

Relatório ESG

Temas Materiais

RDsaúde
por uma sociedade mais saudável.

Temas Materiais

Nossa análise bienal de materialidade, realizada pela última vez em 2022, identifica frentes relevantes e prioritárias de impacto socioambiental relacionadas ao nosso negócio, capturando, de maneira sistemática, riscos, oportunidades e tendências do setor e da sociedade, com base em um estudo aprofundado. Neste painel, você pode conferir detalhes sobre a nossa gestão de cada uma dessas frentes. Confira o indicador 3-1 da aba GRI para mais detalhes sobre a definição dos temas materiais.

Experiência do cliente 4
Clientes saudáveis 6
Saúde integral e segurança dos profissionais 8
Diversidade e inclusão 10
Direitos humanos 12
Ações pelo clima 14
Inovação de produtos e serviços 16
Segurança e qualidade do produto 18
Ética e conformidade 20
Privacidade e segurança da informação 22
Gestão responsável da cadeia de valor 24
Estratégia fiscal 26

Experiência do cliente

Escopo (Impactos)

A forma como os clientes percebem e interagem com a Companhia ao longo da sua jornada de consumo.

Esfera de Impacto

Clientes, comunidades e sociedade

Indicadores

GRI: 416-1, 416-2, 417-1, 417-2 e 417-3

SASB: HC-DR-330a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Gestão do tema

Com um espírito de cuidado presente em todas as áreas, a RD Saúde deseja fazer parte da jornada de saúde dos brasileiros com atenção genuína. Desde os programas de bem-estar para os profissionais até o acolhimento dos clientes em cada farmácia no Brasil e a integração de novas marcas focadas em saúde integral, o cuidado é o centro de tudo o que fazemos.

Assumimos o compromisso de ser o grupo que mais contribui para uma sociedade mais saudável no Brasil até 2030. Mais do que oferecer medicamentos, a RD Saúde busca resgatar o papel da farmácia como ponto de cuidado e confiança. Propusemo-nos a transformar as farmácias em porta de entrada para a saúde e para uma vida mais saudável, em cada

interação com nossos clientes, atuando em promoção de saúde, prevenção de doenças, proteção e primeira atenção.

Na RD Saúde, colocamos o cliente no centro de toda a nossa estratégia. Com mais de 49 milhões de clientes ativos e 620 milhões de acessos aos nossos canais digitais em 2024, buscamos oferecer uma jornada de saúde integral, fluida e personalizada. Nossas farmácias, plataformas digitais e canais de atendimento são continuamente aprimorados para garantir conveniência, acolhimento e resolutividade.

A experiência do cliente é monitorada por meio de indicadores como NPS (Net Promoter Score), pesquisas de satisfação e escuta ativa em nossos canais. Também investimos em tecnologia e dados para entender melhor as necessidades dos nossos públicos e oferecer soluções que promovam bem-estar e saúde com excelência.

Em 2024, os contatos feitos pelos canais de relacionamento com o cliente representaram 0,59% do total de atendimentos nas farmácias e canais digitais, dos quais 86,5% foram resolvidos em até cinco dias úteis.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas de experiência do cliente nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

• Programa Mais Saúde Drogasil e Raia

• Política de Qualidade e de Segurança de Produtos e Serviços

• Política de Segurança de Ingredientes

• Política de Engajamento de Stakeholders

Clientes saudáveis

Escopo (Impactos)

Compromisso da Companhia de promover a saúde e o bem-estar dos seus clientes.

Esfera de Impacto

Clientes, comunidades e governo

Indicadores

GRI: 416-1 e 416-2

SASB: HC-DR-250a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Gestão do tema

Acreditamos que a farmácia tem um papel essencial na promoção da saúde e na atenção primária. Por isso, ampliamos o acesso a serviços farmacêuticos de qualidade, reforçando a orientação sobre o uso correto de medicamentos, a prevenção de doenças e a adoção de hábitos saudáveis.

Nossas iniciativas incluem campanhas educativas, serviços de vacinação, testes rápidos e acompanhamento farmacoterapêutico. Também atuamos com rigor no controle da validade dos produtos e no cumprimento das normas para medicamentos controlados, garantindo segurança e confiança para nossos clientes.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas voltadas à promoção da saúde dos clientes nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política de Qualidade e de Segurança de Produtos e Serviços
- Política de Bem-Estar Animal

Saúde integral e segurança dos profissionais

Escopo (Impactos)

Compromisso de garantir o bem-estar físico e mental dos profissionais, proporcionando um ambiente de trabalho seguro e livre de riscos.

Esfera de Impacto

Profissionais, sindicatos, órgãos reguladores e clientes

Indicadores

GRI: 403-1, 403-2 e 403-4

SASB: HC-DR-320a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

Cuidar da saúde e segurança de quem cuida é um compromisso inegociável. Com mais de 64 mil profissionais em todo o Brasil, promovemos um ambiente de trabalho seguro, saudável e acolhedor. Atuamos na prevenção de acidentes, com foco em riscos como quedas, acidentes com empilhadeiras e trajetos, além de promovermos ações de saúde física, mental, social e espiritual.

