Relatório de **Sustentabilidade**

2024



Pague Menos

SUMÁRIO

1.Nossa Companhia

Perfil corporativo 8
Presença de mercado 13
Histórico 15

2.Nossa Conduta

Ética e integridade 18
Governança corporativa 24
Gestão de riscos 35
Gestão sustentável 40

3.Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico 49
Estratégia competitiva 53
Cadeia de valor 54

4.Nosso Time

Perfil dos colaboradores 64
Diversidade, equidade e inclusão 72
Desenvolvimento profissional 76
Segurança, saúde e bem-estar 83

5.Nosso Impacto Social

Ampliação do acesso à saúde 93
Consumo consciente de medicamentos 97
Apoio às comunidades locais 99

6.Nossa Gestão Ambiental

Políticas e práticas 108
Ecoeficiência 109
Descarbonização das operações 118

7.Nosso Desempenho

Cenário econômico e setorial 122
Desempenho operacional 123
Desempenho econômico-financeiro 128

_Sobre o Relatório.....130
_Caderno de Indicadores...142



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

[GRI 2-22]

Levar saúde com amor pra todos os brasileiros. Construída ao longo de 2024 – por muitas mãos, mentes e corações –, essa frase passou a definir o propósito da Pague Menos. Representa, assim, a evolução de nossa razão de existir, que guia nossas decisões e nos inspira a trabalhar, todos os dias.

A reelaboração do propósito corporativo reflete, também, um ano de intensa transformação para a Companhia. **Compreendemos que, para evoluir e continuar impactando positivamente as pessoas e o planeta, era o momento de revisitar fundamentos, fortalecer compromissos e realinhar nossa estratégia**. Com essa orientação, 2024 foi marcado por mudanças estruturais importantes, tendo como objetivo final, prioritário, a melhoria contínua da experiência vivenciada por nossos clientes, com base em times altamente engajados e processos cada vez mais eficazes.

Nossos resultados financeiros atestam que estamos no caminho certo. **Ao longo do ano, registramos clara aceleração no crescimento, com ganhos de *market share* em todas as regiões do país**. Ao mesmo tempo, melhoramos rentabilidade e retorno sobre o capital empregado, além de seguir em um consistente processo de desalavancagem financeira.

Para nós, o olhar para as pessoas vem antes dos números. Por isso, dedicamos tempo e esforço à escuta ativa de nossos colaboradores e clientes, compreendendo suas necessidades e desafios. Essa iniciativa envolveu um amplo diagnóstico, realizado por um time estratégico – que percorreu o Brasil para entender de perto nossas operações e identificar oportunidades de melhoria que considerassem as especificidades de cada lugar onde a Pague Menos está inserida.

Rapidamente constatamos que há uma relação direta entre a qualidade do ambiente e do atendimento oferecido em nossas lojas, o bem-estar de nossos colaboradores e os resultados que entregamos. Esse entendimento nos permitiu criar um plano que chamamos de Missões Operacionais, um conjunto de ações multidisciplinares executadas em paralelo, por diferentes áreas da Companhia, para aprimorar processos e, acima de tudo, valorizar nosso capital humano.

Implementadas ao longo de 2024, as Missões mantiveram o foco na criação de uma experiência encantadora para os clientes, de forma genuína – ou seja, de dentro para fora. Por isso, trabalhamos para garantir um ambiente ainda mais seguro e acolhedor em nossas lojas, e investimos em ferra-

DEDICAMOS TEMPO E ESFORÇO À ESCUTA ATIVA DE NOSSOS COLABORADORES E CLIENTES, **COMPREENDENDO SUAS NECESSIDADES E DESAFIOS.**

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

mentas tecnológicas capazes de estabilizar operações e, como consequência, proporcionar mais agilidade e fluidez aos processos.

Em outra frente, investimos fortemente no treinamento de nossas equipes para elevar o nível de qualidade do atendimento, ao mesmo tempo em que atualizamos a estrutura de gestão, padronizamos procedimentos e buscamos, incansavelmente, meios para melhorar a eficiência operacional e financeira. **Como resultados iniciais desse esforço, ampliamos os índices de satisfação de nossos clientes, reduzimos a alavancagem, melhoramos a situação de nossos estoques, firmamos parcerias estratégicas com fornecedores e otimizamos o giro de produtos.**

Todas essas conquistas constituem elementos fundamentais à expansão sustentável dos negócios, em um momento no qual a busca por sustentabilidade se mostra fundamental à competitividade no setor de varejo farmacêutico. **Cientes de que o compromisso com ESG mitiga riscos e potencializa oportunidades, realizamos nosso primeiro exercício de dupla materialidade, conectando temas socioambientais e de governança relevantes para o negócio a seus impactos financeiros e não financeiros**. Dessa análise, ancorada em nosso contexto atual e na maturidade alcançada pela Companhia ao longo de sua jornada, resultou uma nova versão de nossa Agenda ESG, que calibra compromissos assumidos e lança novos desafios de sustentabilidade, de forma completamente integrada à nossa estratégia corporativa.

Com as nossas bases fortalecidas e um time formado por pessoas que compartilham do propósito da Companhia, seguimos confiantes para um novo ciclo de prosperidade em 2025. Nossas prioridades incluem a redução do endividamento, o aumento da margem EBITDA e o avanço em serviços de saúde, com a ampliação da oferta de testes, vacinas e a abertura de novas lojas. **Estamos prontos para retomar nosso plano de expansão, sempre pautados por eficiência operacional, responsabilidade socioambiental e compromisso genuíno com nossos colaboradores e clientes.**

Sabemos que o sucesso da nossa trajetória depende da dedicação e do talento das pessoas que fazem parte da nossa rede. E por isso continuaremos trabalhando para que cada uma delas encontre aqui um ambiente propício para seu desenvolvimento. **Nossa missão só é possível porque decidimos ser gente que cuida de gente, de forma comprometida, apaixonada e engajada na construção de um futuro melhor**. Seguimos juntos, levando saúde com amor pra todos os brasileiros. Boa leitura!



Patriciana Rodrigues
Presidente do Conselho de Administração



Jonas Marques
CEO

DESTAQUES 2024

Revisão da Materialidade da Companhia

- **9** temas prioritários.
- **23** metas.
- Novos marcos: **2025, 2030 e 2035.**

Governança

- **630** documentos normativos **estabelecidos**, **311** **revisados** e **107** **criados.**
- **3** **mulheres** no Conselho de Administração, sendo uma delas a **Presidente.**
- **Aumento em 31%** no nível de Maturidade de Segurança da Informação de acordo com o NIST *Ciber Security Framework*.

Ambiental

- **Plantio** de mais de **5.000 mudas** na Amazônia e na Mata Atlântica, com **compensação de 19% das emissões da Companhia.**
- **49,9 toneladas** de resíduos eletrônicos **destinados corretamente.**
- **45,95% das lojas** **com coletores** de logística reversa.

DESTAQUES 2024

Social

- **5 milhões**
  de atendimentos gratuitos realizados pelos nossos consultórios farmacêuticos.

- **7 instituições beneficiadas**
  por doações do nosso projeto de **Troco Solidário.**
  - **3 mil pessoas** impactadas.

- **Mais de 380 mil**
  produtos doados no total.
  - **250 mil** foram para o Rio Grande do Sul.

- **49 horas**
  de treinamento por colaborador.

- **69%**
  de mulheres na liderança.

- **Certificação GPTW 2024.**



NOSSA COMPANHIA

- PERFIL CORPORATIVO
- PRESENÇA NO MERCADO
- HISTÓRICO



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Perfil corporativo

Presença no mercado

História

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Perfil corporativo

[GRI 2-1; 2-6]

Somos a Pague Menos, a primeira rede de varejo farmacêutico a marcar presença em todas as Unidades da Federação do Brasil. Ao final de 2024, essa rede, posicionada como a segunda maior do setor no país[1], era formada por 1.649 lojas, 35 escritórios regionais e nove Centros de Distribuição. Juntas, essas unidades operacionais empregavam diretamente cerca de 26 mil pessoas, que atenderam a mais de 21,2 milhões de clientes ativos[2] ao longo do ano.

Companhia de capital aberto, temos sede em Fortaleza (CE) e somamos 43 anos de atuação no mercado nacional, onde executamos nossa estratégia de negócios movidos por um só propósito: levar saúde com amor pra todos os brasileiros.

1. Em número de pontos comerciais, de acordo com a Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma).

2. Clientes que realizaram uma ou mais compras no período de 12 meses (entre 31/12/2023 e 31/12/2024).



SOMOS A **PRIMEIRA REDE DE VAREJO FARMACÊUTICO** A MARCAR PRESENÇA EM TODAS AS UNIDADES DA FEDERAÇÃO.

PROPÓSITO

LEVAR SAÚDE
COM AMOR
PRA TODOS OS
BRASILEIROS.



VISÃO

Ser a melhor empresa do varejo farmacêutico, reconhecida por oferecer soluções completas em saúde, reduzindo as desigualdades de acesso a uma vida saudável, para que mais pessoas vivam plenamente.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia
- Perfil corporativo
- Presença no mercado
- História

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

VALORES

FOCO NO CLIENTE

#01 Tenha amor por servir.

#02 Encante as pessoas.

#03 Ofereça uma solução completa de saúde.

INOVAÇÃO EM SOLUÇÕES

#01 Seja simples, ágil e eficiente.

#02 Adapte-se e aprenda rapidamente.

#03 Utilize a tecnologia a favor da saúde.

VALORIZAÇÃO HUMANA

#01 Seja gente que cuida de gente.

#02 Incentive a diversidade e a inclusão.

#03 Seja exemplo: desenvolva, reconheça e valorize as pessoas.

SUSTENTABILIDADE

#01 Seja comprometido com o futuro dos negócios.

#02 Seja responsável e consciente por suas ações.

#03 Contribua com acesso à saúde para todos.

INTEGRIDADE

#01 Seja fiel à nossa essência.

#02 Valorize a cooperação e seja imparcial.

#03 Posicione-se com coragem, transparência e respeito.

SUPERAÇÃO DE RESULTADOS

#01 Tenha o sentimento de dono.

#02 Decida com base em fatos e dados.

#03 Mobilize e resolva.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Perfil corporativo

Presença no mercado

História

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Atuação

Ampliamos o acesso à saúde ao oferecer, em todas as regiões do Brasil, um ecossistema amplo de atendimento, incluindo lojas físicas, *e-commerce* e Clinic Farma, entre outros serviços. Assim, muito além de fármacos, cosméticos e produtos afins, nossos clientes encontram em nossas unidades a segurança necessária para realizar exames, atualizar vacinas e receber orientação especializada - tudo em um só lugar.

ORIENTADAS A **AMPLIAR O ACESSO À SAÚDE,** AS UNIDADES DA PAGUE MENOS OFERECEM UMA **GAMA DE PRODUTOS E SERVIÇOS AOS CLIENTES.**

FARMÁCIAS (DRUGSTORES)

Com 1.649 lojas físicas, focadas no varejo farmacêutico, ao longo de 2024 foram comercializados 28.408 itens como medicamentos, cosméticos, polivitamínicos, perfumaria, conveniências, entre outros itens voltados ao bem-estar. As nossas lojas empregam, atualmente, cerca de 22 mil pessoas em todo país e atenderam mais de 21,2 milhões de clientes ao longo do ano.

CLINIC FARMA

As clínicas, localizadas junto às farmácias, são voltadas para a atenção primária à saúde. Elas oferecem tratamentos, procedimentos e mais de 60 protocolos de baixa complexidade, como aferição de pressão arterial e glicemia, vacinação, avaliação corporal, aplicação de testes rápidos e medicamentos injetáveis. Ao final de 2024, nossas lojas contavam com 1.086 clínicas ativas, que realizaram mais de 6,2 milhões de atendimentos e 7,4 milhões de serviços farmacêuticos, impactando cerca de 3,15 milhões de pacientes em todo o Brasil.

E-PHARMA (PBM)

A Pague Menos detém participação acionária minoritária na e-Pharma, uma das maiores gestoras de Planos de Benefícios de Medicamentos (PBM) do país, que realiza vendas por meio de uma rede de farmácias credenciadas.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Perfil corporativo

Presença no mercado

História

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

CANAIS DIGITAIS

Os canais de venda incluem *e-commerce*, aplicativo próprio, vendas por aplicativos de parceiros, televendas e prateleira infinita. Dessa forma, os clientes podem escolher o meio mais conveniente de comprar e receber seus produtos. Com integração total entre os canais digitais e as lojas físicas, oferecemos uma experiência de compra contínua, além de uma logística ágil e otimizada. Em 2024, esses canais representaram 14,7% do total de vendas da Companhia, um aumento de 41,6% em relação ao ano de 2023 – mais detalhes sobre esse crescimento expressivo podem ser encontrados nos Capítulos 3 e 7.

SAC

Disponibiliza atendimento telefônico, via Whatsapp, redes sociais e outras plataformas de comunicação, para esclarecer dúvidas sobre saúde e uso de medicamentos. Disponível diariamente, das 7h às 23h, o serviço é realizado por profissionais e estudantes de Farmácia. Em 2024, foram realizados mais de 1,5 milhões de atendimentos – 680 mil clientes a mais que em 2023. Além disso, melhoramos nosso serviço e mais de 60% dos clientes foram atendidos em até 30 segundos.

TELEVENDAS

Canal dedicado a vendas de medicamentos por telefone está disponível 24h. Além do atendimento telefônico, nossos clientes podem realizar compras pelo WhatsApp. No ano de 2024 foram 4,6 milhões de atendimentos, sendo 885 mil via WhatsApp, o equivalente a 15% do total de vendas do Digital.

ATENDIMENTO DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS (AME)

Oferece acompanhamento a pacientes em tratamentos de alta complexidade, incluindo suporte em casos que envolvem demandas judiciais para garantir o acesso a medicamentos e itens de alto custo. Com um portfólio de 506 produtos, esse segmento alcançou um total de R$ 165 milhões em vendas no ano de 2024.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Perfil corporativo

Presença no mercado

História

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Presença no mercado

[GRI 2-1; 2-6]

Com atuação em todo território nacional, seguimos nosso plano de expansão e crescimento sustentável em 2024: inauguramos 30 novas lojas – enquanto 13 tiveram suas atividades encerradas, por razões estratégicas. O destaque do período ficou por conta da conversão de bandeira realizada em 71 lojas que deixaram de ser Extrafarma e passaram a utilizar a identidade visual da Pague Menos, reflexo de um movimento também estratégico de posicionamento da marca no país.

Líder de mercado no Norte e Nordeste, mantivemos o *market share* de mais de 18% na região[3], superando os 6% de participação no mercado nacional.

FARMÁCIAS DE MANIPULAÇÃO

Após 30 anos atuando no segmento, desde junho de 2024 passamos a contar com uma importante parceria para as farmácias de manipulação, a Miligrama. Maior rede do segmento *on-line* do país, a Miligrama passou a oferecer seus serviços por meio dos nossos canais de vendas, garantindo uma experiência ampliada e qualificada para nossos clientes do segmento.

Assim, as operações próprias de farmácias de manipulação da Pague Menos passaram a integrar o portfólio da Miligrama.

***3**. IQVIA, janeiro a maio de 2024*

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Perfil corporativo

Presença no mercado

História

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

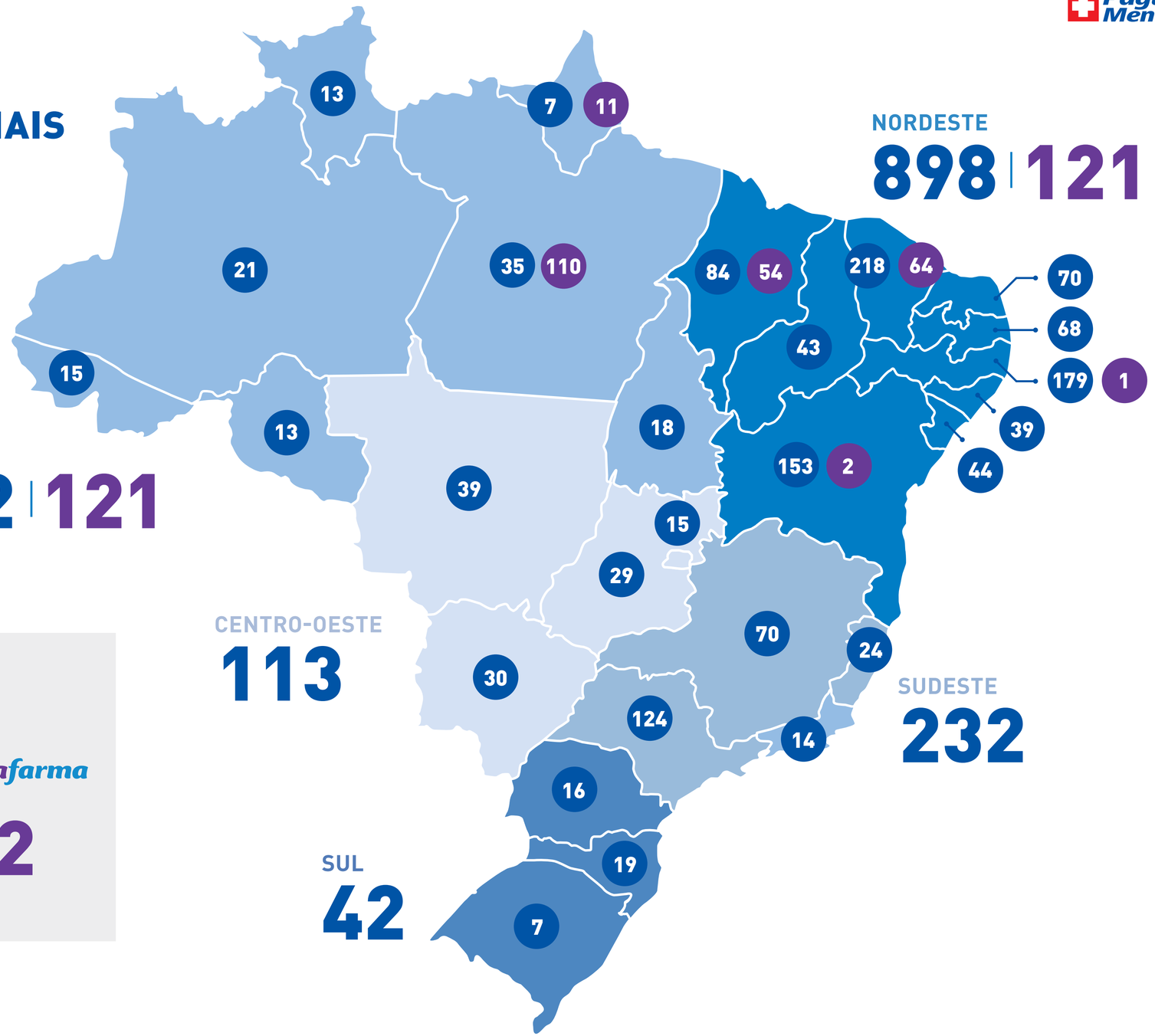
Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS



NÚMEROS TOTAIS

PagueMenos	extrafarma
1.407	242

Histórico

1981

Inauguração da primeira loja Pague Menos em Fortaleza (CE), pelo fundador da Companhia Deusmar Queirós.

