

SASB

Passamos a integrar os indicadores do Conselho de Padrões Contábeis de Sustentabilidade (SASB) para o setor de varejo farmacêutico em nosso Relatório Anual e de Sustentabilidade. Desde então, temos nos dedicado para fornecer informações cada vez mais completas e transparentes para os nossos stakeholders. Neste painel, compilamos as principais informações de cada indicador.

Para conferir nosso Relatório mais recente na íntegra, [clique aqui](#).

Gestão da energia no varejo	3
HC-DR-130a.1 - (1) Energia total consumida; (2) percentagem de eletricidade da rede; (3) percentagem de energia renovável	3
Gestão de Substâncias controladas	4
HC-DR-260a.1 - Percentagem de receitas de substâncias controladas dispensadas às quais foram consultadas uma base de dados do programa de controle de medicamentos sujeitos a receita médica (PDMP)	4
Integridade da cadeia de abastecimento de medicamentos	5
HC-DR-250a.1 - Descrição dos esforços para reduzir a ocorrência de medicamentos comprometidos na cadeia de abastecimento	5
HC-DR-250a.2 - Número de recalls de medicamentos emitidos, total de unidades recolhidas, percentagem de produtos de marca própria	6
Métricas de atividade	7
HC-DR-000.A - Número de farmácias	7
HC-DR-000.B - Área total de vendas	8
HC-DR-000.C - Número de receitas preenchidas, percentagem de substâncias controladas	9
HC-DR-000.D - Número de farmacêuticos	10
Resultados de saúde dos pacientes	11
HC-DR-260b.1 - Taxa de adesão ao primeiro preenchimento	11
HC-DR-260b.2 - Descrição das políticas e práticas para evitar erros de distribuição de receitas médicas	12
HC-DR-260b.3 - Montante total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a erros de distribuição de receitas médicas	13
Segurança de dados & privacidade	14
HC-DR-230a.1 - Descrição das políticas e práticas para salvaguardar os registos de informações de saúde protegidas (PHI) dos clientes e outras informações pessoalmente identificáveis (PII)	14
HC-DR-230a.2 - (1) Número de violações de dados, (2) percentagem envolvendo (a) apenas informações de identificação pessoal (PII) e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afectados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI	16
HC-DR-230a.3 - Montante total das perdas monetárias resultantes de acções judiciais relacionadas com a segurança e a privacidade dos dados	17

Gestão da energia no varejo

HC-DR-130a.1 - (1) Energia total consumida; (2) percentagem de eletricidade da rede; (3) percentagem de energia renovável

(1) 972.421,53 GJ;

(2) 47% de eletricidade da rede;

(3) 94% de energia renovável

Gestão de Substâncias controladas

HC-DR-260a.1 - Percentagem de receitas de substâncias controladas dispensadas às quais foram consultadas uma base de dados do programa de controle de medicamentos sujeitos a receita médica (PDMP)

No Brasil, não se adota procedimento de consulta a programas de controle de receita de medicamentos sujeitos a receita; a norma estipula a escrituração dos produtos em sistema de livro eletrônico e tais informações são transmitidas para o sistema controlado pela Anvisa, denominado SNGPC (Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados).

Integridade da cadeia de abastecimento de medicamentos

HC-DR-250a.1 - Descrição dos esforços para reduzir a ocorrência de medicamentos comprometidos na cadeia de abastecimento

Mensalmente, a área de Supply Chain realiza o mapeamento das principais Previsões de Perdas dos CDs. Outra frente de atuação está no levantamento de produtos perdidos por conta de validade curta, o que possibilita a negociação de ressarcimento ou outras ações com nossos parceiros comerciais. Nessa frente, também implementamos melhorias no sistema de Gestão de Cadastros, possibilitando a inclusão das informações de validade dos produtos. Além disso, criamos um fluxo de desvio de qualidade e recall, acelerando a retirada desses itens dos estoques. Em 2023, um processo que ganhou força foi a transferência entre os CDs do estado de São Paulo, nos quais está concentrado nosso maior volume de produtos. Um dos principais objetivos é o balanceamento dos estoques, que evita a recompra de produtos. Já nas farmácias, implementamos o processo de transferência entre filiais, pelo qual uma farmácia que tem excesso de determinado produto realiza a transferência para outra unidade que tem histórico de venda. Ações de preço também são executadas, priorizando itens sem venda há mais de dez meses. Outras duas ações que continuam ajudando na redução de perdas em farmácias são: a tratativa dos excessos de produtos não ressarcidos pelos parceiros comerciais, caso em que avaliamos o tempo que os itens estão em excesso e realizamos ações promocionais para reduzir possíveis perdas; e a ação promocional (para os nossos clientes físicos) de produtos com validade curta, o que reduz as perdas e a incidência de incineração. Por fim, temos o Projeto DOA, que visa a doação de produtos com pequenas avarias nas embalagens ou com data de vencimento próxima, mas ainda aptos para uso. Tais produtos são destinados a organizações parceiras (saiba mais na página 76 do Relatório Anual e de Sustentabilidade).

