resíduos sólidos na organização, identificando-os a partir de cada atividade (econômica e humana) exercida na empresa e seus respectivos fluxos.

O Programa sugeriu novos indicadores ambientais a serem mensurados a partir de seu lançamento e sugestões de implementação de novos processos, parcerias e controles objetivando a não geração, o uso mais nobre dos materiais como recurso, a diminuição de resíduos encaminhados ao aterro sanitário e um maior impacto social positivo associado.

Para iniciar os estudos de geração e destino dos resíduos sólidos da RD, foram escolhidos 13 pontos de amostragem onde ocorrem operações da RD, os quais foram divididos em 5 tipos de estabelecimentos: Centro Administrativo, Centros de Distribuição, Depósito de Ativos, Lojas e Obras.

Para fins de catalogação dos resíduos identificados na RD foram consideradas 37 leis e normas aplicáveis.

O PGIRS será implementado no ano de 2020, e seus resultados serão apresentados no próximo ciclo do Relatório Anual.

Emissões de GEE

GRI 103/305

Para reduzir o impacto ambiental provocado pela expansão da rede e também melhorar a logística da operação, em 2019, a RD implantou dois novos Centros de Distribuição em Fortaleza e em Guarulhos.

A distribuição geográfica descentralizada desses CDs reduz a distância entre o centro de armazenamento e as lojas abastecidas, e diminui, conseqüentemente, as emissões de gases de efeito estufa (GEE)

A média de transporte de loja por dia caiu de 72 km para 64 km. Lojas localizadas em Fortaleza, por exemplo, que recebiam os produtos do Centro de Distribuição de Pernambuco, agora contam com o abastecimento regional.

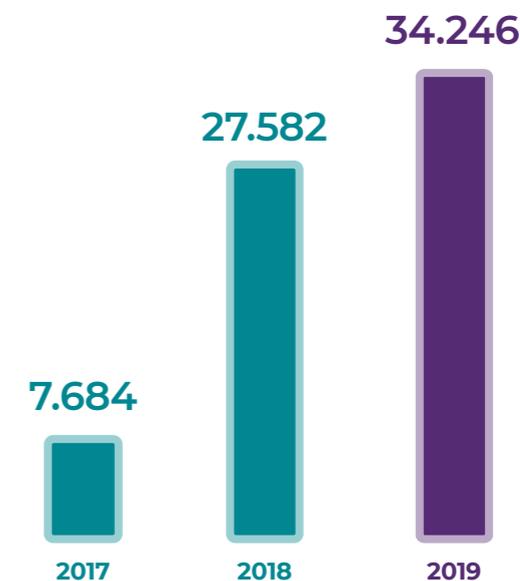
A RD dispõe de 461 caminhões em sua malha logística que realizam o abastecimento das lojas em todo o país, sendo 160 de frota

própria e 301 de frotas terceirizadas. Para aumentar a eficiência da operação e reduzir o impacto ambiental, a companhia substitui constantemente sua frota de caminhão por modelos mais modernos e menos poluentes. Para os veículos a diesel, a empresa segue as normas do sistema Euro 5, que regulamenta a emissão de poluentes e exige o abastecimento com combustível de baixo teor de enxofre.

Um dos compromissos da Companhia é atuar cada vez mais em relação ao tema mudanças climáticas. Por esse motivo, em 2018 realizou o primeiro inventário de GEE, seguindo a metodologia GHG Protocol. Em 2019 contratou empresa especializada para apoiar na identificação de todas as fontes emissoras da Companhia, aprimorando assim seu inventário. Também foi o primeiro ano que o inventário foi verificado por parte independente. Em 2019 as emissões de GEE da companhia foram de 34.246,05 tCO₂e, um aumento de 24% em relação ao ano anterior. Esse aumento deve-se principalmente pelo aprimoramento na coleta de informações e também pela expansão no número de lojas e CDs. Em 2019, também definimos pela primeira vez uma meta relativa de 4% de redução de emissões de escopo 2 para o ano de 2021.

Em 2020, a meta é realizar testes com carros elétricos nos Centros de Distribuição. Para 2021, o objetivo é realizar testes com empilhadeiras autônomas

EMISSÕES DE GEE (tCO₂e)





Em 2020,
será instalada
iluminação LED
em 720 lojas e
em 1 CD

BOAS PRÁTICAS

As novas lojas da RD contam com iluminação LED e ar-condicionado com sistema *inverter*. No Centro de Distribuição de Guarulhos toda a água de banheiro e de lavagem é de reúso.

A Companhia avalia ainda quais os diferenciais estratégicos e importantes para o modelo de loja sustentável, o que inclui a avaliação de materiais utilizados e de soluções mais eficientes.

Economia de água

GRI 103/303

A temática da água na companhia também é relevante para o nosso negócio e estamos agindo para melhorar a medição do consumo setorial e promover a eficiência no uso deste recurso. A empresa iniciou um processo relevante para coletar e mapear os dados relativos à água com eficiência e precisão para propor medidas e metas que visem o menor impacto ambiental.

Atualmente, está em implementação um sistema para unificação dos dados e indicadores e pela primeira vez a RD criou metas de desempenho para a gestão da água. Já existem 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.

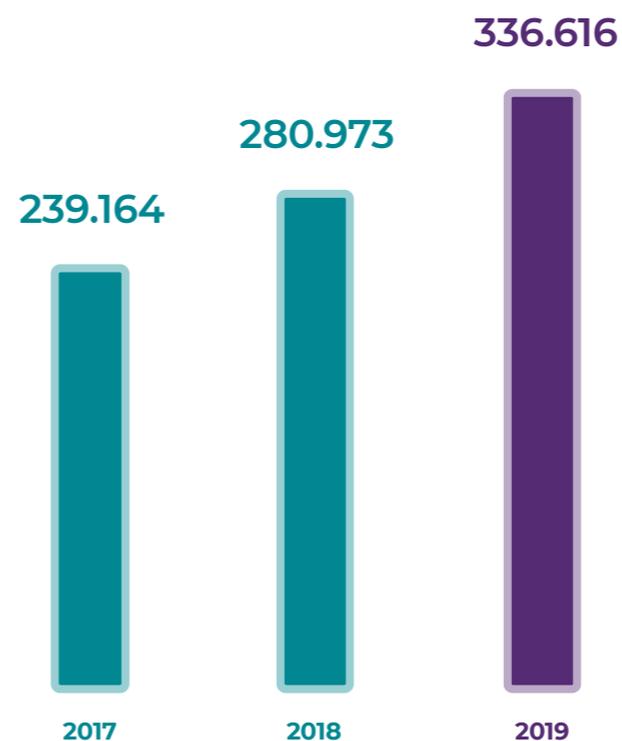
GRI 303-3

A água, utilizada na companhia, comprada de terceiros (companhias de saneamento) totaliza 336.616 m³, sendo esses dados coletados a partir das contas de consumo. Não há processo, apenas consumo humano e higiene pessoal.

Não há informações disponíveis para o consumo de água em todos os centros de distribuição (especificamente dos que se encontram em condomínios e cuja medição é centralizada para todos os condôminos), fato que será corrigido em 2020, com a instalação de hidrômetros para medição setorial. Nesse caso optamos por não aproximar esse valor, uma vez que o porte e a natureza do consumo não são comparáveis ao de uma loja da empresa.

De maneira análoga à energia elétrica, a expansão da companhia gera um aumento natural no consumo de água.