1988

A Pague Menos é a primeira farmácia brasileira a adotar o modelo de *drugstore*, oferecendo aos clientes um ambiente de loja diferenciado e com autosserviço.

1989

As lojas Pague Menos passam a oferecer serviços financeiros aos clientes, permitindo o pagamento de contas.

1993

Criação, pela Pague Menos, da primeira Farmácia de Manipulação. **A empresa expande e chega a Natal (RN).**

1997

A Imifarma, distribuidora de medicamentos fundada em 1960 no Pará, ingressa no segmento de varejo farmacêutico no mesmo estado. A empresa se tornaria a Extrafarma na década seguinte.

2000

Pague Menos cria o SAC Farma, serviço de atendimento farmacêutico gratuito, e inaugura sua primeira farmácia com atendimento 24 horas.

2005

Criado o Programa Fidelidade Sempre, fortalecendo a conexão com os clientes.

2006

Em parceria com o Governo Federal, a Pague Menos implanta o Programa Farmácia Popular. No mesmo ano, o escopo do negócio se amplia, com o lançamento do AME, de medicamentos especiais, e do *e-commerce*.

2007

A rede da Extrafarma supera a marca de 100 lojas ativas, com presença no Maranhão e no Ceará.

Histórico

2009

A Pague Menos se torna a primeira rede de farmácias presente em todos os estados do país e no Distrito Federal.

2011

A Pague Menos realiza o registro de companhia aberta na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), um passo importante para a abertura do capital da empresa.

2015

De forma pioneira no país, o Clinic Farma é lançado, adotando o modelo de consultórios farmacêuticos. No mesmo ano, a Pague Menos adquire participação minoritária no e-Pharma.

2018

A rede Extrafarma inaugura a 400ª loja, marcando presença em 11 estados. No mesmo ano a Pague Menos inaugura sua loja de número 1.000.

2020

Abertura de capital da Pague Menos na B3, no segmento Novo Mercado.

2022

Integração da Extrafarma, adquirida no ano anterior.

2023

Aumento das vendas nos canais digitais personalizados. Regulamentação dos serviços farmacêuticos para as farmácias. Avanço na agenda ESG com o alcance de mais sete metas previstas para 2025.

2024

Transição de gestão, com a chegada de Jonas Marques, primeiro CEO de fora da família a liderar a Companhia. Conclusão da integração com a Extrafarma e captura do potencial de sinergias mapeadas com a aquisição.

NOSSA CONDUTA

- ÉTICA E INTEGRIDADE
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- GESTÃO DE RISCOS
- GESTÃO SUSTENTÁVEL



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Ética e integridade

[GRI 3-3; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26; 205-1; 205-2; 205-3; 406-1]

A ética constitui um valor indissociável de nossa cultura, presente em diversas políticas e práticas de gestão. Os princípios a serem seguidos por todos os representantes da Companhia, no que diz respeito à ética e à conformidade, estão descritos em diversos documentos, especialmente no Código de Conduta Ética. Esse documento, que foi revisado em 2024, é amplamente divulgado e compartilhado com todos os nossos públicos de interesse e serve como guia relativo à integridade, aos Direitos Humanos e ao cumprimento das normas estabelecidas, entre outros aspectos fundamentais.

Da mesma forma, demonstra o nosso compromisso com o respeito no ambiente de trabalho e nas relações, com a diversidade, a equidade e a inclusão – a Companhia explicita que não tolera qualquer forma de discriminação e de assédio, bem como quaisquer condutas que possam ferir a dignidade pessoal. Nosso Código de Conduta também orienta sobre o combate à fraude, ao suborno e à corrupção; a prevenção de conflitos de interesse; a confidencialidade e proteção de informações e do conhecimento, além de deixar claro nosso repúdio a qualquer prática ilícita.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

DIRETRIZES CLARAS

Além do Código de Conduta Ética, outros documentos normativos fazem parte da gestão da Ética e Integridade na Companhia:

- **Política de Gestão Corporativa de Riscos e Controles Internos**
- **Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral, Sexual e Violência Doméstica**
- **Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse**
- **Política de Anticorrupção e Antissuborno**
- **Política de Consequências***
- **Política de Doações e Patrocínios**

** Política interna, não disponível no site da Companhia.*

O Comitê de Conduta Ética, órgão pertencente à estrutura de governança, com reporte ao Conselho de Administração, tem por responsabilidade acompanhar a execução do Programa de Integridade e o cumprimento do Código de Conduta Ética. Cabe ao Comitê, ainda, analisar as apurações de eventuais denúncias, propondo e acompanhando a aplicação de medidas e ações corretivas, além de monitorar metas relativas ao tema.

Com o apoio de uma gerência executiva dedicada, o Comitê é responsável, também, pela gestão de riscos, *compliance* e controles internos. Por meio dos documentos normativos e das diretrizes do plano estratégico da Pague Menos, a área realiza o acompanhamento de indicadores e riscos éticos, além de monitorar o cumprimento da exigência de assinatura dos Termos de Responsabilidade e Compromisso de Adesão ao Código de Conduta Ética, de colaboradores e parceiros.

O PROGRAMA DE INTEGRIDADE **CONTA COM MAIS DE 630 DOCUMENTOS NORMATIVOS** ESTABELECIDOS PARA SUPORTAR A SUA EXECUÇÃO. NO ANO DE 2024, **311 ARQUIVOS FORAM REVISADOS E 107 CRIADOS.**

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Programa de Integridade

Principal instrumento de gestão da ética, integridade e transparência em nossa Companhia, o Programa de Integridade contempla todos os mecanismos, normas de governança, documentos e processos adotados em nosso negócio, estabelecendo meios de prevenção, identificação e correção de desvios éticos, tanto para colaboradores quanto para fornecedores, prestadores de serviços ou quaisquer terceiros que atuem em nome da Companhia. Dessa forma, asseguramos o alinhamento da conduta dos *stakeholders* com os nossos valores.

Criado em 2022, o Programa realiza, ainda, um cronograma de treinamentos para todas as unidades de negócio, sobre as temáticas relacionadas aos seus pilares, fortalecendo assim nossa cultura de integridade junto a todos os nossos colaboradores. Em 2024, foram realizadas atividades presenciais em 13 estados, abrangendo 23 cidades, 96 filiais e seis centros de distribuição, capacitando um total de 3.078 pessoas.

Em complemento aos treinamentos, o *Compliance* News, periódico de comunicação que aborda temas relativos à conduta ética, tais como o combate ao assédio moral e sexual e à corrupção, teve 06 edições no ano de 2024 e o conteúdo pode ser acessado na rede social corporativa GIGA.

Semana da integridade

Realizada anualmente, a Semana da Integridade promove uma importante mobilização, em toda a Companhia, para assuntos relativos aos temas de Ética e Integridade. Na edição de 2024, nossos colaboradores foram impactados com palestras e comunicações sobre assédio moral, sexual e discriminação, além de conteúdos relacionados à nossa Política Antissuborno, ao Código de Conduta Ética e ao Programa de Integridade. Ao todo, mais de mil colaboradores participaram do evento, que contou, ainda, com 100% de adesão dos vice-presidentes e diretores e com a participação da Presidente do Conselho de Administração.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

01 Suporte e aval da Alta Administração, inclusive do Conselho.

02 Formalização da postura da empresa em relação às práticas do negócio.

03 Controle interno, para garantir a minimização de riscos e assegurar que os registros financeiros reflitam os negócios da empresa.

04 Realização constante de processo de identificação de conformidade dos pilares.

05 Treinamentos para que todos os colaboradores entendam os objetivos, as regras e seu papel para garantir o sucesso do Programa de Integridade.

06 Canal para relatar o não cumprimento do Código de Conduta.

07 Processo imparcial de apuração de comportamentos ilícitos ou antiéticos.

08 Avaliação de parceiros, fornecedores, representantes, e demais terceiros antes e depois da contratação.

09 Treinamentos para que todos os colaboradores entendam os objetivos, as regras e seu papel para garantir o sucesso do Programa de Integridade.

10 Adoção das melhores práticas para um programa efetivo de diversidade e inclusão.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Canal Confidencial

Acessível a todos os nossos colaboradores, o Canal Confidencial da Pague Menos é um meio exclusivo para o registro, anônimo ou identificado, de denúncias ou outras manifestações referentes a atos ou comportamentos contrários ao estabelecido no Código de Conduta Ética, nas leis ou em documentos normativos.

Denúncias sobre assédio moral, sexual, conflito de interesses, corrupção, entre outras, são recebidas e analisadas de forma a garantir o sigilo dos denunciantes. O Canal é gerido por uma empresa independente, que recebe os relatos, realiza as análises e classificações iniciais, garantindo a imparcialidade.

As manifestações recebidas são encaminhadas para a área de *Compliance*, responsável por apurar e tratar os episódios relatados, além de conduzir as investigações internas. Após a conclusão das análises, os resultados são reportados ao Comitê de Ética e à Alta Administração, estando passíveis à aplicação de medidas previstas na Política de Consequências da Companhia. Além disso, são adotadas medidas preventivas para evitar a recorrência dos casos, como treinamentos, programas de desenvolvimento e campanhas de conscientização.

FLUXO DO CANAL DE CONDUTA ÉTICA

Entrada da denúncia

Denunciante
- Anônimo ou identificado
- Via telefone (voz) ou site

Empresa Terceira*
Recebe o relato, classifica e formaliza a denúncia considerando os critérios do KitSetup

Compliance
Recebe link da denúncia por e-mail, e endereça a tarefa para o responsável

Responsável
Realiza apuração dos fatos da denúncia
- Procede
- Não procede

Compliance
Encerra a denúncia na plataforma com as informações do formulário

Responsável
Finaliza a tarefa designada com as constatações e e ações pertinentes

Compliance
Realiza a gestão de denúncias gerando indicadores bimestrais

** Empresa terceirizada independente, responsável pela gestão do Canal de Denúncia.*



Contatos do Canal Confidencial

www.canaldeetica.com.br/paguemenos

0800-792-1012

Atendimento de segunda a sábado, das 9h às 21h.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Ao longo do ano de 2024, o Canal recebeu 3.397 manifestações, um aumento de 70% em relação ao ano anterior, o que atesta o fortalecimento da cultura de integridade da Companhia. Do total de registros, 24% foram identificados como desvio de comportamento, 23% como assédio moral, 14% como conflito de interesses, 14% como descumprimento de normas e 25% classificados como "outros". Ao todo, 2.819 registros foram analisados e encerrados, sem necessidade de sanções ou advertências.

Em relação aos demais registros, 882 foram considerados procedentes e resultaram em ações como *feedback* (38% dos casos), desligamento (25%), transferência de área/unidade (13%) e acompanhamento (9%). Os 15% restantes se referem a advertências, suspensão e orientação, entre outras medidas.

Denúncias relativas à discriminação somaram 60 registros, dos quais cinco restaram comprovadamente procedentes, resultando na demissão de cinco colaboradores envolvidos. Em relação à corrupção[4], foram dois casos, ambos considerados procedentes, resultando na dispensa por justa causa de quatro colaboradores.

O CANAL É GERIDO POR UMA **EMPRESA INDEPENDENTE,** QUE RECEBE OS RELATOS, REALIZA AS ANÁLISES E CLASSIFICAÇÕES INICIAIS, **GARANTINDO A IMPARCIALIDADE.**

4. *Conforme preveem a Política Anticorrupção e Antissuborno e o Código de Ética, foram classificadas como corrupção as situações que envolveram a participação de terceiros (fornecedores) para obtenção de vantagem indevida.*

Projeto Meu Lugar de Fala

Criado em 2023, o projeto é voltado para o acolhimento de colaboradores vítimas de assédio moral, assédio sexual e violência doméstica. Em 2024, atingimos a marca de 43 colaboradores atendidos.

Em um ambiente privativo e seguro, proporcionamos um espaço de confidencialidade para a escuta das demandas desses colaboradores, observando a delicadeza das pautas trabalhadas neste projeto e a individualidade de cada um. Além do direcionamento caso a caso, também operamos com a sensibilização e conscientização sobre o tema.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Governança corporativa

[GRI 2-1; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14; 2-15; 2-16; 2-17; 2-18; 2-19; 2-20; 2-23]

Essencial ao alcance de nossos objetivos estratégicos e à sustentabilidade de nossos negócios, a governança corporativa na Pague Menos reforça nosso compromisso com a transparência, a ética e a integridade. Ao listar a Companhia no Novo Mercado da Bolsa de Valores do Brasil (B3), desde 2020, nos alinhamos a um grupo de empresas que adotam práticas de governança ainda mais rigorosas, de forma voluntária, do que as requeridas pela legislação.

A ESTRUTURA DE GESTÃO DA COMPANHIA TEM COMO PREMISSA A **CONDUTA ÍNTEGRA DOS NEGÓCIOS.**

Práticas de governança adotadas pela Pague Menos:

- Emissão somente de ações ordinárias;
- Manutenção de, no mínimo, 25% de ações próprias em circulação;
- Comitê de Auditoria e área de *Compliance*, Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Conselho de Administração com 33% dos membros independentes (o requisito mínimo é de 20%) e presidido por uma mulher; e
- Comitês temáticos de assessoramento ao Conselho de Administração.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

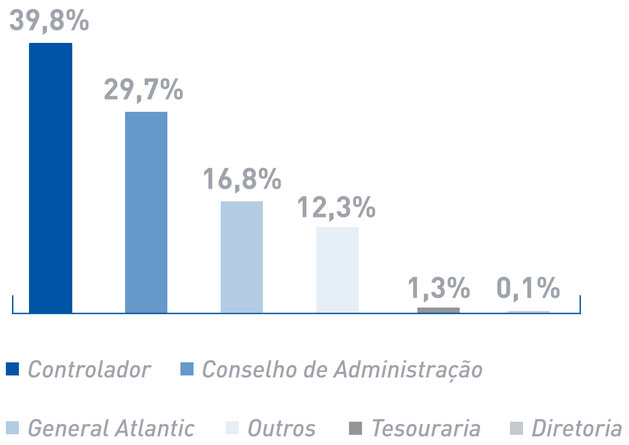
Sobre o Relatório

Além de atender ao regulamento do Novo Mercado, seguimos também as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Entre as práticas recomendadas e aplicadas, destacamos a proibição do uso de informações privilegiadas, a definição de uma Política de Divulgação de Informações Relevantes, a formação de um Conselho de Administração com experiência sólida, a manutenção de um Canal de Denúncias para questões éticas e a previsão estatutária para a criação de um Conselho Fiscal.



COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA

(EM 31/12/2024)



AS AÇÕES DA PAGUE MENOS SÃO NEGOCIADAS NA B3 SOB O CÓDIGO PGMN3

581.715.639

TOTAL DE AÇÕES EM 31/12/2024

29,1%

DISPONÍVEIS PARA NEGOCIAÇÃO (*FREE FLOAT*) NA B3

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Estrutura de governança

Ao longo do ano de 2024, a estrutura de governança da Pague Menos passou por importantes mudanças, alinhadas ao novo ciclo de gestão executiva da Companhia[5]. Impulsionados pelo propósito de levar saúde com amor pra todos os brasileiros, reestruturamos nossa Diretoria, com o ingresso de executivos experientes na condução de áreas e temas estratégicos à competitividade e à sustentabilidade dos negócios.