Contamos com programas de bem-estar, apoio psicológico, campanhas de saúde e iniciativas de ergonomia. A gestão da saúde ocupacional é integrada à nossa cultura de cuidado, refletindo nosso propósito de sermos um ecossistema de saúde integral.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas de saúde integral e segurança dos funcionários nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política Ambiental e de Segurança e Saúde Ocupacional
- Código da Gente – Ética e Conduta na RD Saúde

Diversidade e inclusão

Escopo (Impactos)

Eliminar preconceitos, garantir a equidade no tratamento e criar um espaço inclusivo e que abranja diferenças de gênero, raça, etnia,
orientação sexual, deficiência e outros.

Esfera de Impacto

Clientes, profissionais, investidores e parceiros de negócios

Indicadores

GRI: 405-1 e 405-2, 406-1

SASB: HC-DR 260b.1, CG-MR-330a.1 e CG-MR-330a.2

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Gestão do tema

Acreditamos que a diversidade fortalece nosso propósito e amplia nossa capacidade de cuidar das pessoas. Por isso, promovemos um ambiente inclusivo, onde todas as pessoas se sintam respeitadas, representadas e com oportunidades iguais de desenvolvimento.

Nossa estratégia de Diversidade e Inclusão é estruturada em cinco pilares: Gênero, Raça e Etnia, Pessoas com Deficiência, LGBTQIAPN+ e Gerações. Contamos com grupos de afinidade, ações de sensibilização, metas de representatividade e programas de formação para lideranças. Em 2024, avançamos na contratação de pessoas negras e ampliamos a presença de mulheres em cargos de liderança.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas voltadas à promoção da diversidade e inclusão nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política de Diversidade e Inclusão
- Código da Gente – Ética e Conduta na RD Saúde

Direitos humanos

Escopo (Impactos)

Respeitar e promover os direitos fundamentais e as liberdades de todas as pessoas envolvidas nas operações.

Esfera de Impacto

Profissionais, parceiros de negócios, clientes e comunidades

Indicadores

GRI: 410-1, 412-1, 412-2 e 412-3

SASB: HC-DR-510a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

Temos um compromisso inegociável com a promoção e a defesa dos direitos humanos em toda a nossa cadeia de valor. Atuamos com base em princípios internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos.

Nosso Código da Gente, políticas internas e treinamentos contínuos orientam a conduta ética e o respeito às pessoas. Realizamos avaliações de risco, auditorias e ações de engajamento com fornecedores para garantir condições dignas de trabalho, combater o trabalho infantil e forçado, e promover a equidade em todas as relações.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas de direitos humanos nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Código da Gente – Ética e Conduta na RD Saúde
- Política de Direitos Humanos

Ações pelo clima

Escopo (Impactos)

Esforços da Companhia para reduzir as emissões GEE e otimizar o uso de energia de forma sustentável.

Esfera de Impacto

Clientes, investidores e sociedade

Indicadores

GRI: 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 e 305-5

SASB: HC-DR-130a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

Estamos comprometidos com a transição para uma economia de baixo carbono. Em 2024, avançamos na gestão das emissões de gases de efeito estufa (GEE), com foco na eficiência energética, uso de energia renovável e logística sustentável.

Mais de 90% da energia elétrica consumida em nossas operações vem de fontes renováveis. Também investimos em frota elétrica, otimização de rotas e iniciativas de compensação de carbono. Seguimos as diretrizes do TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para avaliar riscos e oportunidades climáticas, integrando a agenda climática à nossa estratégia de negócios.

Confira mais detalhes das nossas ações pelo clima nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política Ambiental e de Segurança e Saúde Ocupacional
- Política de Eficiência Energética

Inovação de produtos e serviços

Escopo (Impactos)

Capacidade da Companhia de desenvolver novos produtos e serviços ou aprimorar os existentes.

Esfera de Impacto

Profissionais, clientes e parceiros de negócios

Indicadores

GRI: 203-1 e 203-2

SASB: HC-DR-250a.2

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

A inovação é um pilar estratégico para ampliar o acesso à saúde e melhorar a experiência dos nossos clientes. Atuamos com um ecossistema de inovação aberta, parcerias com startups, universidades e centros de pesquisa, além de iniciativas internas de intraempreendedorismo.

Em 2024, lançamos novos serviços digitais, ampliamos o portfólio de Marca Própria e fortalecemos a RD Ventures, nosso braço de Corporate Venture Capital. A inovação também está presente na personalização da jornada do cliente, no uso de dados para prevenção de doenças e na criação de soluções que promovem saúde integral.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas voltadas aos produtos e serviços nos indicadores

relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política de Qualidade e de Segurança de Produtos e Serviços
- Política de Segurança de Ingredientes
- Política de Bem-Estar Animal

Segurança e qualidade do produto

Escopo (Impactos)

Garantir produtos e serviços seguros em seu uso e em conformidade com padrões regulatórios, técnicos e sanitários.

Esfera de Impacto

Profissionais, clientes e órgãos reguladores

Indicadores

GRI: 416-1, 416-2, 417-2 e 417-3

SASB: HC-DR-250a.3

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

Garantir a segurança e a qualidade dos produtos é essencial para a confiança dos nossos clientes. Atuamos com rigor em todas as etapas da cadeia, desde a seleção de fornecedores até a entrega final ao consumidor.