CONSUMO DE ÁGUA (m³) GRI 303-3



METAS PARA O CONSUMO

Para melhorar a eficiência de consumo de água foram determinadas duas metas qualitativas para 2020:

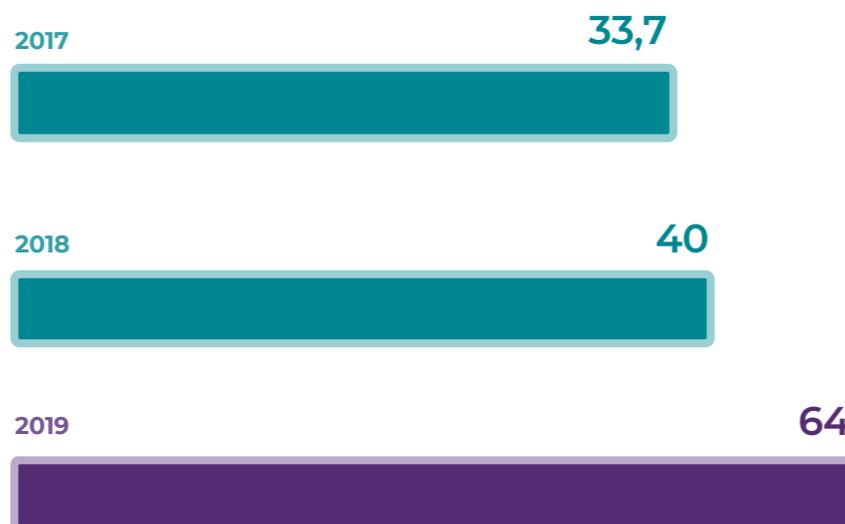
1. Instalação de hidrômetros setoriais e implementação de processo de medição diária em todos os centros de distribuição da companhia, que são grandes unidades consumidoras.
2. Análise prática de projetos de redução de consumo e eficiência de equipamentos sanitários. Serão realizados pelo menos 10 pilotos em lojas, onde o consumo será monitorado e haverá retrofit dos equipamentos sanitários para modelos mais eficientes e econômicos. Depois será feita a avaliação detalhada dessas iniciativas.

Medescarte GRI 301-3

A RD mantém o Programa Descarte Consciente – Medescarte, baseado na coleta de medicamentos vencidos ou sem uso, em cumprimento à lei federal 12305/10 e decreto 7404/10. Os remédios são entregues pelos clientes nos pontos de coleta das lojas, que enviam o material para o descarte adequado. Além de cuidar dos resíduos que geram diretamente, a estratégia da companhia é engajar os consumidores no descarte correto dos medicamentos e evitar a contaminação do solo e da água.

O programa teve início em 2010 nas unidades da Droga Raia. Atualmente, o programa funciona em 552 lojas, distribuídas em 98 municípios, e 100% dos medicamentos são incinerados em função de exigência dos órgãos ambientais e de saúde. Para 2020, a meta é alcançar 1.700 pontos – e 100% de cobertura até 2021.

MEDICAMENTOS VENCIDOS OU EM DESUSO (TONELADAS)





Cuidando do negócio

4,5 mi

de clientes atingidos pela newsletter eletrônica

952,7 mil

interações no Facebook





1,4 mi

de horas de treinamento para os funcionários da RD

Muito mais do que uma rede varejista para venda de remédios e produtos de beleza e higiene, a RD quer ser percebida como um *player* importante na prestação de serviços de saúde. Por isso, em 2019, fortaleceu o propósito de ser uma empresa formada por gente que cuida de gente. E essa missão não existe apenas em relação aos clientes de suas lojas. O cuidado também tem um alvo interno certo: os 40.054 funcionários de toda a rede. **GRI 102-8**

A gestão de pessoas da RD tem uma cultura de desenvolvimento profissional e de carreira. A Companhia desenvolve um programa de formação de funcionários integrado por cursos on-line, presenciais e *on the job*, abrangendo desde treinamentos específicos a capacitações mais amplas.

A RD também tem uma política de benefícios com o objetivo de proporcionar saúde, bem-estar e qualidade de vida para além do ambiente de trabalho. A gestão de pessoas é realizada, portanto, de forma a proporcionar um círculo virtuoso, que começa com a oportunidade do primeiro emprego para jovens pouco experientes, passa pela capacitação e aprimoramento profissional, envolve promoções, aprimorando uma cadeia de valor que gera impactos positivos por entregar qualidade de vida ao colaborador e contribuir com a inclusão social por meio do acesso ao emprego. **GRI 103/401 401-1**

Universidade RD

Em 2019, a estratégia de Educação Corporativa da RD deu um passo importante com o lançamento da Universidade RD, cuja missão é transformar as pessoas, a empresa e a sociedade por meio do aprendizado. **GRI 404 103-404**

A Universidade define a estrutura e modelo de aprendizagem da organização, considerando o desenvolvimento das pessoas não só na sua área de atuação, mas também para sua vida e impacto na sociedade. As iniciativas de aprendizagem possuem objetivos muito bem definidos, abrangem todas as áreas da organização e estão diretamente ligadas ao propósito, valores e estratégia da empresa. Lançada em de-

zembro de 2019, foi apresentada aos funcionários durante a Semana da Aprendizagem Transformadora, com divulgação de seus conteúdos, organizados em seis trilhas de desenvolvimento:

- ▶ Sustentabilidade;
- ▶ Diversidade;
- ▶ Experiência do Consumidor;
- ▶ Liderança;
- ▶ Cultura;
- ▶ Transformação Digital.

Investir no desenvolvimento de pessoas é uma das principais missões da RD

Conteúdo conectado



EU – formações para o desenvolvimento dos indivíduos, para todos os funcionários:

Eu me cuido – Gera a consciência na forma de pensar e se comportar, exercitando o autocuidado, oferecendo:

- ▶ Treinamentos sobre saúde física, emocional, nutrição e qualidade de vida.

Eu me relaciono – Construção da consciência em relação à perspectiva do outro:

- ▶ Cursos sobre gestão de conflitos, comunicação e expressão, e vivências de histórias de vida e perspectivas de mundos diferentes no Museu da Empatia.

Eu me desenvolvo – Apoia e estimula o indivíduo a buscar seu desenvolvimento profissional, oferecendo:

- ▶ Cursos presenciais e on-line sobre gestão de tempo, finanças pessoais, planejamento de carreira, gestão de projetos, língua portuguesa e ferramentas digitais.



EU + RD – formação conectada ao negócio, necessárias para alcançar os resultados da companhia no presente e no futuro:

Jeito de ser – Apresenta a história, o momento atual e a visão de futuro do negócio RD, oferecendo:

- ▶ Troca de aprendizados e conexão entre os profissionais;
- ▶ Experiências como o Museu da Pessoa e o Centro da Memória;
- ▶ Cursos sobre cultura e *mindset* digital, desdobramentos do planejamento e metodologias colaborativas.

Jeito de atuar – Apresenta o sistema de operação da RD, apoia líderes no fortalecimento de seu papel e nos desafios de gestão, explica ferramentas e metodologias que agregam eficiência às operações e desenvolve os funcionários para a função que desempenham e para o próximo passo na carreira, oferecendo:

- ▶ Cursos sobre cadeia de operações e serviços, ética, *compliance*, análise de dados e *design thinking*;
- ▶ Organização de fórum com líderes e liderados;
- ▶ *Coach* e *mentoring* para os líderes.

Jeito de cuidar – Amplia o conceito de saúde para bem-estar e qualidade de vida, e coloca o cliente no foco do negócio.

- ▶ Cursos sobre o tema cuidar, o comportamento do cliente classe C, o jeito RD de encantar e vivências holísticas.



EU + RD + MUNDO – estimula questionamentos e discussões mais amplas sobre temas como diversidade, sustentabilidade, inclusão e inovação:

Os cursos têm conexão com o papel social, econômico, cultural e ambiental da Companhia, com foco nos temas a seguir.

Sociedade:

- ▶ Construção da consciência sobre a importância das atitudes de cada colaborador para a sustentabilidade do negócio e do planeta;
- ▶ Abordagem sobre a diversidade como uma fonte de aprendizagem e diferencial para a organização, com incentivo à participação em fóruns sobre o tema;
- ▶ Incentivo à participação em projetos sociais e ao voluntariado;
- ▶ Oferece cursos de sustentabilidade e de sensibilização sobre diversidade.