Fortalecidos por nossas raízes, mantivemos nossa cultura focada em aprimorar constantemente nossa governança, qualificando práticas, políticas e mecanismos de gestão, com destaque para a revisão do Estatuto Social, realizada em 2024. Da mesma forma, os órgãos de governança se mantiveram atuantes, sendo a Assembleia Geral o órgão máximo decisório da Companhia, seguida pelo Conselho de Administração e pela Diretoria, apoiados pelos Comitês de assessoramento.

Para suportar os órgãos de governança, alguns documentos importantes fazem parte das nossas diretrizes, como a Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria, documento no qual estão previstos os critérios e requisitos que devem ser atendidos na composição dos órgãos de governança. Nossa Política de Remuneração de Executivos estabelece diretrizes claras para a definição da remuneração e dos benefícios destinados aos diretores, aos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, quando em atividade, e dos Comitês. Esses documentos refletem nosso compromisso com a transparência perante todos os nossos públicos.

Seguindo essa mesma diretriz, disponibilizamos as atas das Assembleias Gerais e das reuniões do Conselho de Administração em nosso site corporativo, na área de Relações com Investidores. Nesse espaço, também publicamos comunicados sobre atos e fatos relevantes, resultados financeiros e outras informações de interesse do mercado, em conformidade com nossa Política de Divulgação de Informações Relevantes.

5. *Em 4 janeiro de 2024, o executivo Jonas Marques tomou posse como novo Diretor-Presidente da Companhia.*

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Assembleia geral

Nosso órgão máximo de decisão se reúne, pelo menos, uma vez ao ano para analisar as Demonstrações Financeiras e deliberar sobre temas como a destinação do lucro líquido e a distribuição de dividendos, entre outras questões relevantes. Em 2024, a Assembleia realizada no mês de abril aprovou, também, a alteração do Estatuto Social da Companhia, com foco nas adequações de cargos e competências da Diretoria da Pague Menos, como parte do processo de reestruturação da governança.

Conselho de Administração

Composto por nove membros efetivos, dos quais três independentes, o Conselho de Administração atua de modo colegiado na definição da estratégia do nosso negócio, garantindo sua execução eficiente, além de promover e aprimorar as melhores práticas de governança corporativa. O órgão responde, ainda, pela eleição e supervisão dos executivos e pela proteção e valorização do patrimônio da Pague Menos.

Com mandatos unificados de dois anos, os conselheiros são eleitos pela Assembleia Geral e, conforme o Regimento Interno, os cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente não podem ser ocupados pela mesma pessoa, garantindo maior solidez e confiabilidade à nossa estrutura de governança. Da mesma forma, em 2024, nenhum membro do Conselho desempenhou função executiva na Companhia.

O Conselho de Administração é responsável, ainda, pela gestão de riscos e oportunidades da Companhia, incluindo questões relacionadas à Agenda ESG. Além disso, como forma de garantir que a sustentabilidade esteja integrada às estratégias do nosso negócio, três conselheiros, incluindo a presidente do órgão, atuam como membros efetivos do Comitê de Gente, Cultura e ESG, validando e acompanhando a implementação das metas contempladas na Agenda.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório



DIVERSIDADE DE GÊNERO NA ALTA GESTÃO

Como reflexo de nosso engajamento em diversidade, equidade e inclusão, 33% do nosso Conselho de Administração é composto por mulheres, incluindo a presidência, fortalecendo a presença feminina nos órgãos decisórios e de governança.

Além disso, a presidente do Conselho exerce o papel de embaixadora de Cultura e Sustentabilidade, representando a Companhia em projetos e iniciativas, tanto internos quanto externos, relacionados a temas de equidade de gênero.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(EM 31/12/2024)

NOME	CARGO	DATA DA ELEIÇÃO	TÉRMINO DO MANDATO
Patriciana Maria de Queirós Rodrigues	Presidente do Conselho	25/04/2023	Ago/2025
Mário Henrique Alves Queirós	Vice-Presidente do Conselho	29/04/2024	Ago/2025
Manuela Vaz Artigas	Conselheira Independente	25/04/2023	Ago/2025
André Michel Farber	Conselheiro Independente	25/04/2023	Ago/2025
Sami Foguel	Conselheiro Independente	25/04/2023	Ago/2025
Rosilândia Maria Alves de Queirós Lima	Conselheira	25/04/2023	Ago/2025
Josué Ubiranilson Alves	Conselheiro	25/04/2023	Ago/2025
Carlos Henrique Alves de Queirós	Conselheiro	25/04/2023	Ago/2025
Luiz Otávio Ribeiro	Conselheiro	25/04/2023	Ago/2025

O Conselho de Administração se reúne trimestralmente, de forma ordinária – ou de forma extraordinária, sempre que necessário. O currículo de seus integrantes pode ser consultado no site da Companhia.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Comitês de assessoramento

Instituídos para prestar suporte às decisões estratégicas da Companhia, nossos comitês de assessoramento têm caráter multidisciplinar, agregando membros do Conselho de Administração e profissionais de diferentes áreas do negócio. Os comitês e suas respectivas responsabilidades estão descritos a seguir:



Comitê de Gente, Cultura e ESG

Supervisiona a execução da Agenda ESG e suas metas, avalia e aprova propostas de projetos e ações voltados à gestão de pessoas, à sustentabilidade e à responsabilidade socioambiental. Cabe ao Comitê, ainda, monitorar a cultura e o clima organizacional, a acompanhar os indicadores de performance das lideranças, apoiando o Conselho de Administração no desenvolvimento da alta gestão e processos de sucessão da diretoria e demais lideranças.

Comitê Estatutário de Auditoria

Responsável por garantir a avaliação da qualidade e eficácia dos processos de controles internos, gerenciamento de riscos e governança. Também supervisiona a integridade e a qualidade dos relatórios financeiros, assegurando a conformidade com as normas legais, estatutárias e regulatórias, além de acompanhar as atividades dos auditores independentes.

Comitê de Conduta e Ética Profissional

Acompanha a execução do Programa de Integridade, apoiando ações e iniciativas que contribuam para o fortalecimento da cultura ética da Companhia. Cabe ao comitê, também, garantir a gestão e a aplicação do Código de Conduta Ética para todos os *stakeholders*, apoiando na apuração de denúncias, propondo e acompanhando a aplicação de medidas disciplinares.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório



Comitê Estatutário de Partes Relacionadas

O objetivo do Comitê é garantir que as decisões envolvendo transações com partes relacionadas estejam alinhadas aos interesses e valores da Companhia, sendo tomadas de forma adequada e diligente. Além disso, trabalha para assegurar transparência junto a acionistas, investidores e ao mercado em geral, além de promover equidade no tratamento de fornecedores e clientes. Segue as diretrizes estabelecidas na Política de Transação com Partes Relacionadas e Demais Situações de Conflito de Interesses, com a possibilidade de propor a renegociação ou até a descontinuidade de serviços, negócios ou contratos, quando necessário.

Comitê de Estratégia

Responsável pela aprovação e acompanhamento do planejamento estratégico da Companhia, o Comitê também define as metas e KPIs, tanto para novos negócios, como para a alocação de recursos e investimentos. Além disso, cabe a ele avaliar oportunidades de negócios e monitorar a execução da estratégia estabelecida.

Comitê de *Real Estate*

Cabe ao Comitê monitorar as licenças de operação das lojas e acompanhar as estratégias de expansão da Companhia, avaliando decisões sobre abertura e fechamento de lojas, centros de distribuição e escritórios.

DE CARÁTER MULTIDISCIPLINAR, OS COMITÊS REÚNEM **MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PROFISSIONAIS** DE DIFERENTES ÁREAS DO NEGÓCIO.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Diretoria Executiva

Ao final de 2024, oito diretores estatutários compunham a primeira linha executiva da Pague Menos, reestruturada ao longo do ano para a devida execução da estratégia corporativa. Alinhada aos valores da Companhia, a Diretoria tem por responsabilidade zelar pela conduta dos negócios a partir das diretrizes definidas pelo Conselho de Administração.



COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA

(EM 31/12/2024)

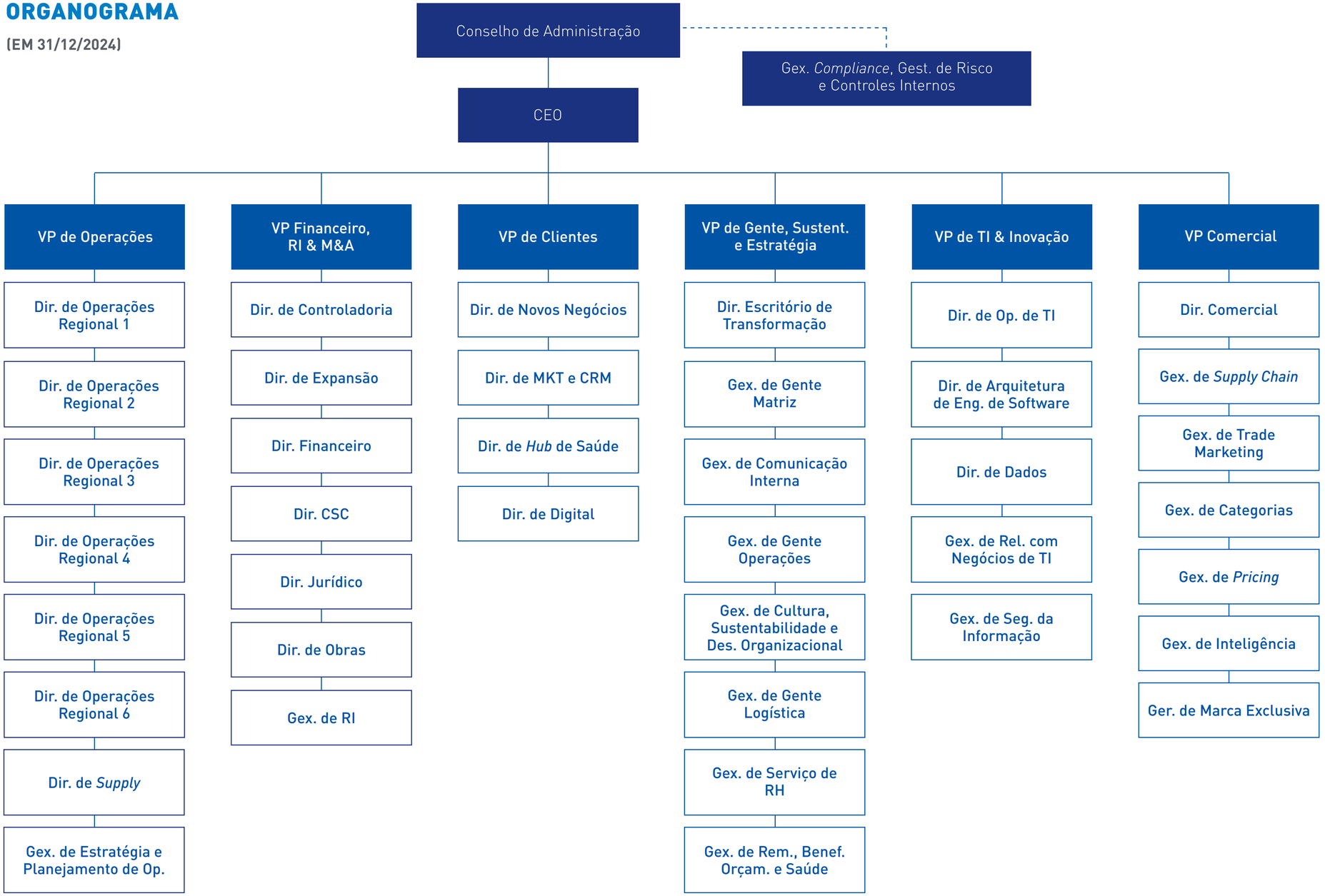
NOME	CARGO	DATA DE ELEIÇÃO	TÉRMINO DO MANDATO
Jonas Marques Neto	Diretor Presidente	04/01/2024	1ª RCA após AGO 2025
Luiz Renato Novais	Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores	04/05/2023	1ª RCA após AGO 2025
Renato Camargo Nascimento Junior	Diretor Vice-Presidente de Marketing e Relacionamento com o Cliente	04/05/2023	1ª RCA após AGO 2025
Robledo de Andrade e Castro	Diretor Vice-Presidente de Tecnologia da Informação	15/01/2024	1ª RCA após AGO 2025
Rosilane Oliveira Purceti Balabram	Diretora Vice-Presidente de Gente, Sustentabilidade e Estratégia	02/04/2024	1ª RCA após AGO 2025
Carlos do Prado Fernandes	Diretor Vice-Presidente de Operações	11/04/2024	1ª RCA após AGO 2025
Walace Rios Siffert	Diretor Vice-Presidente Comercial e *Supply*	28/06/2024	1ª RCA após AGO 2025
Renan Vieira Barbosa	Diretor Comercial	21/12/2023	1ª RCA após AGO 2025

Ao final de 2024, a estrutura de Governança contava com seis Vice-Presidências (ocupadas por diretores estatutários), 21 diretorias e 44 gerências executivas, conforme apresenta o organograma da página seguinte.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

ORGANOGRAMA

(EM 31/12/2024)



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

NOVOS LÍDERES E A AGENDA ESG

Em 2024, as pautas ESG da Pague Menos ganharam um reforço com a chegada de novos membros na Diretoria, em especial com a criação da Vice-Presidência de Gente, Sustentabilidade e Estratégia, ocupada por Rosilane Oliveira Purceti Balabram.

Rosi possui sólida carreira na área de Pessoas, Cultura e ESG e tem ocupado posições de liderança C-Level em empresas multinacionais e nacionais no Brasil e na América Latina, participando ativamente na definição de estratégias ESG e de transformação cultural. Na Pague Menos, assumiu o desafio de revisar a estratégia de sustentabilidade da Companhia, alinhando os desafios da Agenda ESG ao momento de reposicionamento do negócio e fortalecimento da cultura organizacional.

Além de Rosi, chegaram o Vice-Presidente de Tecnologia da Informação, Robledo Castro, o Vice-Presidente de Operações, Carlos Fernandes, e o Vice-Presidente Comercial e *Supply*, Walace Siffert.

Para acessar o currículo dos membros da Diretoria, clique aqui.

Avaliação e remuneração de conselheiros e diretores

A avaliação e a definição da remuneração de conselheiros e diretores é uma boa prática de governança corporativa desenvolvida pela Companhia, pois garante a transparência, a equidade e o alinhamento de interesses entre os gestores e os acionistas. Nossa Política de Remuneração traz critérios claros com o foco na atração e retenção de talentos, ao mesmo tempo em que incentiva uma gestão ética e orientada para resultados sustentáveis.

A Política prevê as diretrizes para a remuneração e os benefícios concedidos a conselheiros, diretores e membros de comitês, incluindo os ganhos variáveis, de forma a contribuir com o alcance dos objetivos estratégicos do negócio. Além disso, a avaliação periódica dos conselheiros e diretores permite monitorar a efetividade de sua atuação, promovendo um ambiente de prestação de contas que fortalece a confiança dos *stakeholders* na gestão da organização. Tais práticas contribuem para a criação de valor a longo prazo.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Na Pague Menos, a avalição do Conselho de Administração como órgão colegiado é realizada, no mínimo, uma vez a cada mandato, conforme previsto no Regimento Interno, e individualmente de cada um de seus membros, além dos integrantes dos Comitês e da Diretoria. No processo de avaliação, são considerados critérios como a performance individual de cada executivo avaliado, a partir de requisitos estipulados no Regimento Interno do Conselho, contemplando as responsabilidades de cada cargo e o desempenho em relação aos objetivos e metas estabelecidos.

Definida pela Assembleia Geral, a remuneração global da Administração contempla todos os membros da estrutura de governança. Integrantes do Conselho e dos Comitês recebem remuneração fixa mensal, estando os membros independentes do Conselho elegíveis ao Plano de Ações Restritas, que estabelece premiações específicas aos executivos, alinhadas às estratégias do negócio. Já os membros da Diretoria, além da remuneração fixa, recebem remuneração variável que pode incluir a participação nos lucros e resultados, premiações e Plano de Ações Restritas. De forma geral, os valores fixos de remuneração são reajustados anualmente – e os valores globais pagos informados no Formulário de Referência.

A composição da remuneração para os membros do Conselho de Administração contempla 75% de ganhos fixos e 25% baseados em ações. Já para a Diretoria Estatuária, o montante é de 50% de remuneração fixa, 15% de variável e 34% de remuneração baseada em ações.

Anualmente, ou sempre que necessário, o Conselho de Administração reavalia a compatibilidade da Política de Remuneração em relação às responsabilidades dos executivos e aos parâmetros de mercado, ponderando indicadores como a demanda de cada cargo, o resultado do negócio e o cenário econômico-financeiro.



PREVENÇÃO AO CONFLITO DE INTERESSES

Tendo como base nossa Política de Transações entre Partes Relacionadas e a legislação vigente, buscamos manter as melhores práticas de governança, de modo que as principais operações com partes relacionadas são submetidas à análise e aprovação do Conselho de Administração. Além disso, nossa Política exige que administradores, colaboradores e parceiros relatem imediatamente à área responsável, ou ao Canal Confidencial, qualquer situação envolvendo partes relacionadas ou potenciais conflitos de interesse.