Contamos com processos robustos de controle de qualidade, rastreabilidade, auditorias e conformidade regulatória. Nossas marcas próprias seguem padrões técnicos exigentes e são submetidas a testes laboratoriais e avaliações de desempenho. Também promovemos o uso racional de medicamentos e a orientação farmacêutica como parte do cuidado integral.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas segurança e qualidade do produto nos

indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política de Qualidade e de Segurança de Produtos e Serviços
- Política de Segurança de Ingredientes

Ética e conformidade

Escopo (Impactos)

Compromisso da Companhia de operar de acordo com as normas legais, regulatórias e princípios éticos.

Esfera de Impacto

Profissionais, clientes, parceiros de negócios e investidores

Indicadores

GRI: 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 307-1 e 419-1

SASB: HC-DR-510a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Gestão do tema

A ética é um valor inegociável na RD Saúde. Atuamos com integridade, transparência e responsabilidade em todas as nossas relações, guiados pelo nosso Código da Gente, que estabelece os princípios e condutas esperadas de todos os nossos profissionais.

Contamos com um Programa de Integridade estruturado, que inclui treinamentos, canais de denúncia independentes, políticas anticorrupção e mecanismos de prevenção e resposta a desvios de conduta. Em 2024, reforçamos a governança de compliance e ampliamos a atuação da área de Integridade Corporativa, promovendo uma cultura de ética em todos os níveis da organização.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas de ética e conformidade dos funcionários nos

indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Código da Gente – Ética e Conduta na RD Saúde
- Política de Combate à Corrupção
- Política de Conflito de Interesses
- Programa de Integridade
- Política de Marketing e Comunicação Responsável
- Política de Privacidade
- Política de Direitos Humanos
- Política do Canal Conversa Ética

Privacidade e segurança da informação

Escopo (Impactos)

Capacidade da Companhia de proteger os dados pessoais e confidenciais de seus clientes, profissionais e parceiros.

Esfera de Impacto

Profissionais, clientes e parceiros de negócios.

Indicadores

GRI: 418-1

SASB: HC-DR-230a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Gestão do tema

A proteção dos dados dos nossos clientes, colaboradores e parceiros é uma prioridade estratégica. Atuamos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com as melhores práticas de segurança da informação, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Contamos com uma governança robusta de privacidade, com políticas, controles técnicos e processos de gestão de riscos cibernéticos. Em 2024, investimos em tecnologias de proteção de dados, treinamentos de conscientização e aprimoramos nossos protocolos de resposta a incidentes, reforçando a confiança em nossos canais digitais e serviços.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas voltadas à privacidade de dados nos indicadores

relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

• Política de Privacidade

Gestão responsável da cadeia de valor

Escopo (Impactos)

Garantir que as operações ao longo da cadeia de valor sejam éticas, sustentáveis e alinhadas com os padrões sociais, ambientais e de governança.

Esfera de Impacto

Parceiros de negócios e clientes

Indicadores

GRI: 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 e 414-2

SASB: HC-DR-430a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

Nossa cadeia de valor é extensa e diversa, e buscamos construir relações sustentáveis, éticas e transparentes com todos os nossos fornecedores. Atuamos com critérios socioambientais na seleção e avaliação de parceiros, promovendo boas práticas e o respeito aos direitos humanos e trabalhistas.

Contamos com um Código de Conduta para Fornecedores, auditorias periódicas, processos de homologação e iniciativas de engajamento. Em 2024, avançamos na rastreabilidade de produtos, na qualificação de fornecedores críticos e na promoção de práticas sustentáveis em nossa cadeia logística e de suprimentos.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas de gestão responsável da cadeia de valor nos indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

- Política de Gestão ESG de Fornecedores
- Código de Conduta do Fornecedor
- Política de transações com partes relacionadas

Estratégia fiscal

Escopo (Impactos)

Práticas, políticas e decisões da Companhia relacionadas ao pagamento de impostos e à gestão da carga tributária.

Esfera de Impacto

Profissionais, clientes e investidores

Indicadores

GRI: 201-1, 201-4, 207-1, 207-2 e 207-3

SASB: HC-DR-510a.1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão do tema

Adotamos uma gestão fiscal responsável, transparente e alinhada às melhores práticas de governança corporativa. Cumprimos rigorosamente todas as obrigações tributárias e atuamos com ética e integridade na relação com as autoridades fiscais.

Temos uma Política de Utilização de Incentivos Fiscais que orienta o uso consciente e estratégico dos benefícios legais, sempre com foco no desenvolvimento social e na geração de valor compartilhado. Em 2024, fortalecemos os controles internos e a transparência das nossas práticas fiscais, contribuindo para a sustentabilidade do negócio e da sociedade.

Confira mais detalhes das nossas iniciativas de estratégia fiscal dos funcionários nos

indicadores relacionados neste painel ou no Relatório Anual e de Sustentabilidade.

Políticas Relacionadas

• Política de Utilização de Incentivos Fiscais