Visão de mundo:

- ▶ Ampliação do repertório sobre temas relevantes para o negócio RD;
- ▶ Abordagem sobre as principais tendências do setor em inovação;
- ▶ Oferece cursos sobre varejo, varejo farmacêutico e economia colaborativa.

Os cursos da Universidade RD são realizados nos formatos presencial, *on the job training* e pela plataforma de educação a distância (EAD), por enquanto com acesso exclusivo para os funcionários. Essa plataforma EAD conta com mais de 350 cursos e, no futuro, o objetivo é disponibilizar conteúdos também para as famílias dos funcionários.

A RD ampliou, revisou e reorganizou os conteúdos na plataforma de ensino a distância. Com isso, ultrapassou a marca de 3 milhões de cursos concluídos, e o volume de horas de treinamento on-line foi quase o dobro do número de horas presenciais. **GRI-103 404**

Universidade RD tem a missão de transformar as pessoas, a empresa e a sociedade por meio do aprendizado

Para 2020 a meta é expandir as ações e diversificar as metodologias de aprendizagem com o objetivo de preparar e apoiar os funcionários na importante missão de Cuidar de Perto da Saúde e Bem-Estar das pessoas em todos os momentos da vida. Com a criação da Universidade Corporativa RD, a RD ampliou iniciativas e programas em linha com o planejamento estratégico e olhando para tendências futuras (tecnológicas, econômicas e sociais), com foco nos temas de sustentabilidade, transformação digital, saúde em seu aspecto mais amplo e integral, serviços farmacêuticos, além de implementar novos indicadores e nova governança para a área. **GRI-103 404**

CAPACITAÇÃO E PRIMEIRO EMPREGO

A RD mantém programas de qualificação e desenvolvimento para 100% de suas operações, abrangendo lojas, Centros de Distribuição e áreas corporativas. Em 2019, essas ações envolveram mais de 40 mil funcionários, ultrapassando 1,4 milhão de horas de treinamento, crescimento de 65% sobre o ano anterior.

Também em 2019, a RD deu segmento às ações importantes de capacitação do Programa Trilhar, voltado aos funcionários das operações, com o objetivo de valorizar seu desempenho e estimular um plano de carreira.

Trata-se de um programa formal que inclui ensino a distância, treinamento presencial e *one the job* para o funcionário realizar as atividades individualmente ou acompanhado por um tutor. A iniciativa é dirigida a todos os recém-contratados (em sua maioria jovens em início de carreira). Esses funcionários percorrem uma jornada que pode levá-los ao cargo de gerente de loja em cinco anos considerando seu desempenho.



TREINAMENTO

O Centro de treinamento da RD, na matriz, recebeu mais de 20 mil funcionários em 2019, para atividades de capacitação. Além desse, contamos com unidades regionais para capacitação nas principais capitais do país.

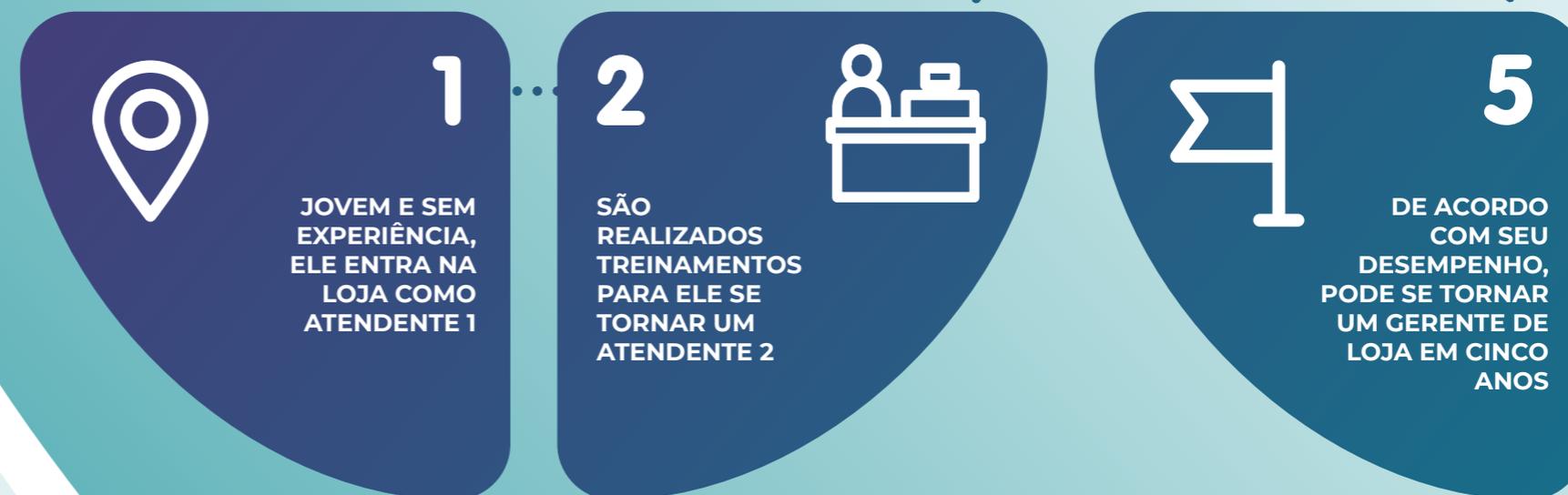
CRESCER GRI 103/404

CRESCER é o Programa de Gestão de Desempenho/Competências, focado no desenvolvimento das pessoas por meio de *feedback* e construção de plano de desenvolvimento individual. São considerados os comportamentos individuais, baseados nas competências da RD.

O Crescer não contempla metas, embora exista uma estrutura robusta delas na área de Planejamento. O ciclo anual de Gestão de Desempenho é acompanhado via relatórios de status por etapa, tem critérios de elegibilidade e utiliza a plataforma Success Factors (SAP).

GRI 103/404

A jornada do funcionário em uma loja RD



Em 2019, houve um incentivo à graduação de mais de R\$ 1 milhão, por meio da concessão de mais de 450 bolsas para a graduação e 10 para pós-graduação. Firmamos parceria com a Laurearte, uma importante rede internacional de instituições de ensino superior com mais de 490 polos espalhados pelo país, para realização de cursos de graduação e pós-graduação, presencial e on-line, com condições diferenciadas para todos os nossos funcionários (em 2020).

DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

GRI 103-404

Em 2019, as iniciativas de desenvolvimento das lideranças envolveram mais de 500 treinamentos para gestores, realizados pelo programa Liderar – para todas as lideranças da matriz, lojas e Centros de Distribuição – e pelo programa O Nosso Jeito de Encantar – que prepara a liderança das lojas para que estimule sua equipe a encantar os clientes.

A RD realizou também o Programa ELOS (Essential Leadership Skills for Organizational Strategy), de formação executiva para diretores da matriz, das lojas e dos Centros de Distribuição, com seis módulos estratégicos e abordagem multidisciplinar, para promover a transformação organizacional

e estimular o protagonismo da liderança. O programa contou com a participação dos VPs e do CEO, fortaleceu as interações do grupo e potencializou o desenvolvimento das competências de liderança. **GRI 103-4**

RD forma 100% dos gerentes de lojas

A RD tem a diretriz de formar os seus próprios gerentes de loja. Atualmente, mais de 2 mil funcionários ocupam a posição e todos chegaram ao cargo por meio do plano de carreira da Companhia. A cada ano, a RD lida com o desafio de capacitar e formar lideranças para gerenciar novas lojas, parte de sua estratégia de expansão.

O investimento nesse plano de carreira valoriza o colaborador, transforma a sua vida profissional e impacta de forma positiva suas famílias. O resultado final é um maior engajamento do profissional e o desenvolvimento de gerentes com 100% de foco na estratégia do negócio. Em 2019, foram realizadas 9.312 promoções.