Em complemento, atuamos de forma preventiva, de modo que os envolvidos, seguindo as orientações previstas na Política, se afastem das discussões que envolvam conflitos de interesse e se abstenham de votar, caso aplicável, registrando esse impedimento em ata, cabendo ao Conselho de Administração definir as medidas cabíveis para tais casos.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Gestão de riscos

[GRI 2-12; 2-13; 3-3; 205-1]

Na Pague Menos, a gestão dos riscos corporativos está baseada nas melhores práticas de mercado, visando reduzir o nível de incerteza, associado ao alcance de nossos objetivos estratégicos, promovendo a preservação e continuidade dos negócios por meio da mitigação de ameaças e potencialização de oportunidades. Portanto, estamos empenhados em realizar o tratamento adequado dos riscos, considerando aspectos macroeconômicos, setoriais, regulatórios, financeiros, operacionais, sociais e ambientais, bem como os relacionados à imagem e à governança corporativa.

A estrutura de gerenciamento de riscos contempla um conjunto de normativos aprovados pelo Conselho de Administração, ao qual compete estabelecer as diretrizes e zelar pela promoção da cultura de gestão dos riscos aos quais estamos expostos. A Política de Gestão de Riscos e Controles Internos é o principal documento para a gestão de riscos e estabelece normas, papéis e responsabilidades de todos os envolvidos no processo, buscando fortalecer os mecanismos de governança e controles internos instituídos. A Política traz, também, o detalhamento do Programa de Gestão de Riscos e Controles Internos, o qual orienta a forma como os riscos devem ser identificados, mensurados e geridos e como os controles internos devem ser periodicamente avaliados, testados e comunicados.

O Programa considera, também, que todos os colaboradores, em qualquer função ou hierarquia, são responsáveis pela gestão de riscos e de controles internos. Portanto, como forma de garantir a participação de todos, adotamos o modelo de três linhas de defesa como estratégia de gestão – veja o infográfico a seguir.

LINHAS DE DEFESA

1ª LINHA – Todos os gestores que executam os processos de gerenciamento e supervisão de riscos e sistemas de controles internos.

2ª LINHA – Áreas de *compliance*, gerenciamento de riscos, controles internos e demais setores que dão suporte aos gestores para que cumpram suas responsabilidades de primeira linha.

3ª LINHA – Contempla a Auditoria Interna que assegura a avaliação independente da governança, da gestão de riscos e dos controles da Companhia, possibilitando a implementação de oportunidades de melhoria identificadas.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

MODELO DE GESTÃO DE RISCOS



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Classificação dos riscos monitorados

Os riscos monitorados pela Companhia são classificados em grandes grupos temáticos, considerando a probabilidade de materialização e de impacto no cumprimento dos objetivos do negócio. Durante o ano de 2024, monitoramos riscos classificados como:

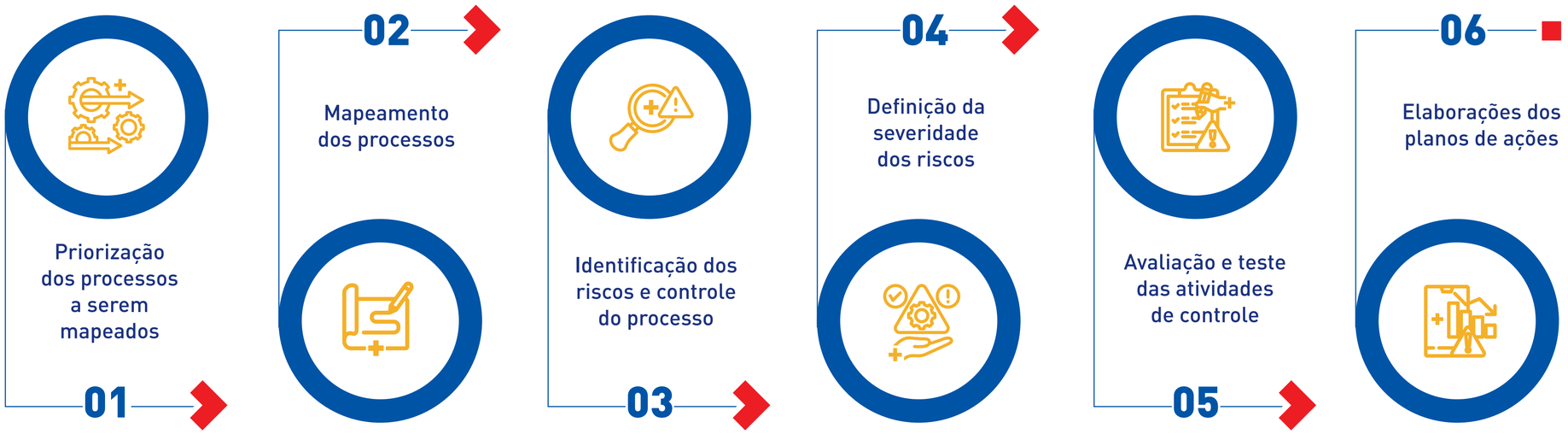
- **Riscos estratégicos:** relacionados à estratégia da Companhia pela geração de valor, proteção e crescimento do negócio. Podem ser causados por mudanças do ambiente externo, nos cenários político, econômico e social, além de mercados competidores, alterações de regras aplicáveis ao setor e à disponibilidade de recursos.

- **Riscos financeiros:** associados à gestão e ao controle ineficazes dos recursos financeiros ou daqueles que impactam diretamente estes ativos. Incluem riscos de mercado (flutuações de câmbio, taxas de juros, commodities etc.), crédito e liquidez, entre outros.

- **Riscos regulamentares:** relativos a sanções legais, tanto reputacionais quanto regulatórias, ou a prejuízos financeiros, em decorrência de falha no cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis, políticas internas, códigos de conduta, questões ambientais e políticas e procedimentos internos.

- **Riscos operacionais:** decorrentes de questões relacionadas à adequação dos sistemas de informação, processamento e controle de operações, bem como de falhas nos controles internos ou fraudes que prejudiquem o exercício das atividades da Companhia.

FLUXO DE MONITORAMENTO DOS RISCOS



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Cabe ao Conselho de Administração estabelecer as diretrizes estratégicas da gestão de riscos, sendo a Gerência Executiva e o Comitê de Auditoria responsáveis pela implementação e fiscalização das diretrizes definidas. A área de *Compliance*, Gestão de Riscos e Controles Internos, por sua vez, atua de forma preventiva e proativa em ações que mitiguem riscos, aprimorando práticas e processos para apoiar a tomada de decisões.

Iniciado em 2023, o Plano de Monitoramento e Tratamento dos Riscos evoluiu ao longo de 2024, permitindo à Companhia uma análise mais aprofundada, com foco na priorização.

FORAM IDENTIFICADOS **OS 10 PRINCIPAIS RISCOS DO NOSSO NEGÓCIO**, SEUS FATORES DE RISCO RELACIONADOS E A FORMA DE MONITORAMENTO PARA CADA UM DELES.

TOP 10 *RISKS* 2024

1. Margem e liquidez da companhia afetada pelo endividamento/alta alavancagem.
2. Desabastecimento e ruptura de estoque por problemas em nossos Centros de Distribuição.
3. Danos à imagem da Companhia decorrentes de incidentes/problemas de infraestrutura, discriminação, assédio e suborno.
4. Percepção de experiência ruim pelo cliente nos canais de venda (físico e digital).
5. Perda de receita por indisponibilidade e/ou falhas nos sistemas.
6. Prejuízos e/ou paralização da operação decorrentes de ataques cibernéticos.
7. Problemas na sucessão dos executivos por *turnover*, ausência de plano de sucessão e ambiente sob estresse.
8. Multas e descontinuidade de operação por problemas de regulação da Anvisa e outras entidades.
9. Perdas financeiras em processos judiciais relacionados a tributos federais e estaduais.
10. Não capturar as sinergias do M&A Extrafarma.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Privacidade de dados

[GRI 418-1]

O compromisso com a segurança e a privacidade de informações coletadas e armazenadas em nossos negócios é tema prioritário na gestão de riscos da Companhia, cujas diretrizes estão descritas na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e de Segurança da Informação. Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), realizamos diversas medidas preventivas para assegurar a confidencialidade, disponibilidade, integridade e privacidade dos dados pessoais.

A gestão das atividades relativas à proteção de dados é realizada por uma equipe dedicada, que reporta o desempenho do setor e eventuais ocorrências à Vice-Presidência e ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria e Segurança da Informação. Neste sentido, realizamos o monitoramento da marca, criação e revisão de procedimentos e treinamento periódico dos colaboradores.

Ao longo de 2024, como parte das ações de Segurança da Informação e do Programa de Privacidade e Proteção de Dados, desenvolvemos estratégias de conscientização, contando com treinamentos que destacaram a importância da privacidade, da proteção de dados e do uso adequado dos canais de comunicação da empresa, promovendo a cultura de segurança da informação em toda a organização. Em outra frente, iniciativas como a simulação de ataques cibernéticos também foram realizadas no período, garantindo que a Companhia não tivesse nenhum registro de queixas procedentes relacionadas à violação de dados.

Além disso, investimos na melhoria dos controles de segurança, considerando a implantação de novas camadas de proteção do ambiente tecnológico com uso de Inteligência Artificial e *Machine Learning*, além da expansão da visibilidade do monitoramento e identificação de ameaças.

PROGRAMA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Criado em 2020, o Programa tem o objetivo de promover a cultura de segurança, incentivando colaboradores e a diretoria a adotar uma gestão de dados pessoais cada vez mais responsável, garantindo o cumprimento dos requisitos legais e o direito fundamental do indivíduo à privacidade e proteção de dados.

Em 2024, as iniciativas capitaneadas pelo Programa possibilitaram o aumento de 31% no nível de maturidade de Segurança da Informação, de acordo o NIST Cybersecurity Framework[6], evidenciando a maior segurança para os dados de nossos clientes.

6. NIST Cybersecurity ou National Institute of Standards and Technology, foi estabelecido pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos com o objetivo de ajudar as empresas a entenderem, gerenciarem e reduzirem os riscos de segurança e protegerem suas redes e dados.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Ética e integridade
Governança corporativa
Gestão de riscos
Gestão sustentável
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Gestão sustentável

[GRI 2-12; 2-13; 2-23; 2-24; 3-2; 3-3]

Inserida em nossa estratégia corporativa, a sustentabilidade da Pague Menos abrange o cuidado com as pessoas e com o meio ambiente, além de boas práticas de governança. Entendemos que a perenidade do nosso negócio está diretamente vinculada ao impacto social positivo que geramos, à excelência da nossa gestão e a eficácia das ações de proteção ambiental.

Como integrantes de em um setor vital para o bem-estar da população, particularmente no acesso digno e amplo à saúde para todos os brasileiros, nos empenhamos em promover os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Dessa forma, buscamos apoiar o alcance das metas dessa Agenda, especialmente as mais conectadas aos nossos temas materiais.

Portanto, a agenda corporativa de sustentabilidade considera os interesses de nossos *stakeholders* e está ancorada em políticas, planos de ação, monitoramento, metas e reportes.

DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE PAGUE MENOS



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Estrutura de governança ESG

Cientes do alto impacto social do nosso setor e do nosso negócio, em 2024 a estrutura de governança foi reestruturada, passando a contar com uma Vice-Presidência de Gente, Sustentabilidade e Estratégia, o que reflete a importância crescente do tema na estratégia corporativa.

Compondo a estrutura de governança ESG, o Comitê de Gente, Cultura e ESG tem papel fundamental ao desempenho sustentável da Pague Menos. Com reporte ao Conselho de Administração, um grupo multidisciplinar tem a responsabilidade de acompanhar as iniciativas, projetos e metas estipulados pela Companhia. Além do Comitê, uma Gerência Executiva de Cultura, Sustentabilidade e Desenvolvimento Organizacional, e outras áreas específicas dedicadas a temas como Diversidade, Responsabilidade Social e Gestão Ambiental, apoiam a estrutura corporativa de ESG.

O COMITÊ DE GENTE, CULTURA E ESG
EXERCE PAPEL FUNDAMENTAL À GESTÃO SUSTENTÁVEL DA PAGUE MENOS.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Dupla materialidade

[GRI 3-1]

Com o objetivo de assegurar que os temas materiais espelhem a evolução do negócio e do contexto de sustentabilidade, revisamos nossos estudos de materialidade anualmente. Em 2024, essa revisão se estendeu à análise de compromissos e práticas em âmbito interno, considerando riscos e impactos relacionados, incluindo os financeiros. Além da análise interna, realizamos a avaliação de posicionamento de players do setor em relação a aspectos ESG, incorporamos recomendações de *frameworks* globais de reporte e gestão sustentável e engajamos representantes de nossos principais *stakeholders*.

Atentos à evolução das exigências de mercado, realizamos em 2024 nosso primeiro exercício de Dupla Materialidade (saiba mais em Sobre o Relatório). Tendo como base nossa materialidade de impacto, e considerando as orientações do International Financial Reporting Standards - IFRS, lançado em 2023, buscamos conectar as informações sobre os aspectos ESG, riscos monitorados e impacto financeiro nos negócios.

A adoção dessa abordagem contribui para a definição de uma agenda robusta e relevante, que conecta os objetivos de negócios (e seus impactos) às expectativas da sociedade. Ao mapear e priorizar temas efetivamente materiais e considerar riscos, impactos e efeitos financeiros relacionados, alinhamos nossa estratégia a padrões globais de sustentabilidade, ao mesmo tempo em que fortalecemos nossas práticas internamente, dado seu potencial de criação de valor para a Companhia.

Como resultado desse trabalho, nossa materialidade passou a ser composta por nove temas que convergem para nosso propósito. Como diretriz de gestão, consideramos nosso propósito um tema material, prioritário e transversal, refletido em nosso compromisso de ampliar o acesso à saúde.



TEMAS MATERIAIS



Levar saúde com amor pra todos os brasileiros

PagueMenos

Saiba mais sobre o processo de materialidade na página 130

- Ética e integridade
- Experiência e satisfação dos clientes
- Saúde, segurança e desenvolvimento dos colaboradores
- Resultado financeiro e operacional do negócio
- Gestão de riscos
- Promoção dos Direitos Humanos
- Inovabilidade
- Ecoeficiência
- Descarbonização

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Ética e integridade

Governança corporativa

Gestão de riscos

Gestão sustentável

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Compromissos e metas

Motivados pelo compromisso de gerar mudanças positivas, reais e significativas, em 2024, realizamos uma importante revisão de nossas metas ESG. Com base nos resultados do exercício de Dupla Materialidade, compreendemos nossos temas materiais prioritários, identificando caminhos para que a Agenda ESG contribua de forma efetiva à execução da estratégia da Companhia e à geração de valor para os negócios.

Assim, revisitamos as metas vigentes até o final de 2024, bem como projetos e iniciativas em andamento, e estabelecemos novos objetivos de curto, médio e longo prazos, conectados aos temas materiais. De forma geral, compromissos anteriormente estabelecidos, se ainda não alcançados, foram incorporados aos novos. Além das metas estabelecidas, mantivemos nosso compromisso com ações e iniciativas que contribuem com a Agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, em especial aos objetivos aderentes aos nossos temas materiais.

Os quadros das páginas seguintes apresentam, primeiro, o status das metas vigentes em 31/12/2024 e, na sequência, as novas metas estabelecidas para nossos temas materiais, com horizonte de 10 anos (2025-2035).