HC-DR-250a.2 - Número de recalls de medicamentos emitidos, total de unidades recolhidas, percentagem de produtos de marca própria

Em 2023, tivemos o recall de 36 produtos, nenhum dos casos envolvendo produtos de Marcas Próprias. Esses casos consideram tanto os recolhimentos voluntários pelos fabricantes quanto aqueles requeridos pela Anvisa. Não temos o controle do número de unidades recolhidas.

Métricas de atividade

HC-DR-000.A - Número de farmácias

2.953 farmácias (1.246 Raia e 1.707 Drogasil).

HC-DR-000.B - Área total de vendas

817.565,59 m² de área total de espaço de varejo.

HC-DR-000.C - Número de receitas preenchidas, percentagem de substâncias controladas

Vendemos 297.561.375 medicamentos sem retenção de receita e 76.641.202 com retenção, considerando controlados e antibióticos. Portanto, 20% das vendas de medicamentos são substâncias controladas.

HC-DR-000.D - Número de farmacêuticos

10.699 farmacêuticos.

Resultados de saúde dos pacientes

HC-DR-260b.1 - Taxa de adesão ao primeiro preenchimento

Como parte dos programas de carreira alinhados à estratégia de transformação da farmácia em um local de promoção da saúde integral, treinamos continuamente todos os funcionários. Além disso, passamos a oferecer gratuitamente o serviço de acompanhamento farmacoterapêutico por telefone e a opção de assinatura nos canais digitais, por meio da qual o cliente pode escolher os medicamentos e a frequência com que deseja recebê-los. Por fim, investimos em startups que alimentam o negócio com soluções tecnológicas e processos para acelerar o crescimento. Dentre elas, temos a Cuco Health, uma empresa B2B focada em desenvolver soluções digitais de acesso e adesão ao tratamento para a indústria farmacêutica. Saiba mais no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

HC-DR-260b.2 - Descrição das políticas e práticas para evitar erros de distribuição de receitas médicas

Possuímos um Manual de Boas Práticas Farmacêuticas pelo qual os farmacêuticos são orientados a avaliar os seguintes aspectos na receita: legibilidade e ausência de rasuras e emendas, identificação do usuário, identificação do medicamento, concentração, dosagem, forma farmacêutica e quantidade, posologia, duração do tratamento, local e data de emissão, assinatura e identificação do prescritor com o número de registro no respectivo conselho profissional. Ainda no ato da dispensação, os farmacêuticos devem verificar a identificação do medicamento, o prazo de validade e a integridade da embalagem. Em caso de necessidade de esclarecer eventuais problemas ou dúvidas detectadas no momento da avaliação da receita, o prescritor é contatado, conforme a RDC nº 44/2009. A dispensação de medicamento genérico e/ou similar, no que tange à intercambialidade, é feita de acordo com o disposto na legislação específica. De acordo com o RDC nº 52, de 14 de novembro de 2013, o número de Registro Único, emitido pelo Ministério da Saúde (RMS), nos termos do parágrafo 3º do art. 16 da Lei nº 12.871/2013, é informação apta a substituir o número da inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) em notificações de receitas, receitas de controle especial, prescrições de antimicrobianos ou em quaisquer outras situações em que tal número de inscrição seja exigido pelas normas sanitárias.