Rodrigo Marangoni
entrou na RD como
auxiliar de farmácia e
hoje é gerente regional
na capital paulista



Idade: 39 anos
Tempo de RD: 18 anos
Cargo: Gerente Regional (SP Zona Oeste)

"Em 2001, com 20 anos, fui contratado pela Drogasil, em Presidente Prudente, em São Paulo, como auxiliar de farmácia 2. Na mesma cidade, fui promovido a Atendente Trainee, Atendente de Farmácia e Assistente Administrativo (atual Supervisor de Loja).

Fiz o curso de Administração de Empresas e o processo de desenvolvimento para gerente dentro da RD. Depois de cinco anos, em 2006, eu fui convidado para ser o gerente de Tatuí.

De lá para cá, passei por diversas cidades. Em 2019, assumi como gerente regional da Zona Oeste e realizei a transição Onofre/Drogasil.

Tudo o que aprendi profissionalmente foi na RD, principalmente a importância de cuidar das pessoas. Hoje, no cargo atual, tento retribuir todo o acolhimento que tive, contribuindo com a gestão de pessoas. Tudo o que conquisei na vida pessoal foi por meio da RD: graduação, MBA, conforto, saúde e educação para minha esposa e dois filhos."

Marlene Vieira da S. Oliveira começou a carreira no Centro de Distribuição e hoje soma 24 anos de história com a RD



Idade: 41 anos
Tempo de RD: 24 anos
Cargo: Gerente Regional

"Aos 17 anos, eu ia todos os dias no Centro de Distribuição de Taboão da Serra, em São Paulo, entregar meu currículo. O porteiro já não aguentava mais receber tantos currículos e um dia pediu para eu entrar e fazer uma entrevista.

Uma semana depois eu comecei a trabalhar como auxiliar de separação. Três anos depois fui para a loja, como assistente 1, me desenvolvi no plano de carreira e aproveitei todas as oportunidades possíveis, pois meu objetivo era chegar a um cargo de liderança. Passei por diversas funções e hoje sou Gerente Regional.

Acredito que todos os treinamentos da RD são de extrema importância para o desenvolvimento de cada colaborador, não só para empresa, mas para vida, e também faz toda diferença para o nosso cliente no dia a dia.

Quando entrei na RD, meus pais não tinham condições financeiras de proporcionar o que eu desejava. Eu e minhas irmãs tínhamos que ajudar no sustento da casa. Hoje, sou casada, tenho três filhos, casa, carro, segurança e sou muito grata por tudo isso."

Daniela Vilela de Araújo entrou na RD aos 17 anos para ganhar experiência. Hoje é gerente regional em Santa Catarina



Idade: 42 anos
Tempo de RD: 25 anos
Cargo: Gerente Regional em Santa Catarina

"Comecei minha carreira na Droga-sil de Bauru (SP). Eu tinha 17 anos e fui contratada como auxiliar de loja. Foi meu primeiro emprego e vi na empresa a oportunidade de ganhar experiência.

Pretendia ficar apenas um ano na rede de farmácias, mas encontrei ali muito mais que experiência. Eu me identifiquei com os valores e percebi que poderia aprender muita coisa e crescer. Depois de passar

por várias funções e cidades, estou de volta a Santa Catarina, região em que já participei do programa de expansão.

A RD teve um impacto muito positivo em toda minha vida. Por meio do meu trabalho, consegui comprar casa, carro, viajar para a Disney e dar uma boa qualidade de vida para minha mãe que tem Alzheimer há oito anos."

Diversidade

GRI 103/405; 103/406

A RD possui manifesto de diversidade tornando público seu compromisso com a equidade de oportunidades, além de um código de conduta e ética (código da gente) baseado na não discriminação.

Na RD, as mulheres representam 63% dos funcionários. Também são maioria nas lideranças das lojas, entretanto, os homens ainda assumem a maior parte das gerências regionais, representando 58% da liderança nessas operações. Em termos de liderança executiva, a Companhia apresenta sete diretoras e uma vice-presidente.

Em 2019, a Companhia lançou o programa RD + Diversa para promover a diversidade e a inclusão na empresa. Em 2019, foram realizadas ações com os funcionários para apresentar o tema e sua importância para o negócio e para o desenvolvimento da cidadania, como a divulgação do *e-book Guia da Diversidade*, material institucional sobre o tema.

A RD também realizou o Dia da Diversidade com rodas de conversa e treinamento sobre vieses inconscientes que influenciam os processos de seleção e os relacionamentos na empresa. As primeiras ações do RD + Diversa trabalharam questões de igualdade de gêneros e de inclusão de Pessoas com Deficiência.

Em 2019, a Companhia também patrocinou, criou conteúdo e teve grande participação no Conalife (Congresso Nacional de Liderança Feminina), com o objetivo de promover a agenda de igualdade de gênero e de práticas que contribuam para o desenvolvimento de mulheres líderes.

O desafio em 2020 é desenvolver mais programas que proporcionem a igualdade de gêneros na empresa e que ofereçam soluções para as colaboradoras em sua jornada profissional e pessoal. Um dos objetivos da Companhia é desenvolver uma política de apoio às gestantes no ambiente de trabalho

A RD aderiu ao movimento Mulher 360, que reúne empresas em prol do desenvolvimento das lideranças femininas

e de reintegração dessas colaboradoras pós-licença-maternidade. Em 2019, a RD somou 1.200 gestantes entre as colaboradoras.

A RD também é membro da diretoria da Rede Empresarial de Inclusão Social. O grupo reúne mais de 100 organizações mobilizadas em torno da inclusão de pessoas com deficiência. Em 2019, esse público correspondeu a 5% dos funcionários da RD, totalizando 2.085 pessoas, dos quais 89% trabalham nas lojas e 49% são pessoas com deficiência intelectual. O objetivo da Companhia para os próximos anos é ampliar a inclusão de pessoas com deficiência na matriz e nos Centros de Distribuição. **GRI 405-1**



63%

dos funcionários da RD são mulheres

Para manter a perenidade de uma rede com 2.073 lojas em 23 estados, em constante expansão, a RD investiu no último ano no relacionamento com os *stakeholders*, na proteção dos dados do cliente, na adaptação à LGPD, na observação e controle de boas práticas por parte dos fornecedores, na atualização de estratégias digitais (ver capítulo sobre *Digitalização do Varejo*) e na criação de novos Centros de Distribuição (ver capítulo *Estratégia e Desempenho*).



56 mil
interações no LinkedIn da RD

Relacionamento com os *Stakeholders*

GRI 102-40 102-42 102-43 102-44 e 103-416



CLIENTES

Estão no centro do negócio e para eles a RD vem traçando a estratégia da denominada Farmácia do Futuro, que terá mais foco em *health care* do que na venda do varejo. A proposta da RD é cuidar cada vez mais da saúde e do bem-estar dos clientes, oferecendo serviços específicos como vacinas, testes de glicemia e orientação.

Por meio da comunicação, a RD leva informações relevantes sobre saúde aos clientes. Os conteúdos são distribuídos na página do Facebook que, em 2019, gerou 952.709 mil interações. Já no LinkedIn da RD tiveram mais de 56 mil interações.

Artigos sobre saúde e qualidade de vida são também incluídos nos tabloides mensais, que no ano somaram 5,2 milhões, e na newsletter eletrônica que alcançou em média 4.5 milhões de clientes

As reclamações registradas no SAC são investigadas junto ao fornecedor para melhoria de processo, tanto produtivo quanto logístico. O SAC exclusivo foi criado em 2019, antes disso o atendimento ao consumidor era pulverizado no SAC do próprio fabricante. **GRI 102-43, GRI 102-44**



ASSOCIAÇÕES SETORIAIS GRI 102-12 102-13

A RD participa de discussões e debates sobre o desenvolvimento do setor farmacêutico e de algumas entidades relevantes para o negócio, como: Associação Brasileira das Redes de Drogarias (Abrafarma), o Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV), a Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e a Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).