STATUS DAS METAS VIGENTES

(EM 31/12/2024)

METAS	META	STATUS	PRAZO
Colaboradores provenientes de projetos educacionais	10%	0,67%	2025
Mulheres em cargos de gestão	50%	41,36%	2025
Sistema de Monitoramento em Saúde	6 linhas de cuidado	Em definição	2025
Destinação correta de medicamentos e não medicamentos	100%	100%	2025
Pessoas pretas em cargos de liderança	15%	13,50%	2025
Relatório de Sustentabilidade auditado e integrado	Publicação	Em andamento	2025
50+ no quadro geral	10%	6,98%	2025
Oportunidade de conclusão do ensino médio	60%	46%	2025
Participação nos Prog. de Saúde	60%	45%	2025
Lojas com *Hub* de Saúde	90%	65,56%	2025
E-NPS na zona de excelência	70	37	2025
Investimento lucro líquido	0,5%	0,05%	2025
Parques solares	100%	73,59%	2025
Loja Verde	Inauguração	Projeto	2025
ISO 31000 - Governança em Gestão de Riscos	Certificação	Diagnóstico	2025
Evolução HGT	50h	49h	2025
Descarte de materiais obsoletos e inservíveis	100%	100%	2025
Coletores de cosméticos	30%	4,67%	2025

METAS	META	STATUS	PRAZO
Bolsa de estudo D&I	20%	Em estudo	2025
Bolsa de estudo integral para liderança	10%	8,53%	2025
Mapeamento Pessoas Trans	70%	Em planejamento	2027
Sistema B	Certificação	Diagnóstico	2027
ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental	Certificação	Diagnóstico	2027
Pessoas pretas em cargos de liderança	30%	13,50%	2030
Investimento lucro líquido	1%	0,05%	2030
Ingredientes controversos	100%	21%	2030
ISE B3	Entrar na carteira	Em andamento	2030
Reconhecimento de um ambiente saudável e seguro	80	68	2030
Fornecedores de marcas próprias auditados	100%	29,41%	2030
PCDs no quadro geral	6%	3,44%	2030
ISO 45001 e SA 8000 sobre ambiente de trabalho saudável física e emocional	Certificação	Diagnóstico	2030
Compensação GEE	120%	19%	2030
Redução GEE	45%	0%	2030
Fornecedores comerciais auditados	100%	Não iniciado	2030
Ginástica laboral	100%	Matriz, Call Center e CDs	2030
Coletores de medicamentos e de pilhas	100%	45,95%	2030

METAS ESG: 2024-2035

TEMA	META	2024	2025	2030	2035	ODS
Promoção do acesso à saúde	Aumento de 40% na quantidade de cupons provenientes de Programa Farmácia Popular, do Governo Federal até 2025.	1,8MM / 2,6 MM	**2,6 MM** (+40%)	-	-	
	Investir o equivalente a 1% do lucro liquido em projetos de promoção a saúde integral até 2030.	0,05% / 1%	0,5%	**1%**	-	
	Ampliar em 30% os atiendimentos gratuitos oferecidos pelo *Hub* de Saúde até 2025.	5MM / 5,1MM	**5,1MM**	-	-	
Étice e integridade	Limitar a 0,05% de EBITDA o valor relativo a sanções e multas regulatórias até 2030.	0,05% / 0,11%	0,10%	**0,05%**	-	
	Assegurar que 100% dos fornecedores de Marcas Eclusivas sejam auditados segundos critérios ESG até 2030.	29,41% / 100%	65%	**100%**	-	
Experiência e satisfação do cliente	Alcançar Taxa de Retenção de 80% pós insatisfações, atritos, reclamções e afins até 2025.	68% / 80%	**80%**	-	-	
	100% dos produtos cosméticos das Marcas Exclusivas sem ingredientes controversos até 2035.	21% / 100%	38%	90%	**100%**	
	Ter 31,9% de base de clientes sendo representada por Clientes Crônicos até 2030.	29,1% / 31,9%	29,7%	**31,9%**	-	
Saúde, segurança e desenvolvimento	Atingir nota 80 na perceção dos colaboradores quanto ao ambiente saudável e seguro até 2030.	65 / 80	70	**80**	-	
	Impulsionar a mobilidade social do país com 85 mil aumentos de renda até 2030.	10,8 mil / 85 mil	11,8 mil	**85 mil**	-	
Resultado operacional e financeiro	Reduzir em 2% o consumo de energia das lojas consideradas maduras até 2035.	Em estruturação	0,5%	1,5%	2%	
	Ampliar 20% a receita a partir da economia circular até 2030.	Em estruturação	3,33%	20%	-	

METAS ESG: 2024-2035

TEMA	META	2024		2025	2030	2035	ODS
Resultado operacional e financeiro	Reduzir em 0,5% as perdas por meio de doação até 2030.	0,14%	0,5%	0,32%	**0,5%**	-	
	Reduzir em 5% a perda conhecida para produtos não medicamentosos em loja.	Em estruturação		5%	-	-	
Gestão de riscos	90% dos indicadores utilizados para mitigação de riscos conformes/positivos até 2035.	Em estruturação	90%	8%	50%	**90%**	
Promoção dos direitos humanos	Assegurar que 100% das unidades de negócio sejam cobertas anualmente com treinamentos de combate à discriminação e assédio até 2035.	23,9%	100%	30%	50%	**100%**	
	50% dos cargos de gestão ocupados por mulheres até 2025.	41,36%	50%	**50%**	-	-	
	30% dos cargos de iderança ocupados por pessoas pretas até 2030.	13,50%	30%	15%	**30%**	-	
	6% do quadro geral de colaboradores composto por pessoas com deficiência até 2030.	3,44%	6%	5%	**6%**	-	
	10% do quadro geral de colaboradores composto por 50+ até 2030.	6,98%	10%	7,5%	**10%**	-	
Ecoeficiência	Reduzir em 15% os resíduos destinados para incineração até 2030.	Em estruturação		8%	15%	-	
Descarbonização	Reduzir 45% das emissões - Escopo 1 e 2 - até 2030.	Em planejamento	45%	12,84%	**45%**	-	
Inovabilidade	Ter 5 lojas sistentáveisnas diferentes regiões do Brasil até 2030.	Em planejamento	5	1	**5**	-	

NOSSOS NEGÓCIOS

- REPOSICIONAMENTO ESTRATÉGICO
- ESTRATÉGIA COMPETITIVA
- CADEIA DE VALOR



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico

Estratégia competitiva

Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Reposicionamento estratégico

[GRI 2-4]

Em toda a nossa trajetória, buscamos democratizar o acesso à saúde, atentos às reais necessidades dos nossos clientes e a nossos compromissos éticos, sociais e ambientais. Inquietos e inovadores por natureza, consolidamos uma plataforma única de saúde no mercado brasileiro, direcionando nosso modelo de negócio para além do varejo farmacêutico.

Amparados por nossos valores e nossa história, iniciamos em 2024 um processo de revisão da nossa estratégia e posicionamento. Com o apoio de consultorias especializadas, revisitamos nossas raízes, ouvimos as nossas pessoas e analisamos planos futuros. Desse processo resultou a definição do novo propósito da Companhia (veja página 9), o qual deve orientar nossa estratégia nos próximos anos.

A partir desse reposicionamento, iniciamos um processo de transição estratégica e definição de atributos do negócio – um trabalho que será consolidado em 2025.

ALAVANCAS DE CRESCIMENTO E GERAÇÃO DE VALOR

1. *Drivers* estruturais de crescimento e resiliência comprovada.
2. Modelo de atendimento à classe média expandida, com diferenciais competitivos.
3. Fortalecimento do relacionamento com clientes por meio de uma plataforma *omnichannel*.
4. *Hub* de saúde com múltiplas avenidas de crescimento.
5. Execução sólida com entregas de resultados consistentes.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

- Reposicionamento estratégico
- Estratégia competitiva
- Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Prioridades de negócio em 2024

Executadas em 2024, as prioridades de negócio foram estruturadas em três pilares: Gente e Gestão, Geração de Caixa e Missões Operacionais. Esses pilares buscam o fortalecimento das bases de crescimento e geração de valor para o negócio, um movimento de preparação importante para um novo ciclo de expansão sustentável.

Pilar Gente e Gestão

Durante o ano de 2024, realizamos relevantes movimentos na área de Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional, com destaque para:

- Revisão da estrutura organizacional, com a formação do novo *C-Level* e Diretoria, com foco na área de Operações;
- Encerramento das atividades do escritório de São Paulo (SP) e centralização de 100% do corporativo em Fortaleza (CE);
- Horizontalização da estrutura de Operações, eliminando uma camada da hierarquia; e
- Implementação de novos rituais de Comunicação e Engajamento (operações e corporativo).



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico

Estratégia competitiva

Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Pilar Geração de Caixa

Resultou em melhorias de métricas operacionais, com base em crescimento de vendas e consistência das entregas.

Crescimento de vendas:

- Atendimentos: aumento da base de clientes e aumento da frequência de compra; e
- *Ticket* médio: aumento de unidades por cesta, maior participação de compra de clientes crônicos e repasse de preços com base na inflação.

Consistência de entregas:

- Eficiência operacional: aceleração de vendas mesma loja; base de clientes, frequência de compra, quantidade e categorias dos itens adquiridos; convergência operacional e diluição de despesas.
- Integração Extrafarma: atingimento da projeção de sinergias seis meses antes do previsto; fechamento de lojas com baixo desempenho e abertura de lojas com potencial alta performance e conversões de bandeiras e aumento da rentabilidade da Extrafarma.
- Desalavancagem financeira: melhoria no ciclo de caixa; monetização de créditos fiscais; recomposição de contas a receber e crescente conversão EBITDA/Caixa.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

- Reposicionamento estratégico
  - Estratégia competitiva
  - Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Pilar Missões Operacionais

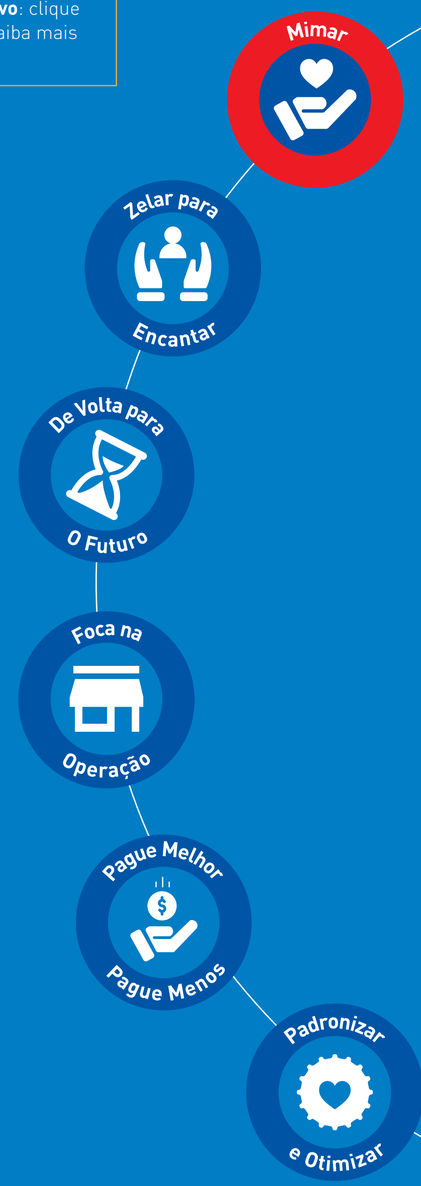
As Missões Operacionais executadas em 2024, tiveram como inspiração estratégica o nosso novo propósito. Por meio de grupos multidisciplinares, as seis frentes de atuação tomaram como ponto de partida um amplo diagnóstico realizado por um time estratégico, que percorreu o Brasil para analisar, em especial, as operações em nossas lojas. Identificados os principais desafios, planos de ação passaram a ser executados com o objetivo principal de melhorar as condições de trabalho e garantir uma excelente experiência a nossos clientes.



Resultados e iniciativas:

- Programa **Atendimento de Coração**
- **Parceria Sírio-Libanês**
- Implantação **atendômetro e cliente oculto**

Infográfico interativo: clique sobre os ícones e saiba mais sobre cada Missão.



Missão MIMAR

Objetivo:
Criar uma estratégia de experiência encantadora para nossos clientes, eliminando as experiências negativas, por meio da padronização, cordialidade e resolutividade (empatia).

Incluiu:

- Atendimento de Coração – roteiro de atendimento melhorado e encantador;
- Rituais de comunicação e engajamento do time de operações;
- Revisão da Política de Remuneração e Incentivos; e
- Atendômetro – nova forma de conhecer a opinião dos nossos clientes.

Estratégia competitiva

[GRI 3-3]

Integrante de um setor marcado pela alta competitividade, avanços tecnológicos e mudanças no comportamento do consumidor, nossa estratégia competitiva busca alinhar eficiência operacional, experiência do cliente e inovação. Nossa capilaridade e presença nacional, combinadas à estrutura logística robusta, portfólio diversificado de produtos e serviços e estratégias de precificação e fidelização eficazes, nos posicionam como uma plataforma de serviços de saúde diferenciada no varejo farmacêutico.

Ancorada em nosso plano estratégico, a competitividade do nosso negócio tem como premissa os seguintes direcionadores:

EFICIÊNCIA OPERACIONAL, EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E **INOVAÇÃO COMPÕEM AS BASES DE NOSSA COMPETITIVIDADE.**

1. Única marca do varejo farmacêutico presente em todo o país

- Liderança em mercados estratégicos.
- Relevância e adensamento das lojas.
- Capilaridade da rede.

2. Foco na Classe Média Expandida[7]

- Ampla abrangência no perfil de público atendido.
- Distribuição concentrada dos atendimentos nas classes B2, C/D – considerada classe média expandida.

3. Marcas consolidadas

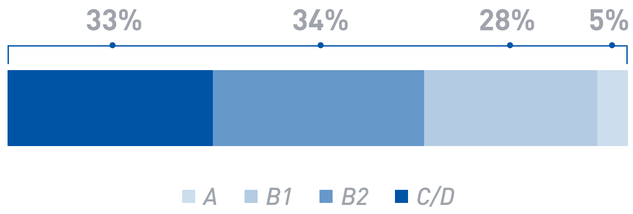
- Marcas *top-of-mind* nas regiões Norte e Nordeste.
- Força de marcas.
- Engajamento de clientes.
- Consistência e inovação.

4. Governança fortalecida

- Conselho e Diretoria qualificados, suportados por uma robusta estrutura de governança corporativa.

BASE DE LOJAS POR CLASSE SOCIAL

(% DO TOTAL DE LOJAS EM 2024)



7. *Classe social predominante no entorno de cada loja (isócronas de 5 minutos de deslocamento a carro).*

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico

Estratégia competitiva

Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

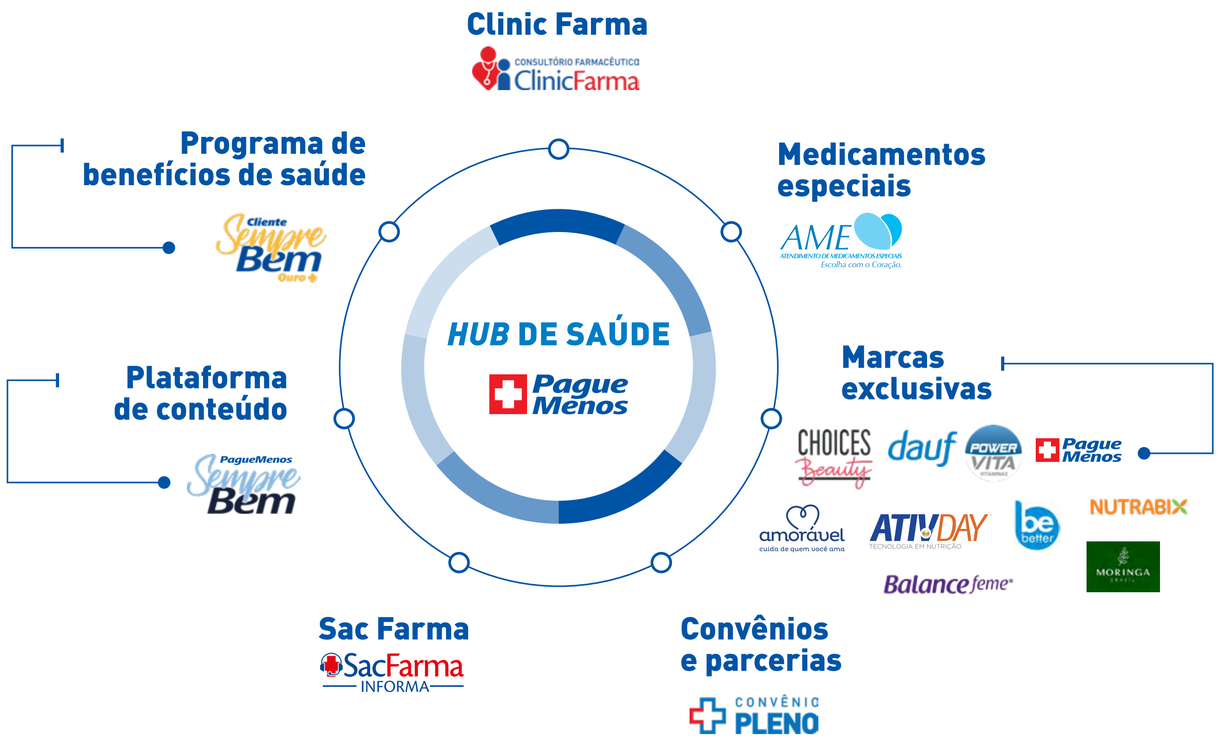
Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

5. Hub de Saúde

- Pioneirismno e liderança na proposta de uma solução de saúde mais abrangente.





Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Reposicionamento estratégico
Estratégia competitiva
Cadeia de valor
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Desdobramento da estratégia

Expansão da rede: a partir de um *roadmap* de expansão, o crescimento da nossa rede se dará de forma estruturada, respeitando as oportunidades de mercado e os índices de retorno dos investimentos. Para o ano de 2025, está prevista a abertura de 50 novas lojas.

- Direcionamento da expansão:
  - Prioritariamente orgânica.
  - Oportunamente inorgânica.
  - Foco na geração de valor.
  - Aderente ao público-alvo.

Omnicanalidade: integração completa entre os múltiplos canais de vendas, alavancada pela inovação e desenvolvimento de novas plataformas digitais.

- Loja, aplicativo, site e televendas.
- Clique&Retire nas lojas.
- Entrega expressa.
- *Call Center* centralizado.
- Conexão com os principais superapps.

Fidelização: múltiplas iniciativas para transformar o relacionamento com os clientes, gerando maior adesão e engajamento aos nossos serviços.