HC-DR-260b.3 - Montante total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a erros de distribuição de receitas médicas

Em 2023, identificamos 18 casos de erro de distribuição de medicamentos, o que gerou cerca de R\$ 43.000,00 em perdas monetárias. Mapeamos casos em que ocorreu falsificação de receitas; em situações como essa, não existe obrigação jurídica de a RD Saúde agir, mas podemos ser intimados a auxiliar em possíveis investigações.

Segurança de dados & privacidade

HC-DR-230a.1 - Descrição das políticas e práticas para salvaguardar os registos de informações de saúde protegidas (PHI) dos clientes e outras informações pessoalmente identificáveis (PII)

Contamos com políticas internas, disponíveis e de fácil acesso para todos os funcionários em nosso repositório interno de políticas, que definem as diretrizes para a coleta, uso, guarda e descarte de dados pessoais e sensíveis, tais como: Política de Privacidade, Política de Segurança da Informação, Política de Classificação da Informação, Política de Retenção de Dados Pessoais, Política de Gestão de Incidentes de Privacidade e Segurança e Política de Comunicação de Incidentes de Segurança.

Além disso, temos políticas externas (públicas), que podem ser acessadas por toda a sociedade em nossos canais digitais (aplicativos e websites), tais como: Política de Privacidade de Dados e Política Corporativa de Segurança da Informação.

Adotamos as melhores práticas do mercado para garantir a segurança da informação por meio de frameworks como o NIST, os CIS Controls e a ISO/IEC 27001:2022, entre outros. Para reforçar nossa capacidade de detecção e resposta a incidentes, contamos com:

- Monitoramento 24x7 de eventos de segurança centralizados em um Security Operation Center (SOC);
- Monitoramento de possíveis vazamentos de dados utilizando ferramentas de DLP (Data loss prevention);
- Utilização de agentes de EDR (Endpoint detection and response) em todo o parque de estações de trabalho, servidores e containers;
- Tecnologias apoiadas no conceito de zero trust, como microssegmentação lógica de perímetros;
- Seguro cibernético para resposta em incidentes críticos;
- Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio, compreendendo planos para a continuidade da segurança da informação em situações adversas;
- Testes periódicos para identificação de potenciais vulnerabilidades e simulações de reporte e gestão de crise cibernética.

Em caso de incidentes que acarretem o vazamento de dados, contamos com uma Política de Gestão de Incidentes de Segurança e uma Política de Comunicação de Incidentes de Segurança à ANPD e aos titulares.

Assim como nos anos anteriores, em 2023 não foi registrado nenhum incidente de cibersegurança, seja a respeito de vazamento de dados ou de interrupção das operações.

Para aumentar a resiliência e a mitigação de riscos, temos buscado novas tecnologias e controles de segurança da informação. Em 2023, a RD Saúde recebeu a certificação na norma ISO/IEC 27001:2022 para os canais digitais (websites das bandeiras Raia & Drogasil) e os canais do benefício Univers, norma internacional que visa proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, assegurando que medidas rigorosas estejam em vigor para lidar com ameaças à segurança cibernética. A certificação propicia um aumento da confiança dos clientes, fornecedores e demais stakeholders, demonstrando que o ambiente digital da RD Saúde é seguro e está protegido.

A manutenção da Proteção e Privacidade de Dados e Segurança da Informação depende da conscientização e do engajamento contínuo de nosso time. Para isso, nosso programa de conscientização promove treinamentos e ações voltados a elevar o nível de conhecimento dos(as) funcionários(as) sobre o tema, visitas de conscientização às nossas farmácias e aos CDs, conversas e workshops.

Também realizamos campanhas de simulação de engenharia social, como o phishing, para treinar nossos times a identificarem comunicações fraudulentas que possam induzir à violação da confidencialidade.

Em 2023, mais de 35 mil profissionais da RD Saúde foram treinados nos temas Proteção e Privacidade de Dados (LGPD) e Segurança da Informação.

HC-DR-230a.2 - (1) Número de violações de dados, (2) percentagem envolvendo (a) apenas informações de identificação pessoal (PII) e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afectados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI

Não houve violações ou vazamento de dados pessoais.

HC-DR-230a.3 - Montante total das perdas monetárias resultantes de acções judiciais relacionadas com a segurança e a privacidade dos dados

As acções relativas à proteção de dados são recentes e, em sua maioria, busca-se acordo no processo judicial. Não tivemos nenhuma perda significativa nesse tema.