FUNCIONÁRIOS

A estratégia da RD é cuidar de gente fora e dentro da empresa. Para isso, tem no centro de sua estratégia de Gente e Cultura o desenvolvimento de carreira, a inclusão e diversidade. **GRI 102-43/44**



FORNECEDORES GRI 103 414 102-9 416-1

A RD procura sempre trabalhar com fornecedores e prestadores de serviço alinhados com os valores do negócio. Desde 2017, avalia o grau de desenvolvimento dos fornecedores nas seguintes categorias:

- ▶ Econômica/financeira;
- ▶ Jurídica e fiscal (capacidade de firmar contratos)
- ▶ Integridade e *compliance* e flexibilidade (atender a regulações e a boas práticas de mercado).

Em 2019, a metodologia foi revisada, incluindo atributos de sustentabilidade, como certificações ambientais e emissão de resíduos, para reclassificar a curva ABC. E 50% dos fornecedores da curva A e B foram auditados pessoalmente por uma equipe interna da RD. Em 2020, a meta é auditar 100% da curva AB por meio de uma empresa externa especializada e criar um programa de Relacionamento e Engajamento de Fornecedores. A estratégia consiste em aumentar o nível de governança, sinergia e de transparência.

Para garantir a saúde e segurança do consumidor, em 2019 foi estabelecido que todos os novos fornecedores de RD Marcas devem ser auditados. A auditoria de qualidade consiste em avaliar o fornecedor *in loco* com base na normativa de boas práticas de fabricação estabelecida pela Anvisa. Alguns novos fornecedores são auditados sobre impactos na saúde e segurança dos clientes, independentemente do produto, sendo que, em 2019, foram avaliados 0,58% do total de fornecedores ativos. O plano de ação é acompanhado e, se necessário, é feita uma nova vistoria na fábrica. **GRI 102-9**

Os quesitos como: qualidade, produção, rastreabilidade, cumprimento dos procedimen-

tos, documentação obrigatória, entre outros, são avaliados durante a visita.



ACIONISTAS

A agenda inclui reuniões, participação em eventos, teleconferências e um encontro anual. A RD participou de conferências nacionais e internacionais, reuniões em 74 dias do ano, onde 59 destes dias foram no Brasil e 15 foram no exterior. Promoveu teleconferências de resultado em português e em inglês abertas a analistas de mercado e investidores institucionais e individuais. Realizou o RD Day, encontro destinado a analistas e investidores do mercado em que os diretores executivos da empresa apresentam seus principais projetos e, em seguida, abrem espaço para dúvidas e questionamentos da plateia. Os resultados das RD são publicados a cada trimestre em português e inglês, abertos a investidores e analistas de mercado. **GRI 102-43/44**



UNIVERSO DA FARMÁCIA

O Mufa – Museu do Universo da Farmácia – é um museu virtual, lançado em setembro de 2018 e que já teve mais de 91 mil visitantes. Ele oferece diversas informações sobre as ciências farmacêuticas, como história e filosofia da Farmácia, prática profissional, trajetória da indústria farmacêutica, pesquisa e tecnologia de produção de medicamentos, além de políticas de saúde pública de interesse social. Desenvolvido em um formato totalmente dinâmico e inovador com linguagem acessível e reunindo documentos, muitas vezes inéditos. Com um programa amplo, moderno e dinâmico, o objetivo do Mufa é fomentar a pesquisa e a aproximação do público especializado, além de aprofundar a visão do cidadão comum sobre questões de saúde, cura e bem-estar do organismo. Por meio de uma viagem pelo Universo, o museu expõe conteúdos separados em Linha do Tempo, Vídeos, Coleções, Moléculas da Natureza e Exposições, o que torna sua navegação mais intuitiva.

<https://museudouniversodafarmacia.com.br/>

Proteção de Dados GRI 103-418

A RD sempre esteve comprometida com a proteção e segurança de dados de seus 36 milhões de clientes ativos, respeitando a privacidade e mantendo em sigilo as informações que lhes dizem respeito. Em 2019, não houve registros de investigação ou reclamação envolvendo a violação de privacidade.

Tendo em vista a relevância e complexidade do tema, a RD está em processo de transição para se adequar à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A LGPD – Lei nº 13.709/2018 –, foi inspirada na legislação europeia e sancionada em 2018. Ela entrará em vigor em maio 2021.

A estratégia em relação à nova lei, em 2019, foi estruturar toda a companhia para guardar as informações de forma segura. Foi criada uma metodologia que inclui o controle dos sistemas e informações da área de TI, a segurança da informação e a auditoria

de todo o processo. Além disso, a companhia está desenvolvendo uma política de uso de dados.

No fim de 2019, já tiveram início os processos de *opt-in* e *opt-out* com os clientes. O *opt-in* consiste no consentimento do cliente em relação ao armazenamento de dados e o uso deles por parte da empresa. No processo de *opt-out*, a RD se compromete com o cliente a ceder ou eliminar os dados guardados no sistema, caso ele faça essa solicitação.

Até o final de 2019, o governo não implementou um órgão regulador nem traçou diretrizes claras sobre a forma de fiscalização na nova LGPD. Apesar das incertezas, em 2020, o programa de transição, que envolve várias áreas da companhia, principalmente a de TI, continuará em desenvolvimento. **GRI 418-1**





Anexo GRI

Funcionários e outros trabalhadores GRI 102-8.

FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO

2017			2018			2019		
Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
11.407	19.734	31.141	13.016	22.288	35.304	14.935	25.119	40.054

* na RD os contratos firmados com os funcionários são por tempo indeterminado e a jornada integral.

FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA

IDADE	2017	2018	2019
< 30 anos	21.241	24.114	27.244
De 30 a 50 anos	9.267	10.438	11.925
> 50 anos	633	752	885
TOTAL	31.141	35.304	40.054

FUNCIONÁRIOS POR REGIÃO

REGIÃO	2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
NO	16	31	47	185	296	481	292	415	707
NE	1.124	1.609	2.733	1.600	2.251	3.851	2.114	2.843	4.957
CO	1.088	1.916	3.004	1.194	2.117	3.311	1.299	2.237	3.536
SE	8.185	14.455	22.640	8.974	15.605	24.579	10.032	1.7320	27.352
SUL	994	1.723	2.717	1.063	2.019	3.082	1.198	2.304	3.502
TOTAL	11.407	19.734	31.141	13.016	22.288	35.304	14.935	25.119	40.054

FUNCIONÁRIOS POR CATEGORIA FUNCIONAL

CARGOS	2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	29	7	36	32	9	41	37	8	45
Gerência	96	52	148	95	57	152	110	80	190
Chefia/coordenação	62	59	121	66	72	138	87	85	172
Técnica/supervisão	602	1.081	1.683	662	1.260	1.922	722	1.484	2.206
Administrativo	412	481	893	454	490	944	536	590	1.126
Operacional	10.206	18.054	28.260	11.707	20.400	32.107	13.443	22.872	36.315
TOTAL	11.407	19.734	31141	13.016	22.288	35.304	14.935	25.119	40.054

Nota: os dados de 2017 e 2018 divergem dos reportados em relatórios de seus respectivos anos por terem sido auditados em 2019. **102-48**

4Bio

FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO 4BIO

TIPO DE CONTRATO	2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Tempo determinado	6	0	6	3	0	3	7	2	9
Tempo indeterminado	85	122	207	107	147	254	125	181	306
TOTAL	91	122	213	110	147	257	132	183	315

FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO 4BIO

REGIÃO	2017			2018			2019		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
NO	1	17	18	1	20	21	2	20	22
NE	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SE	5	190	195	2	234	236	7	283	290
TOTAL	6	207	213	3	254	257	9	306	315

* Não há funcionários nas regiões Centro Oeste e Sul.

FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE EMPREGO 4BIO

TIPO DE EMPREGO	2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	83	101	184	103	126	229	124	164	288
Jornada parcial	8	21	29	7	21	28	8	19	27
TOTAL	91	122	213	110	147	257	132	183	315

FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA 4BIO

	2017	2018	2019
< 30 anos	91	118	128
De 30 a 50 anos	116	133	179
> 50 anos	6	6	8
TOTAL	213	257	315

FUNCIONÁRIOS POR CATEGORIA FUNCIONAL 4BIO

	2017	2018	2019
Diretoria	1	1	1
Gerência	8	10	12
Chefia/coordenação	26	36	33
Técnica/supervisão	5	6	13
Administrativo	45	48	65
Operacional	128	156	191
TOTAL	213	257	315

INDIVÍDUOS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA – RAIA DROGASIL

	2017	2018	2019
Conselho de Administração	11	11	9

INDIVÍDUOS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA 4BIO

	2017	2018	2019
Conselho de Administração	1	1	1

A Raia Drogasil somou 40.054 funcionários em 2019. Fizeram parte do time da 4BIO 315 funcionários no total.

Materiais utilizados

GRI 103/301

PESO OU VOLUME GRI 301-1

Em 2019 desenhamos o projeto para mapear as embalagens utilizadas em produtos RD Marcas. O mapeamento trará a visibilidade de embalagens primárias e secundárias com relação ao tipo de material empregado e a possibilidade de mudança de embalagem para redução do impacto ambiental.

Até o ano de 2019 não era feito esse tipo de controle e monitoramento. O projeto que surgiu no final de 2019 vai trazer base para iniciarmos essa avaliação em 2020.

MATERIAIS DE RECICLAGEM GRI 301-2

Em 2019 lançamos a marca Vegan by Needs, que utiliza frascos PET biodegradáveis e bisnagas provenientes de cana-de-açúcar. Essa foi a primeira iniciativa nesse sentido, como a experiência foi positiva. Após o mapeamento das embalagens utilizadas em produtos RD Marcas, identificaremos novas oportunidades para a melhoria de embalagens. Para a linha Vegan by Needs, monitoramos os laudos emitidos pelos fornecedores de embalagem.

Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS (GJ)

	2017	2018	2019
Óleo diesel	34.468,84	158.882,34	478.347,95
GLP	-	1.682,71	140,35
Gasolina	-	4.921,63	1.176,97
Querosene de aviação	-	7.512,23	8.658,15
TOTAL	34.468,84	172.998,91	488.323,42

1. Conversão Volume Diesel (l) - Energia (GJ): Balanço Energético Nacional (BEN) 2013 - Página 218 - Ministério de Minas e Energia
 2. Conversão Energia consumida no SIN - Energia Renovável: Matriz de Produção de Energia Elétrica no SIN: CCEE (anexo)

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES RENOVÁVEIS (GJ)

	2017	2018	2019
Biodiesel	3.575,27	21.375,25	49.616,48
Etanol	-	2.717,57	2.782,74
TOTAL	3.575,27	24.092,82	52.399,22

ENERGIA CONSUMIDA (GJ)

	2017	2018	2019
Eletricidade de fontes renováveis	427.676,83	441.041,68	582.652,44
Eletricidade de fontes não renováveis*	58.319,57	59.571,19	74.879,28
TOTAL	485.996,40	500.612,88	657.531,72

ENERGIA VENDIDA (GJ)

	2017	2018	2019
Eletricidade			6.377,99

Nota: os dados de energia vendida são relativos aos meses de julho a dezembro de 2019.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ)

	2017	2018	2019
Combustíveis de fontes não renováveis	34.468,84	172.998,91	488.323,42
Combustíveis de fontes renováveis	3.575,27	24.092,82	52.399,22
Energia consumida de fontes renováveis	427.676,83	441.041,68	582.652,44
Energia consumida de fontes não renováveis	58.319,57	59.571,19	74.879,28
(-) Energia vendida	-	-	6.377,99
TOTAL	524.040,51	697.704,61	1.191.876,37

Algumas informações estão indisponíveis para o ano de 2017. No entanto, os dados estão sendo aprimorados para os próximos relatórios.

Redução do consumo de energia GRI 302-4

REDUÇÕES DE CONSUMO DE ENERGIA OBTIDAS EM DECORRÊNCIA DE MELHORIAS NA CONSERVAÇÃO E EFICIÊNCIA (GJ)

	2019
Lâmpadas LED	651.951,00
Ar-Condicionado Inverter	1.345,37
TOTAL	653.296,37

*O ano-base considerado para o cálculo das reduções em 2019 foi o ano de 2018. Foram comparados os consumos de energia elétrica das unidades envolvidas nas iniciativas de redução em 2018 e 2019, para que fosse avaliada a efetiva redução apresentada no ano de 2019 em relação ao ano-base de 2018.

Tópico 305: Emissões

- GRI 305-1. Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)**
- GRI 305-2. Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)**
- GRI 305-3. Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)**

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA RD (tCO₂e)

	2017	2018	2019
Escopo 1	1.528	16.380,07	18.115,20
Escopo 2	-	10.286,21	13.375,78
Escopo 3	6.156	2.675,46	2.755,06
TOTAL	7.684	27.582,41	34.246,05

EMISSÕES BIOGÊNICAS (tCO₂e)

	2017	2018	2019
Escopo 1	-	-	1.794,05
Escopo 3	-	-	622,29
TOTAL	-	-	2.416,34

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA 4BIO (tCO₂e)

	2019
Escopo 1	66,86
Escopo 2	36,75
TOTAL	103,61

EMISSÕES BIOGÊNICAS 4BIO (tCO₂e)

	2019
Escopo 1	0,43
TOTAL	0,43

RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO GRI 306-2

Disposição de resíduos perigosos (t)	Tipo do resíduo	2017	2018	2019
Reciclagem	Pilha	5,66	3,18	4,42
Incineração (queima de massa)	Remédios, resíduos de saúde e impróprios	75,16	65,22	109,23
TOTAL		80,83	68,40	113,64

Disposição de resíduos não perigosos (t)	Tipo do resíduo	2017	2018	2019
Reciclagem	Papel, papelão, plástico, metais ferrosos, madeira e vidro	2.177,60	2.213,16	3.812,20
Aterro	Orgânico	290,08	662,04	238,29
Coprocessamento	Impróprios	603,45	907,40	866,77
TOTAL		3.071,13	3.782,59	4.917,25

Tipo de resíduo reciclado (t)	2017	2018	2019
Papelão	2.137,73	2.159,57	3.561,57
Plástico	39,53	46,10	211,93
Metais ferrosos	0,00	0,00	0,00
Madeira	0,35	0,29	28,09
TOTAL	2.177,60	2.205,97	3.801,59

Todos os resíduos são coletados por prestadores de serviços. A RD não faz o transporte ou o descarte direto dos resíduos.

Tópico 401: Emprego

TAXA DE NOVOS FUNCIONÁRIOS E ROTATIVIDADE GRI 401-1

Funcionários contratados, por faixa etária	2017		2018		2019	
	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa
< 30 anos	10.109	0,48	11.217	0,47	12.617	0,46
De 30 a 50 anos	2.590	0,28	2.594	0,25	3.125	0,26
> 50 anos	209	0,33	201	0,27	213	0,24
TOTAL	12.908	0,41	14.012	0,40	15.955	0,40

A taxa é resultado da divisão do número de contratados pelo número total de funcionários nessa faixa etária

Funcionários contratados, por gênero	2017		2018		2019	
	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa
Homens	5.492	0,48	5.635	0,43	6.367	0,43
Mulheres	7.416	0,38	8.377	0,38	9.588	0,38
TOTAL	12.908	0,41	14.012	0,40	15.955	0,40

A taxa é resultado da divisão do número de contratados pelo número total de funcionários por gênero

Funcionários contratados, por região	2017		2018		2019	
	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa
NO	39	0,83	367	0,76	441	0,62
NE	1.537	0,56	1.815	0,47	1.976	0,40
CO	1.284	0,43	1.137	0,34	1.223	0,35
SE	8.645	0,38	9.177	0,37	10.635	0,39
SUL	1.403	0,52	1.516	0,49	1.680	0,48
TOTAL	12.908	0,41	14.012	0,40	15.955	0,40

A taxa é resultado da divisão do número de contratados pelo número total de funcionários por região

Funcionários que deixaram a empresa, por faixa etária	2017		2018		2019	
	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa
< 30 anos	6.931	0,33	6.928	0,29	8.489	0,31
De 30 a 50 anos	2.766	0,3	2.799	0,27	3.692	0,31
> 50 anos	185	0,29	149	0,2	202	0,23
TOTAL	9.882	0,32	9.876	0,28	12.383	0,31

Nota: os dados de 2017 e 2018 divergem dos reportados em relatórios de seus respectivos anos por terem sido auditados em 2019. **102-48**
A taxa é resultado da divisão do número de funcionários que deixaram a empresa pelo número total de funcionários nessa faixa etária.