- Aumento na adesão ao tratamento médico.
- Incentivos à digitalização e omnicanalidade.
- Expansão da base de clientes.
- Retenção de clientes de alto valor.
- *Cross-selling* de produtos.

Negócios complementares: múltiplas verticais complementares para ampliar o alcance do *Hub* de Saúde, priorizando negócios inovadores e investimentos estratégicos.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Reposicionamento estratégico
Estratégia competitiva
Cadeia de valor
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Cadeia de valor

[GRI 2-6; 308-1; 414-1]

Relacionamento com fornecedores

Na Pague Menos, buscamos estabelecer relações com nossos fornecedores, fundamentadas em transparência, ética, cooperação e respeito, reconhecendo a importância de uma cadeia de suprimentos próspera. Com base nessa premissa, mantínhamos, ao final de 2024, uma rede de parceiros composta por 371 fornecedores comerciais, 78 parceiros para insumos das marcas exclusivas e 82 fornecedores dos demais serviços e produtos necessários ao desenvolvimento do negócio. No período, cerca de R$ 8,7 bilhões foram pagos a essas empresas.

Internamente, a gestão de fornecedores está distribuída em diferentes áreas estratégicas, conforme a finalidade dos materiais e serviços adquiridos. Sob gestão da área de Suprimentos estão as empresas de mobiliário, equipamentos diversos, locação de dispositivos – como, por exemplo, impressoras e notebooks –, além de serviços de construção civil e coleta de resíduos (incluindo medicamentos para descarte).

A área de Marcas Exclusivas, por sua vez, é responsável por parcerias firmadas com fornecedores de produtos acabados e prestadores de serviço especializados em *design*, comunicação e auditoria regulatória. Por fim, a área Comercial gere ampla gama de produtos, como medicamentos de marca, genéricos, similares e isentos de prescrição, além de fraldas e itens infantis, produtos de higiene e beleza, dermocosméticos, produtos para saúde, alimentos e artigos de conveniência.

As três áreas contam com o suporte e acompanhamento dos times de *Compliance* e Gestão de Riscos, suportados por documentos específicos[8] que regulamentam o tema na Companhia.

8. *Política de Homologação de Fornecedores, Código de Conduta dos Fornecedores e Qualificação e Monitoramento de Documentação de Fornecedores.*

Qualificação e monitoramento

Na Pague Menos, todos os novos fornecedores passam por um processo rigoroso de qualificação e monitoramento, assegurando a conformidade regulatória e a qualidade dos itens fornecidos. Além dos requisitos comerciais, são considerados aspectos sociais e ambientais na aprovação dos fornecedores. O conjunto dessas práticas busca mitigar riscos como falsificação, rotulagem inadequada, contaminação e falhas de fabricação, garantindo que somente produtos seguros e de alta qualidade cheguem ao consumidor final.

EM 2024, FORAM **284 FORNECEDORES AVALIADOS E 2.758 PRODUTOS CADASTRADOS** PARA VERIFICAÇÃO. DESSE TOTAL, 800 FORAM REPROVADOS.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Reposicionamento estratégico
Estratégia competitiva
Cadeia de valor
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

ETAPAS DO PROCESSO DE APROVAÇÃO DE FORNECEDORES



Em 2024, a Companhia reforçou o controle de qualidade e conformidade de suas marcas exclusivas por meio da implementação de um processo estruturado de auditoria externa, abrangendo aspectos ESG e boas práticas de fabricação. Além disso, os rótulos dos produtos passaram por revisão detalhada, com apoio de uma consultoria especializada em assuntos regulatórios, assegurando que todas as embalagens estejam em conformidade com a legislação vigente.

Além do processo de aprovação das empresas parceiras, realizamos o monitoramento e a avaliação periódica de suas práticas, considerando requisitos técnicos, desempenho e aspectos ESG, por meio de auditoria específica. No ano, 100% dos fornecedores críticos foram avaliados conforme requisitos relacionados às condições de trabalho, à adequação das instalações fabris e à regularidade de documentos obrigatórios.

Recalls

A Companhia adota um rigoroso controle de qualidade e segurança em sua cadeia de produtos, monitorando continuamente a conformidade com os padrões regulatórios. Quando necessário, ações de *recall* são implementadas para garantir a proteção dos consumidores, podendo ser solicitadas pela Anvisa, pela Pague Menos e pela própria fabricante.

No acumulado de 2024, foram emitidas 22 solicitações de *recall* de medicamentos, abrangendo um total de 57 itens. Como resultado dessas ações, 280.282 unidades de produtos foram recolhidas – a maior parte referente a sachês de sal de frutas da marca própria (Pague Menos).

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico

Estratégia competitiva

Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

PRÊMIO NOVAS CONQUISTAS 2024

O Prêmio Novas Conquistas celebra e reconhece nossos principais parceiros de negócios pela excelência, colaboração e comprometimento com o nosso negócio. A partir de critérios como vendas, ganho de *market share*, ruptura ponderada, margem líquida e taxa de sucesso de lançamento, os fornecedores são avaliados considerando a importância de uma performance integrada e eficiente.

O evento reuniu mais de 600 pessoas para a entrega do Prêmio, uma oportunidade de reafirmar o compromisso da Pague Menos de estar lado a lado com os fornecedores, fortalecendo e estreitando as relações com nossos *stakeholders*.





Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Reposicionamento estratégico
Estratégia competitiva
Cadeia de valor
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Parcerias com fornecedores

Aproximar-se da cadeia de valor é um passo estratégico essencial para fortalecer a competitividade e a sustentabilidade dos nossos negócios. Essa abordagem envolve estreitar o relacionamento com fornecedores, promovendo uma maior integração e colaboração em toda a cadeia. Ao longo de 2024, investimos em diversos projetos colaborativos, realizados em parceria com importantes fornecedores da nossa rede, todos alinhados às estratégias da nossa agenda ESG. Confira os destaques no quadro ao lado.

Parceiro: **Sanofi**

Promoção dos Direitos Humanos: espaço de escuta e diálogo para grupos subrepresentados. Saiba mais no Capítulo Nosso Time.

Parceiros: **Bayer e Essity**

Descarbonização: fortalecer a preservação ambiental e compensar emissões atmosféricas das nossas operações. Saiba mais no Capítulo Nossa Gestão Ambiental.

Parceiro: **Astrazeneca**

Saúde e Segurança do Colaboradores: plataforma de conteúdo sobre prevenção e cuidados com a saúde para os colaboradores. Saiba mais no Capítulo Nosso Time.

Parceiro: **Procter - Oral B**

Promoção do acesso à saúde: doação de parte das vendas dos produtos Oral B para a ONG Por 1 Sorriso. Saiba mais no Capítulo Nosso Impacto Social.

Parceiro: **Colgate**

Promoção do acesso à saúde: cuidado e educação sobre saúde bucal de crianças em vulnerabilidade social. Saiba mais no Capítulo Nosso Impacto Social.

Parceiro: **Nestlé**

Saúde e Segurança e Desenvolvimento dos Colaboradores: ação de conscientização sobre o cuidado com a saúde e a prevenção ao Diabetes. Saiba mais no Capítulo Nosso Time.

Parceiro: **Novo Nordisk**

Ecoeficiência: logística reversa para o descarte seguro de canetas de medicamento de aplicação subcutânea. Saiba mais no Capítulo Nossa Gestão Ambiental.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Reposicionamento estratégico
Estratégia competitiva
Cadeia de valor
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Experiência do cliente

[GRI 2-29; 3-3]

Eixo fundamental da nossa estratégia corporativa, expressa em nossa Matriz de Materialidade, a experiência do cliente pauta todas as decisões do nosso negócio. A excelência dos serviços, o nível de qualidade do atendimento e o cuidado com cada detalhe da jornada do consumidor no seu relacionamento com a Pague Menos, são premissas fundamentais da nossa atuação, em cada uma de nossas operações.

Ao final de 2024, nossa carteira contava com mais de 21 milhões de clientes ativos, um aumento de 2,7% em relação ao ano anterior, presentes em todos os estados do país. Esta capilaridade e diversidade de perfis de consumidores, exige estratégias robustas de relacionamento e múltiplos canais de comunicação, o que nos levou a investir cada vez mais na omnicanalidade e nos programas de fidelidade, como o Sempre Bem Ouro+ (saiba mais), que contempla 5% da base de clientes, responsáveis por mais de 40% do faturamento.[9]

Lançada como tema prioritário para os próximos anos, a experiência do cliente passou a ser acompanhada e monitorada por meio de indicadores estratégicos, definidos com base em nossa Agenda ESG e em nossa estratégia de negócio. Abaixo, a descrição dos principais indicadores estabelecidos e respectivos prazos de alcance esperados:

- Alcançar Taxa de Retenção de 80% pós insatisfações, atritos, reclamações e afins até 2025;
- 100% dos produtos cosméticos das Marcas Exclusivas sem ingredientes controversos até 2035; e
- Ter 31,9% da base de clientes sendo representada por Clientes Crônicos até 2030.

9. Dados acumulados em doze meses até novembro de 2023

Plataforma *Omnichannel*

Iniciados em 2023, os investimentos em tecnologias e múltiplos canais de relacionamento e vendas estão refletidos nos resultados obtidos. Ao final de 2024, as vendas online representavam 14,7% do total da receita, um aumento de 2,9 pontos percentuais em relação a 2023 e de 6,3 vezes o faturamento do ano de 2020. O destaque está no *e-commerce* que alcançou 60% do total de vendas digitais no período.

5ª SEMANA INTERNACIONAL DA MARCA PRÓPRIA

Promovida pela Associação Brasileira de Marcas Exclusivas e Terceirização (ABMAPRO), a Semana Internacional da Marca Exclusiva reconheceu a Pague Menos com o prêmio de Melhor Implementação do Código 2D em Embalagens, pelo trabalho pioneiro e inovador oferecido aos nossos clientes por meio das experiências de integração dos nossos canais de venda *online*.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico

Estratégia competitiva

Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Hub de saúde

Uma das principais estratégias presentes em nosso negócio, é o *Hub* de Saúde. Com objetivo de oferecer soluções completas, reduzindo as desigualdades de acesso a uma vida saudável, o *Hub* viabiliza a realização de atendimentos iniciais de saúde, de forma ágil e eficaz, utilizando nossa rede de farmácias distribuídas nacionalmente.

Pioneiro no segmento de varejo farmacêutico, o *Hub* é um local de atendimento primário, onde o cliente encontra na farmácia os profissionais e serviços necessários à saúde básica e preventiva, tirando a sobrecarga do sistema de saúde nacional.

Em 2024, o *Hub* de Saúde ganhou uma Diretoria dedicada ao tema, fortalecendo a nossa cultura com foco no cliente. A missão da área é dar protagonismo à jornada do cliente durante a sua experiência em nossas lojas e nas compras online, fortalecendo os resultados da Companhia. No período, o *Hub* atendeu mais de 6,2 milhões de clientes, por meio dos consultórios farmacêuticos Clinic Farma, um aumento de 24% em relação ao ano anterior, refletindo a importância desse serviço para a população.

JORNADA DO CLIENTE

Referência em atendimento primário
Ao apresentar os primeiros sintomas, o paciente busca a Pague Menos como referência em atendimento básico.



Atendimento farmacêutico
Farmacêutico faz a anamnese e indica os serviços de baixa complexidade mais apropriados.

Point of care testing
Farmacêutico executa os serviços in loco. Dependendo do diagnóstico, o paciente é direcionado para a telemedicina.

Telemedicina assistida
Paciente é atendido por um clínico geral via teleinterconsultas e recebe a prescrição do tratamento na hora, via plataforma digital.

Prescrição eletrônica
Paciente tem a opção de direcionar a prescrição para a própria loja e iniciar o tratamento imediatamente.

Prontuário eletrônico
Paciente passa a ter todo o seu histórico de diagnósticos, exames e medicamentos integrados em um único local.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Reposicionamento estratégico

Estratégia competitiva

Cadeia de valor

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Reconhecimento

O prêmio Reclame Aqui é o principal reconhecimento das empresas brasileiras com as melhores reputações e atendimento eficiente, que zelam pelo comprometimento e pela dedicação aos clientes. Na edição de 2024, a Extrafarma foi a grande vencedora da categoria Farmácias, somando mais de 21 mil votos - quase 60% do total de votos computados.

Além disso, nosso Diretor-presidente foi reconhecido com o prêmio especial de CEO RA1000 - Grandes Operações. A escolha dos vencedores do Prêmio Reclame Aqui conta com a participação ativa dos consumidores e representa o resultado de um trabalho efetivo na oferta de um atendimento acolhedor, empático e resolutivo.



INFRAESTRUTURA E SISTEMAS PARA UMA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE AINDA MELHOR

Uma das nossas Missões Operacionais realizadas em 2024, que trouxe resultados importantes para os nossos clientes, foi a **Missão De Volta para o Futuro**. Capitaneada pelo time de Tecnologia da Informação, a missão realizou diversas melhorias de infraestrutura nas lojas e na matriz, com destaque para a substituição de mais de 3.500 *links* de internet, trazendo maior estabilidade para a operação e qualidade no atendimento. Além disso, a iniciativa teve impacto financeiro positivo: foram R$ 4 milhões economizados pela Companhia, ainda em 2024.

Além dos links de internet, a área de suporte foi reestruturada e, com a criação de um modelo de atendimento por chamado no WhatsApp, o resultado da avaliação dos serviços prestados - que apresentava um *Net Promoter Score* (NPS) negativo -, alcançou a nota de 78 nas primeiras avaliações após seu lançamento.

Contribuiu também de forma decisiva para a melhoria da experiência dos clientes a **Missão Mimar**, que incluiu treinamentos sobre excelência do atendimento e a implantação do Cliente Oculto – metodologia de avaliação da experiência do usuário, baseada em critérios pré-estabelecidos pela Companhia -, o qual resultou em um processo de reconhecimento às equipes com lojas que alcançaram nota igual ou superior a 90% (saiba mais no Capítulo 4).

Para o ano de 2025, estão previstos novos investimentos, com destaque para o lançamento do Atendômetro – pesquisa de satisfação respondida por clientes nas lojas e que balizará melhorias futuras no atendimento – e a atualização completa do data center.

NOSSO TIME

- PERFIL DOS COLABORADORES
- DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO
- DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL
- SEGURANÇA, SAÚDE E BEM-ESTAR



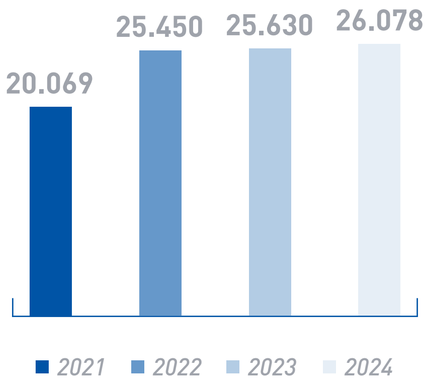
Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Perfil dos colaboradores

[GRI 2-7; 2-8; 2-30]

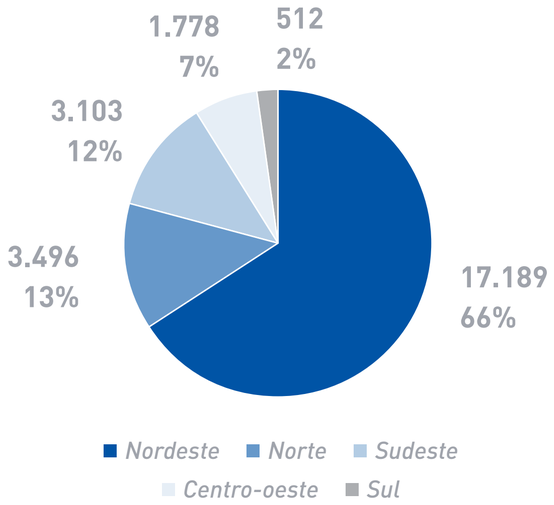
Na Pague Menos, acreditamos no potencial das pessoas para gerar impacto positivo, por meio do trabalho conjunto e do crescimento sustentável. Essa crença se reflete no esforço contínuo de garantir um ambiente de trabalho seguro, próspero e inclusivo ao time que, diariamente, se dedica ao cumprimento de nosso propósito. Ao final de 2024, esse time reunia 26.078 colaboradores diretos[10] e 3.104 indiretos[11], atuando nas diferentes regiões do Brasil – em lojas, centros de distribuição, *call center* e nos escritórios corporativos.[12]

NÚMERO DE COLABORADORES



COLABORADORES POR REGIÃO

(EM 31/12/2024)



10. *Todos com contrato permanente e jornada de trabalho integral.*

11. *Profissionais terceirizados, aprendizes e estagiários.*

12. *A todos os nossos colaboradores, é assegurado o direito à livre associação a entidades sindicais de representação dos empregados de cada categoria funcional Ao final de 2024, apenas os diretores estatutários, que correspondiam a 0,1% do quadro, não estavam cobertos por acordos ou negociações coletivas.*



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Cultura fortalecida

Nossas raízes representam a fortaleza na qual consolidamos o nosso negócio e a nossa história, sustentados pelo respeito absoluto e dedicação às pessoas. Com esse compromisso, em 2024, passamos por um importante processo de resgate da nossa cultura, como parte da revisão da estratégia e posicionamento da Companhia.