Funcionários que deixaram a empresa, por gênero	2017		2018		2019	
	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa
Homens	4.011	0,35	4.001	0,26	4.865	0,33
Mulheres	5.871	0,3	5.875	0,31	7.518	0,3
TOTAL	9.882	0,32	9.876	0,28	12.383	0,31

Nota: os dados de 2017 e 2018 divergem dos reportados em relatórios de seus respectivos anos por terem sido auditados em 2019. **102-48**
A taxa é resultado da divisão do número de funcionários que deixaram a empresa pelo número total de funcionários por gênero

Funcionários que deixaram a empresa, por região	2017		2018		2019	
	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa	Nº de funcionários que deixaram a empresa	Taxa
NO	9	0,19	38	0,08	158	0,22
NE	631	0,23	741	0,19	968	0,20
CO	914	0,30	803	0,24	974	0,28
SE	7.313	0,32	7.112	0,29	8.986	0,33
SUL	1.015	0,37	1.182	0,38	1.297	0,37
TOTAL	9.882	0,32	9.876	0,28	12.383	0,31

Nota: os dados de 2017 e 2018 divergem dos reportados em relatórios de seus respectivos anos por terem sido auditados em 2019. **102-48**
A taxa é resultado da divisão do número de funcionários que deixaram a empresa pelo número total de funcionários por região

4BIO

Funcionários contratados, por faixa etária	2017		2018		2019	
	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa	Nº de contratação	Taxa
< 30 anos	30	0,35	56	0,49	47	0,39
De 30 a 50 anos	28	0,24	22	0,17	44	0,25
> 50 anos	1	0,17	0	0,00	2	0,25
TOTAL	59	0,29	78	0,31	93	0,30

A taxa é resultado da divisão do número de contratados pelo número total de funcionários nessa faixa etária

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE GRI 401-3

Licença-maternidade e paternidade	2019	
Funcionários que tiveram direito a usufruir da licença	homens	333
	mulheres	1202
Funcionários que tiraram a licença	homens	333
	mulheres	1.202
Funcionários que retornaram ao trabalho, no período de, após o término da licença	homens	333
	mulheres	1.163
Funcionários que voltaram a trabalhar após a licença e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	homens	278
	mulheres	85
Taxa de retorno	homens	-
	mulheres	0,69
Taxa de retenção	homens	-
	mulheres	0,51

Horas de treinamento GRI 404-1

Média de horas de treinamento de funcionário por gênero	2017	2018	2019
Homens	23,1	25,3	32,83
Mulheres	26,8	29,5	36,70
TOTAL	25,0	27,4	35,26

Média de horas de treinamento de funcionários por categoria funcional	2019
Diretoria	71,83
Gerência	9,15
Chefia/coordenação	12,73
Técnica/supervisão	45,44
Administrativo	10,22
Operacional	35,74
TOTAL	35,26

Nos anos anteriores, foi utilizado outro padrão de divisão de categoria funcional. Com isso, em 2018, houve as seguintes médias de horas de treinamentos: Liderança executiva – 6,6; Liderança – 29,5; Administrativo e operacional – 28,4.

Já em 2017, houve: Liderança executiva – 2,1; Liderança – 26,8; Administrativo e operacional – 25,9. Se considerarmos o mesmo padrão de anos anteriores, em 2019 temos: Liderança executiva – 71,61; Liderança – 25,11; Administrativo e operacional – 79,94.

Análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira GRI 404-3

Funcionários que recebem análises de desempenho por categoria funcional (%)	2019		
	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	76,67	100	81,08
Gerência	80,79	86,32	84,38
Coordenação/Especialistas	85,59	85,98	85,98
Supervisão	2,26	0,84	1,38
Operacional	13,71	17,99	16,4
TOTAL	16,47	20,07	18,73

Diversidade na governança e entre os funcionários GRI 405-1

	Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero (%)		Conselho de Administração
2017	Homens	88,89%	100.00%
	Mulheres	11,11%	
	TOTAL		
2018	Homens	88,89%	100.00%
	Mulheres	11,11%	
	TOTAL		
2019	Homens	88,89%	100.00%
	Mulheres	11,11%	
	TOTAL		

Nota: os dados de 2017 e 2018 divergem dos reportados em relatórios de seus respectivos anos por terem sido auditados em 2019. **102-48**

	Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária (%)		Conselho de Administração
2017	< 30 anos		0.00%
	De 30 a 50 anos		27.27%
	> 50 anos		72.73%
	TOTAL		100.00%
2018	< 30 anos		0.00%
	De 30 a 50 anos		27.27%
	> 50 anos		72.73%
	TOTAL		100.00%
2019	< 30 anos		0.00%
	De 30 a 50 anos		22,22%
	> 50 anos		77,78%
	TOTAL		100.00%

Funcionários, por categoria funcional e gênero (%)	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Administrativa	44.90%	55.10%	46.28%	53.72%	46.22%	53.78%
Especialista	48.89%	51.11%	49.52%	50.48%	57.89%	42.11%
Liderança Executiva	80.56%	19.44%	78.05%	21.95%	82.22%	17.78%
Liderança Média	58.80%	41.20%	55.52%	44.48%	54.42%	45.58%
Liderança Operacional	35.72%	64.28%	34.56%	65.44%	32.76%	67.24%
Operacional	36.16%	63.84%	36.52%	63.48%	37.02%	62.98%

Nota: os dados de 2017 e 2018 divergem dos reportados em relatórios de seus respectivos anos por terem sido auditados em 2019.

Funcionários, por categoria funcional e faixa etária (%)	2017			2018			2019		
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Administrativa	53.80%	43.46%	2.75%	51.54%	45.26%	3.21%	50.86%	46.42%	2.72%
Especialista	24.44%	71.11%	4.44%	20.95%	72.38%	6.67%	27.07%	67.67%	5.26%
Liderança Executiva	0.00%	72.22%	27.78%	0.00%	78.05%	21.95%	0.00%	82.22%	17.78%
Liderança Média	10.11%	79.40%	10.49%	10.69%	77.93%	11.38%	9.67%	80.39%	9.94%
Liderança Operacional	38.85%	59.96%	1.18%	36.17%	62.85%	0.98%	32.58%	66.56%	0.86%
Operacional	71.13%	26.93%	1.94%	71.40%	26.55%	2.05%	72.30%	25.59%	2.11%

Funcionários PCDs ¹ , por categoria funcional e gênero (%)	2017	2018	2019
Administrativa	1%	1,15%	1,51%
Especialista	1,11%	0,95%	0,75%
Liderança Executiva	0%	0%	0%
Liderança Média	0%	0%	0%
Liderança Operacional	0,89%	0,88%	0,81%
Operacional	4,68%	4,84%	5,64%

¹Pessoas com deficiências

Casos de discriminação GRI 406-1

Casos de discriminação	2019
A organização analisou o caso	35
Um plano de reparação está sendo implementado	5
O caso não está mais sujeito a ação (ou seja, está resolvido, concluído)	30
TOTAL	35

*35 casos que foram registrados como Discriminação, foram distribuídos entre, Corporativo (01), Raia (14), Drogasil (13), Farmasil (01) e CD (06).

Fornecedores com base em critérios sociais GRI 414-1

Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	2019
Total de fornecedores ativos em 2019	6187
Total de fornecedores avaliados com base em critérios sociais	175
Percentual fornecedores avaliados com base em critérios sociais (%)	2,83

IMPACTOS SOCIAIS NEGATIVOS NA CADEIA GRI 414-2

Fornecedores com impactos sociais negativos potenciais e reais	2019
Nº de fornecedores avaliados em impactos sociais	116
Nº de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais	8
Nº de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	7
% de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	87,5
Nº de fornecedores identificados como tendo impactos sociais reais e potenciais negativos significativos, com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	3
% de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos, com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação.	37,5

POLÍTICA PÚBLICA GRI 103 415

Cada área da empresa é responsável por orientar seus fornecedores em relação à política adotada de não oferecer contribuição monetária à partidos políticos, candidatos ou órgãos públicos.

CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS GRI 415-1

A RD não realiza contribuições monetárias à partidos políticos, candidatos ou órgãos públicos em concordância com as leis vigentes no país e à Política Interna de Prevenção e Combate à Corrupção e à Fraude, Revisão 2, de 27/7/2018 e à Política Interna de Doações, Contribuições e Incentivos, Versão 1, de 1º/8/2018.

NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS SOCIAIS E ECONÔMICOS GRI 419-1

Contingências trabalhistas

As ações judiciais de natureza trabalhista, referem-se, de maneira geral, a processos de ex-funcionários questionando o recebimen-

to de horas extras e adicional de insalubridade. O Grupo possui ainda ações oriundas da Raia S.A., assim como da Drogaria Onofre Ltda, movidas por ex-funcionários de empresas prestadoras de serviços terceirizados, reivindicando vínculo empregatício diretamente com o Grupo ou a condenação subsidiária desta no pagamento dos direitos trabalhistas reclamados. Existem ainda, ações movidas por sindicatos de classe reivindicando contribuições sindicais em razão da discussão da legitimidade da base territorial.

Contingências tributárias

Representadas por multas administrativas, diferença de alíquota em transferências interestaduais e execuções fiscais.

Contingências cíveis

O Grupo figura como réu em ações que discutem questões usuais e peculiares decorrentes da atividade que pratica, sendo na sua grande maioria ações de indenização por danos materiais e morais decorrentes das relações de consumo.

Contingência relacionada a:	2017 (*)	2018 (*)	2019 (*)
Processos Judiciais Cíveis	R\$ 8,80	R\$ 9,90	R\$ 9,90
Processos Judiciais Trabalhistas	R\$ 211,90	R\$ 77,00	R\$ 103,68
Processos Judiciais Tributário	R\$ 120,00	R\$ 346,20	R\$ 383,50

(*) Fonte: Formulário de Referência Item 4.6 – CVM.

Valores em R\$ MM

(**) De 2017 a 2018, a Companhia aprimorou o critério de provisionamento, adotando com maior acuracidade as classificações de risco provável e remoto para os processos trabalhistas, razão pela qual houve as variações nas contingências de um período anual para o outro.

Provisões	2017 (*)	2018 (*)	2019 (*)
Demandas Judiciais Cíveis	R\$ 0,627	R\$ 0,700	R\$ 1,818
Demandas Judiciais Trabalhistas e previdenciárias	R\$ 24,105	R\$ 73,146	R\$ 94,101
Demandas Judiciais Tributário	R\$ 0,586	R\$ 0,642	R\$ 15,380

(*) Fonte: Formulário de Referência Item 4.6 - CVM

Valores em R\$ MM

Índice de Conteúdo GRI 102-55

Divulgações gerais

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	13		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13, 14, 15		
	102-3 Localização da sede	13		
	102-4 Localização das operações	13 e 16		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	13		
	102-6 Mercados atendidos	13 e 16		
	102-7 Porte da organização	12 e 16		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	31, 52 e 62		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	27 e 60		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas em 2019.		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	26		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	59		
	102-13 Participação em associações	59		



GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	6 e 8		
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11		16
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	24		
	102-38 Proporção da remuneração total anual	24, 26 e 31		
	102-39 Aumento percentual da proporção da remuneração total anual	31		
Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	59		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Todos os funcionários são cobertos por acordos de negociação coletiva, em conformidade à legislação.		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	59		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	31, 59 e 60		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	31, 59 e 60		
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	13		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	31		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	31		
	102-48 Reformulações de informações	63, 69 e 71		



GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-49 Mudanças no relatório	3		
	102-50 Período do relatório	3		
	102-51 Data do relatório mais recente	Relatório de Sustentabilidade referente ao ano de 2018, publicado em 2019.		
	102-52 Ciclo do relatório	Anual		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	3		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Essencial		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	75		
	102-56 Asseguração externa	O Relatório foi auditado por empresa externa. A carta de asseguração pode ser consultada à página 84		

Tópicos materiais

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Desempenho econômico				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	18		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	18		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	18		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	18 e 19		2, 5, 7, 8, 9
Impactos econômicos indiretos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 34		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	34		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	34		2, 5, 7, 9, 11
Materiais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 66		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	66		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	66		8, 12
	301-2 Materiais usados provenientes de reciclagem	66		8, 12
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	50		8, 12

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Energia				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 44		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	44		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	44		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	66		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	67		7, 8, 12, 13
Água				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	49		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	49		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	49		
	303-3 (2018) Retirada de água	49		6, 8, 12
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 47		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	47		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	67		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	67		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	67		3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 46		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	46		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-3 Evolução da abordagem de gestão	46		
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	68		3, 6, 12
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 52		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	52		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	68		5, 8
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	41		8
	401-3 Licença maternidade e paternidade	70		5, 8
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31, 52, 54, 55 e 56		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	52, 54, 55 e 56		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52, 54, 55 e 56		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	70		4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	A RD não possui programa específico para colaboradores em transição ou em caso de aposentadoria.		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	71		5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31, 58		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	58		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-3 Evolução da abordagem de gestão	58		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	58 e 71		5, 8
Não-discriminação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	58		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	58		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	58		
GRI 406: Não-discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	73		5, 8, 16
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 60		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	60		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	60		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	73		
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	73		5, 8, 16
Política pública				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	74		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	74		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	74		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	74		16



GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Saúde e segurança do consumidor				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	59		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	59		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	59		
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Produtos e serviços para os quais são avaliados impactos na saúde e segurança	60		
Privacidade do cliente				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31 e 61		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	61		16
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão			
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	74		16



Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

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



Carta de asseguração



KPMG Financial Risk & Actuarial Services 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 asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas
Raia Drogasil S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Raia Drogasil S.A. ("Raia Drogasil" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

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 de Sustentabilidade 2019 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 de Sustentabilidade 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para asseguração de informações socioambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade, denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicáveis às informações não financeiras históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia 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 de Sustentabilidade 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração 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 de Sustentabilidade 2019, 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 de Sustentabilidade 2019 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 de Sustentabilidade 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Raia Drogasil, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2019 da Raia Drogasil. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2019 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);
- (d) 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 de Sustentabilidade 2019 da Raia Drogasil;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- (e) 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;

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 asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 da Raia Drogasil.

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 de Sustentabilidade 2019 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 serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 11 de maio de 2020

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas
Sócio-Diretor



Expediente

COORDENAÇÃO GERAL

Raia Drogasil

VICE-PRESIDÊNCIA DE GENTE, CULTURA E SUSTENTABILIDADE

Maria Susana de Souza

DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE

João Carlos Redondo

VICE-PRESIDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Eugênio De Zagottis

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Gabriel Bouzada Rozenberg

PROJETO EDITORIAL INTEGRADO, CONSULTORIA GRI E GESTÃO DE PROJETO

Grupo Report - rpt.sustentabilidade

Edição

Andressa Malcher - MTb 0073194 SP
Estevam Pereira

Reportagem

Vera Lúgia Rangel

Projeto gráfico

Fernando Rocha

Diagramação

Juliana Kaminaga

Gestão de projeto e relacionamento

Ana Souza

Consultoria GRI

Laís Bariani

Revisão ortográfica

Kátia Shimabukuro

Fotografia

Banco de imagens RD