A partir dessa revisão, cinco frentes de atuação para a gestão de pessoas foram definidas e passaram a orientar as iniciativas e projetos para os próximos anos, conforme infografia ao lado.

Para fortalecer nosso jeito de ser – "pessoas simples, com missões extraordinárias" – uma série de rituais de gestão foram implementados. Com a participação de um time multidisciplinar, a nova gestão realizou um amplo diagnóstico de cultura que apontou os principais pontos de melhoria para os próximos anos, resultando nas Missões Operacionais, que foram alinhadas ao nosso propósito e aos nossos valores.

GOVERNANÇA ROBUSTA

Uma das principais mudanças ocorridas no período foi a estruturação da governança para a gestão de pessoas, com a criação de uma Vice-Presidente de Gente, Cultura e Estratégia e, também, com a reestruturação de todo o organograma nos primeiros níveis hierárquicos da Companhia.

FRENTES DE ATUAÇÃO DA ÁREA DE GENTE

1. Cultura inspiradora.
2. Ter um processo robusto de recrutamento, seleção, *onboarding* e desenvolvimento de colaboradores.
3. Ter governança e processos estruturados para suportar as necessidades de desenvolvimento das pessoas e do negócio Pague Menos.
4. Ter líderes protagonistas em gente, cultura e performance.
5. Ter um plano de comunicação que represente a direção da Companhia e apoie a difusão da cultura corporativa.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Comunicação e engajamento

A plataforma de comunicação interna e educação corporativa da Companhia, a GIGA, é o principal canal de relacionamento e engajamento dos nossos colaboradores. Lançada em 2023, a plataforma garante a autonomia dos profissionais na realização de postagens, compartilhamento de conteúdo e interação com os colegas.

Além da plataforma GIGA, em 2024 foram estruturados novos rituais de engajamento e gestão, com destaque para:

- **Diálogos:** encontro mensal do CEO com as lideranças (até o terceiro nível da hierarquia de líderes);
- **Nossas Vozes:** bate-papo sobre pautas de diversidade e inclusão, fomentando o ambiente de respeito e o senso de pertencimento (saiba mais); e
- **Cabeça de Dono:** encontro com fundadores de empresas parceiras que compartilham suas experiências com os líderes da Pague Menos, fomentando o intraempreendedorismo.





Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

- **Pratas da Casa:** evento especial em reconhecimento aos colaboradores com 25 anos ou mais de empresa. O encontro é uma oportunidade para reconhecer a dedicação desses profissionais, que ajudaram a construir a trajetória da empresa.



- **Feira Nossas Conquistas:** semana dedicada ao fortalecimento da cultura e à integração dos colaboradores, onde as áreas tiveram a oportunidade de apresentar os resultados dos seus principais projetos e conquistas.

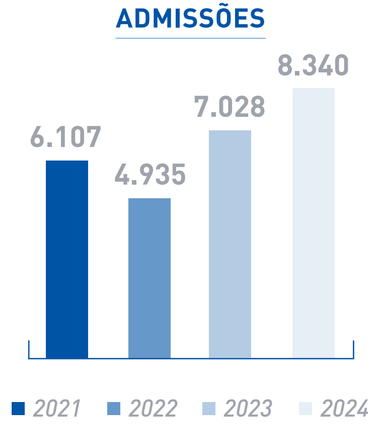


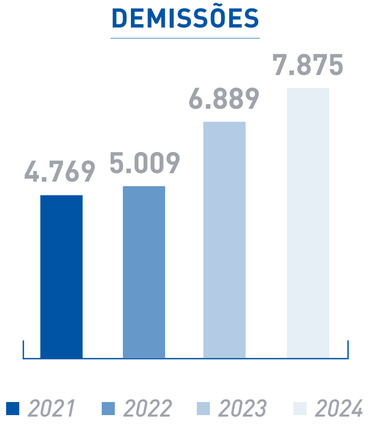
Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Admissões e demissões

[GRI 2-29; 401-1]

Ao longo do ano de 2024, realizamos 8.340 admissões e 7.875 demissões, gerando 465 novos postos de trabalho - 235% de incremento em relação ao ano anterior. O maior volume de contratações esteve concentrado na região Nordeste, seguido da região Sudeste, onde estão localizadas a maioria de nossas lojas e Centros de Distribuição.





Como estratégia para a atração e manutenção de talentos, oferecemos um pacote de benefícios atrativo, além de processos de recrutamento e seleção transparentes, que buscam também a inclusão de grupos subrepresentados – veja na página 72 nossas iniciativas em Diversidade, Equidade e Inclusão.

Para detalhamento das informações sobre admissões e demissões, em 2024 e anos anteriores, confira nosso Caderno de Indicadores.

13. *E-NPS: avaliação do colaborador quanto à companhia e L-NPS: avaliação do colaborador quanto à liderança*

PESQUISA DE CLIMA

Com o objetivo de monitorar o clima organizacional e promover ações de fortalecimento da cultura e engajamento dos colaboradores com o propósito do nosso negócio, aplicamos metodologias de pesquisa de clima periodicamente. Em 2024, por meio de pesquisas trimestrais, com base no modelo de pulsos, avaliamos os níveis de satisfação dos nossos colaboradores com os indicadores E-NPS e L-NPS[13].

Além disso, participamos da pesquisa Great Place to Work (GPTW), com uma adesão de 52% dos colaboradores, na qual obtivemos a certificação como um excelente lugar para se trabalhar. Esse resultado demonstra o esforço ao longo do ano para o resgate da nossa cultura e o cuidado com as pessoas.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Remuneração e benefícios

[GRI 401-2]

Na Pague Menos, praticamos uma política salarial compatível com o mercado de trabalho das regiões onde atuamos, bem como com o setor no qual estamos inseridos. Assim, por meio de uma estrutura de gestão dedicada ao tema e de políticas específicas[14], nos mantemos competitivos ao ofertar aos nossos colaboradores um pacote de remuneração e benefícios alinhado às melhores práticas do mercado – veja infografia a lado.

Além das melhorias no ambiente de trabalho, especialmente nas lojas, a Missão Mimar trouxe mudanças em alguns benefícios, como a inclusão de dependentes com menor custo, isenção de nove consultas para gestantes, limitador de descontos da coparticipação no plano de saúde e alterações no plano odontológico ofertado. Nesse sentido, o grande destaque do ano ficou por conta do **Projeto Educa Mais** (veja na página a seguir).



14. Concedido para colaboradores de alguns Centros de Distribuição, como Hidrolândia/GO, Simões Filho/BA, Benevides/PA, Guarulhos/SP e Aquiraz/CE.

** Oferecidos também a colaboradores de meio período e temporário, os quais não têm acesso aos demais.*

*** Disponibilizado somente em casos de contratação para outras cidades ou transferências para cargos de gerência.*

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

EducaMais PagueMenos

Lançado em dezembro de 2024, o Projeto Educa Mais busca proporcionar a democratização do acesso à educação, ampliando a capacitação de nossos colaboradores para sustentar a expansão do negócio.

Inédito, o benefício está disponível para 100% dos colaboradores e dependentes e incentiva especialmente a formação de farmacêuticos para oferecer um atendimento cada vez mais qualificado aos clientes. Por meio de uma plataforma parceira, que conecta os colaboradores e as instituições de ensino, quem deseja se capacitar tem acesso a uma ampla oferta de cursos, especialmente os da área da saúde.

Ao todo são mais de 16 mil opções de cursos, incluindo idiomas, graduação, pós-graduação, certificações técnicas, mentorias e formações livres.

Saiba mais sobre o projeto, acessando a matéria aqui.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Destaques de 2024

Ao longo do ano, como parte da estratégia de crescimento da Companhia, estruturamos algumas importantes iniciativas relacionadas à remuneração e benefícios, com o objetivo de sustentar a expansão dos times e as estruturas sucessórias previstas.

Principais iniciativas realizadas no período:

- **Higienização de Cargos e Verbas:** equalização e padronização dos cargos e salários entre as bandeiras Pague Menos e Extrafarma, com foco na melhoria contínua dos nossos processos e da experiência do nosso time.

- **Projeto Extrato de Remuneração Variável:** acompanhamento diário do resultado de vendas dos colaboradores, com maior transparência ao processo e maior visibilidade das metas e desempenho.

- **Projeto Novo Modelo de Remuneração:** revisão da estratégia de remuneração, trazendo maior competitividade ao pacote ofertado, além de um diagnóstico qualitativo dos planos de remuneração variável.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Diversidade, equidade e inclusão

[GRI 2-23; 3-3; 405-1]

O respeito a todas as pessoas e o combate a qualquer forma de discriminação constituem uma das premissas de nossa cultura corporativa, integrada à estratégia de negócios para ampliar o conhecimento sobre o tema e gerar impacto social positivo. Em 2024, foram investidos cerca de R$ 150 mil em iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão, com foco na eliminação de preconceitos e na oferta de oportunidades a grupos sociais subrepresentados.

Para fortalecer a cultura de Diversidade na Companhia, estruturamos um cronograma anual de ações sobre o tema, abrangendo os times operacionais e da matriz, com momentos dedicados a cada uma das frentes de atuação da Pague Menos. Em 2024, realizamos treinamentos presenciais em nove CDs e grupos de discussão mensais na matriz, abordando temas relevantes sobre diversidade e inclusão, totalizando mais de 36 mil horas de capacitação.

POLÍTICAS RELACIONADAS

Política de Inclusão de Pessoas com Deficiência
Saiba mais

Política de Integração de Diferentes Gerações
Saiba mais

Política de Igualdade de Oportunidades LGBTQIAP+
Saiba mais

Política de Equidade Racial
Saiba mais

Política de Equidade de Gênero
Saiba mais

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

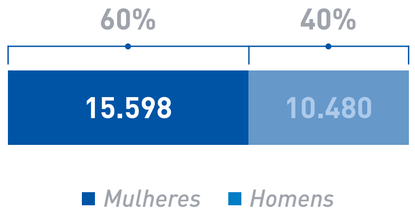
COMISSÃO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO (D&I)

Formada por lideranças e colaboradores que tenham afinidade com o tema ou que façam parte de alguma das frentes de Diversidade, nossa Comissão de D&I é responsável por avaliar e orientar todas as decisões relacionadas a novos projetos, iniciativas de diversidade e inclusão, e a elaboração de materiais sobre o tema. O grupo se reúne a cada três meses e promove discussões estratégicas sobre melhores práticas e fortalecimento da cultura de inclusão e diversidade em todos os níveis hierárquicos da Pague Menos.

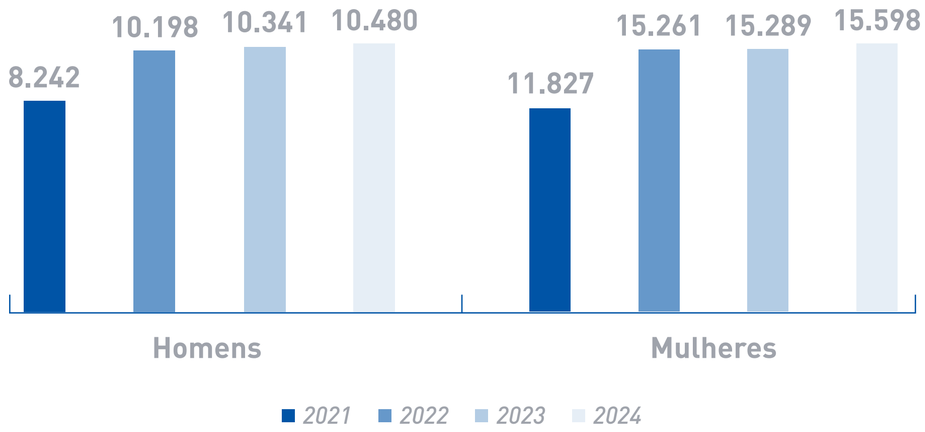


PROPORÇÃO DE COLABORADORES POR GÊNERO

(EM 31/12/2024)



COLABORADORES POR GÊNERO



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Programas e iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão

Programa de Acessibilidade: iniciativa que promove a acessibilidade em nossos ambientes físicos, além de suporte em questões psicossociais para nossos colaboradores, apoiando o desenvolvimento dos times e fortalecendo a inclusão. O programa tem como premissa fomentar uma cultura mais inclusiva para todos.

Em parceria com a consultoria Oportunidades Especiais, que disponibiliza ferramentas e recursos voltados para pessoas com deficiência, no ano de 2024, o Programa realizou as seguintes ações:

- Disponibilização de intérpretes de Libras para nossos eventos institucionais;
- Habilitação de intérpretes de Libras nos vídeos institucionais externos e internos;
- Disponibilização de uma plataforma para divulgação de vagas destinadas a pessoas com deficiência;
- Envio mensal de currículos de pessoas com deficiência interessadas em ingressar na Pague Menos; e
- Participação de consultores especializados em nossos eventos e treinamentos.

Como complemento, avançamos nesse tema no nosso podcast, o PodSempre, que contou com nove episódios publicados com a presença de intérpretes de Libras, somando mais de 1,6 milhão de visualizações. A inclusão da intérprete de Libras foi uma iniciativa motivada por diálogos entre colaboradores, a partir de treinamentos sobre Comunicação Acessível, realizados pela Companhia.





Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Projeto Lupas: uma iniciativa pioneira que disponibiliza, de forma gratuita, lupas em nossas lojas físicas, auxiliando clientes com dificuldades de leitura, especialmente aqueles que não utilizam óculos, e/ou têm baixa visão a visualizar com clareza preços, informações de produtos e demais comunicados dentro das unidades. Iniciado em 2024, o projeto possibilita um atendimento mais humano e inclusivo em nossas lojas e deve ser expandido em 2025, chegando a um maior número de lojas.

Programa Farma Gerente: o Farma Gerente é um Programa que tem como objetivo capacitar e profissionalizar farmacêuticos interessados em assumir a posição de gerentes em farmácias. A iniciativa conta com vagas afirmativas destinadas a pessoas negras, reforçando o compromisso da empresa com a equidade racial. No ano de 2024, 55% dos participantes eram pessoas pretas ou pardas. Ao longo do Programa, os participantes são capacitados em temas técnicos e de liderança, desenvolvendo talentos e promovendo o crescimento profissional. Saiba mais sobre o Programa clicando aqui.

Nossas Vozes: o Nossas Vozes é um evento que celebra a diversidade, destacando sua relevância para a nossa cultura e para o sucesso dos negócios. Em 2024, foram realizadas seis edições, abordando temas como equidade de gênero, inclusão, igualdade de oportunidades LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência e diferenças de gerações. Com a participação de especialistas, o evento contou com momentos interativos para perguntas, fortalecendo o diálogo e a conscientização entre nossos colaboradores.



SELO EMPRESA COMPLETA, EMPRESA QUE INCLUI

Reconhecimento realizado pelo Governo do Estado do Ceará (CE), através da Secretaria do Trabalho (SET) e do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT), às empresas que mais inseriram pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Em 2024, o selo foi destinado para 15 empresas sediadas em território cearense que atingiram posição de destaque. A Pague Menos foi uma das premiadas, juntamente com outras grandes empresas de atuação nacional.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Grupos de Afinidade:

Grupo Nós por Elas: focado na equidade de gênero, promove reflexões e iniciativas que buscam empoderar as mulheres, reduzir desigualdades de oportunidades e criar um ambiente corporativo que valorize a liderança e o protagonismo feminino.

Grupo Nossas Origens: trabalha pela equidade racial, debatendo questões sobre representatividade, valorização da pluralidade cultural e enfrentamento do racismo estrutural.

Grupo Além das Letras: dedicado à igualdade de oportunidades para a comunidade LGBTQAIPN+, o grupo atua para garantir um ambiente inclusivo e seguro, promovendo debates sobre respeito, diversidade e a importância de políticas que celebrem as diferentes identidades e orientações.

Grupo Sem Barreiras: dedicado à inclusão de pessoas com deficiência, debate estratégias para tornar nossos espaços, práticas e processos cada vez mais acessíveis.

Grupo Gerações Gigantes: focado na integração intergeracional, o grupo aborda temas relacionados aos desafios e oportunidades da convivência e colaboração entre diferentes gerações, fortalecendo um ambiente rico em troca de experiências e inovação.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Nos escritórios administrativos (*backoffice*), são promovidos 20 encontros anuais, divididos em quatro ciclos para cada frente, nos quais são realizados treinamentos e palestras de introdução ao tema e de contextualização histórica, destacando sua relevância dentro da organização e nos diferentes contextos de negócios. Nas operações, é realizado um encontro anual com cada área operacional e, nos Centros de Distribuição, uma rodada anual em cada unidade, promovendo espaços de conscientização e inclusão nos ambientes logísticos. Essas iniciativas asseguram que os princípios de diversidade e inclusão estejam presentes em toda a Companhia.



Programa de Acolhimento de Pessoas Trans: o Programa de Acolhimento para Pessoas Trans foi criado em 2024 com o objetivo de promover um ambiente inclusivo e acolhedor, garantindo que pessoas trans se sintam representadas e seguras para expressar sua verdadeira identidade. O Programa oferece suporte e direcionamento psicológico, jurídico e médico, além de apoio em questões internas da Companhia, atendendo às necessidades específicas dessa comunidade, por meio de fluxos de atendimento personalizados e ações de conscientização.





Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Desenvolvimento profissional

[GRI 404-1; 404-2; 403-3]

Para manter os níveis de excelência e qualidade da Pague Menos, nossos profissionais são incentivados a se manterem em constante evolução. O desenvolvimento contínuo das competências do capital humano representa uma prática essencial à sustentabilidade do nosso negócio. Portanto, em 2024, realizamos mais de 1,2 milhão de horas de treinamentos, um aumento de 135% em comparação ao ano de 2023, com uma média de 48,9 horas de treinamento por colaborador. No total, foram investidos mais de R$ 2,4 milhões na capacitação de colaboradores durante o período.

ENTRE OS DESTAQUES ESTÁ A **EVOLUÇÃO DE 11 PARA 49 HORAS DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO** POR COLABORADOR.

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

CATEGORIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	135:00	17:00	152:00
Diretoria ampla	299:42	17:00	316:42
Gerência	2.930:45	2.451:12	5.381:58
Gerência de loja	46.054:22	87.284:19	133.338:41
Gerência executiva	828:18	578:58	1.407:16
Coordenador	2.559:09	3.284:51	5.844:01
Técnico	95.383:29	219.583:53	314.967:23
Administrativo	14.337:01	16.600:08	30.937:09
Operacional	301.540:58	482.580:42	784.121:41
Total	**464.068:47**	**812.398:07**	**1.276.466:54**

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

REESTRUTURAÇÃO NA OPERAÇÃO

Em 2024, como parte da **Missão Padronizar para Otimizar**, reestruturamos as áreas operacionais da Pague Menos, com o desenho dos papéis e responsabilidades para os principais cargos de liderança de Operações (Diretor Regional e Gerente Regional). O projeto também priorizou a criação de Rituais de Gestão, que garantem visibilidade dos resultados, permitindo a transferência das informações e andamento dos planos de ação a todos os níveis da organização, com transparência e agilidade.

A reestruturação da área de operações está alinhada ao novo momento estratégico da Companhia, que passa pela revisão do seu posicionamento, *rebranding* e estruturas de gestão. A expectativa é que o modelo realizado na operação sirva de inspiração para a construção das trilhas de desenvolvimento de carreira para os Gerentes Regionais, projeto prioritário para 2025.

Programas de capacitação e desenvolvimento

Farma do Futuro: iniciado em 2024, o programa busca promover o protagonismo do farmacêutico, desenvolvendo habilidades técnicas para incentivar o melhor desempenho na função. Na primeira turma, com duração de seis meses divididos em oito módulos, formamos 213 colaboradores de diferentes regiões. O programa foi realizado em parceria com a Aspen Farma, que contribuiu com palestras e aulas ministradas durante a formação.

Fórum Farmacêutico: evento voltado para o time de farmacêuticos, com foco na disseminação de informações atualizadas sobre medicamentos, técnicas de atendimento e práticas clínicas. Lançado em 2023, busca atualizar e capacitar os colaboradores que atuam no consultório farmacêutico, contribuindo para o aprimoramento do atendimento e da prática profissional. A programação do fórum inclui palestras conduzidas por especialistas, e é realizado em parceria com a indústria farmacêutica. No ano de 2024 foram oito edições em diferentes cidades, alcançando um total de 1.365 participantes.

Termine Seus Estudos: visa auxiliar e incentivar nossos colaboradores para a conclusão do Ensino Médio, por meio da oferta de aulas preparatórias para a prova de avaliação do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos – ENCCEJA. Em 2024, colaboradores dos centros de distribuição e das lojas puderam integrar o programa, e 57 participantes realizaram a prova do ENCCEJA.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Programa de Talentos: com o objetivo de fomentar a evolução de carreira para Gerentes Regionais, o Programa promove o desenvolvimento, a formação e a inclusão de talentos da Companhia. Com o olhar para o futuro e para a preparação de movimentos sucessórios, em 2024, foi realizada mais uma turma do Programa, composta por 12 integrantes, de 5 estados, que resultou em uma promoção, ainda em 2024, mesmo com os módulos em andamento (com previsão de conclusão no início de 2025). A atual turma conta com a participação de mais de 83% de pessoas negras e 30% de mulheres.

Programa Farma Gerente: o Programa de Formação de Gerentes tem como finalidade promover o desenvolvimento de novos talentos e a promoção da inclusão, alinhado à nossa estratégia ESG. Por meio de uma trilha de formação, que tem como base os valores da Companhia e os objetivos operacionais específicos, os profissionais são capacitados para assumirem uma posição gerencial em loja. Assim, o Programa forma, anualmente, um banco de talentos composto por profissionais farmacêuticos graduados e preparados para a gestão de loja. No ano de 2024, realizamos duas turmas de formação que contaram com um total de 822 inscritos, tendo sido aprovados para iniciar o Programa, conforme critérios estabelecidos, 157 colaboradores. Do total de aprovados, 55% são pretos e pardos e mais de 68% são mulheres, o que reforça nosso compromisso com a promoção da Diversidade e, principalmente, da Inclusão.

PROGRAMA FARMA GERENTE



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

ATENDIMENTO DE CORAÇÃO

O nosso propósito de levar saúde com amor para todos os brasileiros é o principal motivador do Projeto Atendimento de Coração. Lançada em 2024, essa iniciativa – que integrava as **Missões Mimar** e **Foco na Operação** -, foi estruturada para promover uma experiência transformadora para os colaboradores, de modo a se refletir na qualidade do atendimento oferecido aos clientes.

Ancorados em nossas raízes e em nossa história, de acolher e atender com excelência, impulsionamos o Projeto por meio de uma experiência imersiva, na qual os colaboradores puderam participar de um dia especial, com conteúdo e palestras inspiradoras sobre qualidade no atendimento. A programação tinha como foco demonstrar a valorização da Companhia às nossas pessoas e fomentar a cultura do cuidado e da atenção, refletindo diretamente na melhoria da experiência dos clientes.

Com o apoio estratégico de parceiros da indústria, a imersão possibilitou, ainda, o fortalecimento dos vínculos entre os times, promovendo alinhamento estratégico. Ao todo, 2.812 colaboradores, de diversas áreas, participaram da iniciativa e, ao longo do ano, as equipes responsáveis percorreram oito cidades para disseminar o novo jeito de encantar, com o Atendimento de Coração. Encerramos o ciclo de 2024 com um treinamento online disponível para todos os colaboradores que não puderam participar presencialmente.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Avaliação de desempenho

A Pague Menos realiza ciclos de avaliação para orientar treinamentos, aceleração de potenciais e processos sucessórios. Em 2024, foram 2.109 avaliados, dos quais 982 homens (47%) e 1.127 mulheres (53%).

Ao longo de 2024, refletindo as mudanças na estrutura de gestão de pessoas, foi iniciada uma revisão dos projetos da área, buscando alinhar as iniciativas às necessidades atuais da Companhia, o que inclui os processos de avaliação.

Veja os dados sobre o ciclo anual no Caderno de Indicadores.



OS CICLOS DE AVALIAÇÃO PERMITEM ESTRUTURAR **AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO E PROGRAMAS SUCESSÓRIOS.**

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Segurança, saúde e bem-estar

[GRI 2-23; 3-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9]

Manter um ambiente de trabalho saudável, seguro e próspero é uma das premissas do desenvolvimento sustentável do nosso negócio. Estamos comprometidos em melhorar continuamente as condições de trabalho e minimizar os riscos para todas as pessoas que trabalham e para nossos clientes e parceiros, fortalecendo assim a cultura de segurança.

Em 2024, alinhado à estratégia de transformação da Companhia, a área de Saúde e Bem-Estar e Segurança do Trabalho foi reestruturada, com foco no fortalecimento da cultura de segurança e de saúde integral, ou seja, física e mental. Também implementamos um novo processo de gestão, no qual os colaboradores passaram a nos acionar prioritariamente via sistema de chamados, o que trouxe maior organização e eficiência no atendimento às demandas apresentadas. Essa iniciativa permitiu que, ao longo do ano, nosso time solucionasse parte dos casos antes do prazo estabelecido (SLA).

Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho

Por meio de uma equipe especializada, composta por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) é responsável por monitorar e supervisionar as atividades de saúde e segurança realizadas em nossas lojas, centros de distribuição e escritórios. A atuação do SESMT abrange todas as etapas de interação dos colaboradores com os sistemas de saúde e segurança, desde a admissão, passando pela realização de exames ocupacionais, treinamentos e integrações, sempre em conformidade com a legislação e os documentos normativos.

Como forma de sustentar a gestão de saúde e segurança na Companhia, mantemos atualizada a Política de Saúde e Bem-Estar, documento que rege a conduta dos colaboradores e parceiros, além de uma série de procedimentos que normatizam o trabalho da área.



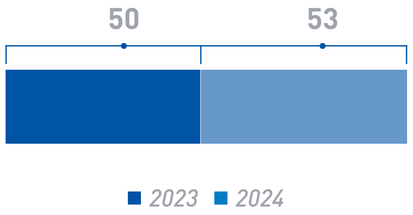
Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Comissão Interna de Prevenção a Acidentes e Assédio (CIPA)

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) desempenha um papel essencial na identificação e redução de riscos no ambiente de trabalho, contando com o apoio da Comissão de Saúde e Segurança. Entre as principais responsabilidades dessa comissão, estão a elaboração do mapa de riscos, a avaliação das condições de trabalho, a promoção de ações de prevenção e combate ao assédio e a organização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT).

As investigações de acidentes, bem como a avaliação dos riscos e periculosidade, são realizadas por uma equipe de especialistas em Segurança do Trabalho, orientados por procedimentos operacionais internos. Sempre que identificada a causa do incidente, medidas corretivas e preventivas são adotadas.

ACIDENTES DE TRABALHO



MEIOS DE IDENTIFICAÇÃO E RELATO DE RISCOS OCUPACIONAIS

- **Visitas técnicas:** realização de visitas programadas e agendadas em cada unidade.
- **Canal Confidencial:** recebe denúncias e sugestões de melhoria relativas à segurança e saúde ocupacional.
- **Brigadistas dos CDs** realizam vistorias constantes para averiguar e reportar potenciais riscos.
- **CIPA** recebe relatos de potenciais riscos laborais.
- **Coleta e avaliação de dados:** levantamento de informações e classificação de fatores de riscos e perigos nas unidades.

No acumulado do ano, foram registrados três acidentes a mais que em 2023, o que direcionou novos planos de ação para a área de Segurança em 2024, reforçando nosso compromisso com o aprofundamento do mapeamento de riscos. A previsão é que, em 2025, seja estruturado e implementado um sistema para assegurar o registro adequado de incidentes e acidentes em todas as unidades operacionais. Além disso, serão estabelecidos procedimentos voltados para a redução efetiva de acidentes típicos e de trajeto, bem como de doenças ocupacionais. Essas iniciativas visam garantir maior confiabilidade das informações e fortalecer a cultura de segurança na Companhia.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO

Realizada anualmente, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) de 2024 contou com uma programação abrangente e dinâmica. Nas áreas operacionais e na matriz, palestras e simulados de segurança foram realizados com a participação das equipes e gestores, com destaque para conteúdos relativos ao uso correto de equipamentos de segurança, comportamento seguro em situações emergenciais e cuidado com a saúde física e mental. Além da SIPAT, os Diálogos Diários de Segurança (DDS) reforçam o nosso compromisso com um ambiente de trabalho saudável e seguro.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório



Promoção da saúde

Na Pague Menos, incentivamos e estimulamos nossos colaboradores a cuidarem continuamente da saúde individual e coletiva. Além da oferta de planos de assistência médica e odontológica, promovemos iniciativas com foco em prevenção e qualidade de vida, conduzidas por uma equipe multidisciplinar dedicada ao tema, apoiada pela Comissão de Saúde e Bem-estar, que se reúne periodicamente e conta com a participação de membros de diversas áreas. A Comissão tem o objetivo de analisar casos de saúde e segurança, especialmente aqueles mais críticos, com foco em identificar a melhor forma de tratamento, acolhimento do colaborador e eventual ação preventiva.

Além disso, para apoiar na gestão de saúde na Companhia, anualmente realizamos o levantamento do perfil social dos colaboradores, o qual contribui para o mapeamento de alguns riscos psicossociais e doenças crônicas, sendo a área de saúde, também, responsável pelo primeiro atendimento aos nossos colaboradores, trabalhando assim, de forma assertiva nos encaminhamentos necessários.

Sempre Bem Ouro+

Outra importante ferramenta de apoio à saúde e acompanhamento psicológico das equipes, é o Sempre Bem Ouro+, benefício disponível a todos e que permite o agendamento de duas sessões de terapia por mês, com os psicólogos cadastrados. Em 2024, a plataforma realizou 5.900 consultas e contava com 4.698 colaboradores ativos.

Além desse benefício, durante o ano foram realizadas diversas campanhas de saúde, em paralelo a disseminação de materiais de apoio como o Manual de Segurança Psicológica e a Cartilha de Saúde e Bem-Estar, documentos que trazem orientações práticas para a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e seguro.

INICIATIVAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE INTEGRAL DOS NOSSOS COLABORADORES **SÃO REALIZADAS REGULARMENTE EM TODAS AS UNIDADES**.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Programas de saúde e cuidado

Canal Elos

Atuar de forma preventiva é uma das premissas na gestão da saúde na Pague Menos. Para tanto, disponibilizamos aos nossos colaboradores o Canal Elos, que presta atendimento psicológico e emergencial, de forma gratuita, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Além do canal, todos os gestores estão devidamente treinados para dar suporte e identificar a necessidade de um primeiro atendimento com apoio profissional, em casos de saúde mental. Nos casos críticos, a empresa custeia o acompanhamento psicológico inicial do colaborador, viabilizando o acesso à saúde para todos, alinhado ao nosso propósito.

Em 2024, 398 colaboradores acessaram os serviços do Canal Elos, o que demonstra a confiabilidade adquirida e a percepção de valor por parte dos nossos colaboradores em relação ao tema. Em complemento ao Canal Elos, o time de Saúde e Bem-Estar realiza atendimentos presenciais ou por encaminhamento dos gestores para posterior direcionamento de cada situação. No período, 318 casos de saúde mental foram atendidos pela equipe.

Meu Lugar de Fala

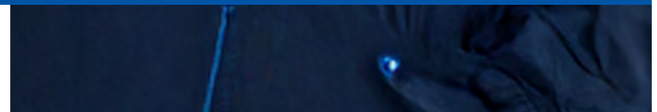
Nossos colaboradores, vítimas de assédio, discriminação ou violência doméstica, encontram no Meu Lugar de Fala um espaço de acolhimento e escuta e, também, um apoio importante para o enfrentamento da situação. Saiba mais sobre o programa na página 23.



MANUAL DE SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Em 2024, a Companhia realizou a distribuição do Manual de Segurança Psicológica, um documento essencial para orientar e fortalecer as práticas de saúde mental e bem-estar no ambiente corporativo. Desenvolvido com a colaboração de um time multidisciplinar, o documento apresenta conceitos fundamentais sobre segurança psicológica, destacando a importância de ambientes onde os colaboradores possam se expressar de forma livre e sem julgamentos.

O Manual inclui, também, uma explicação sobre os quatro estágios da segurança psicológica: segurança para ser incluído, para aprender, para contribuir e para desafiar. Cada estágio enfatiza a importância de um ambiente acolhedor, que valorize a diversidade, encoraje o aprendizado e promova a inovação. Além disso, explora a relação entre segurança psicológica e desempenho, ressaltando o impacto de um ambiente emocionalmente seguro no engajamento, retenção de talentos, redução do estresse e na confiança entre os times.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Programa Viver+

Elaborado com o intuito de incentivar o cuidado com a saúde física dos colaboradores, o Programa Viver+ conta com duas iniciativas: o Programa de Gestantes e a Ginástica Laboral.

No Programa de Gestantes, as colaboradoras e companheiros de colaboradores grávidas têm acesso ao acompanhamento sistemático pelos times de saúde, durante todo o período da gestação, além de poderem participar de cursos, palestras e eventos. Em 2024, 339 gestantes foram atendidas. O Programa foi avaliado com a nota 9,9 pelas participantes.

A Ginástica Laboral acontece rotineiramente na Matriz, nos Centros de Distribuição e no *Call Center*. Em complemento, os colaboradores têm à sua disposição o benefício do *Wellhub*, um incentivo à prática de atividade esportiva e ao cuidado com a saúde.



COMBATE AO DIABETES

Em comemoração ao Dia Mundial do Diabetes, promovemos uma ação de conscientização, em parceria com a Nestlé, com o objetivo de estimular a prevenção e o cuidado com a saúde. Realizada no dia 21 de novembro, a ação contou com a participação de 75 colaboradores em uma palestra educativa sobre a importância da prevenção e controle do diabetes. Durante a palestra, os colaboradores também receberam dicas de hábitos saudáveis para melhorar a qualidade de vida das pessoas com diabetes.

Em complemento, a Nestlé ofereceu aos colaboradores a degustação do Nutren, suplemento nutricional desenvolvido para pessoas com diabetes, incentivando os hábitos saudáveis, o cuidado e a prevenção. A iniciativa se estendeu a seis Centros de Distribuição (CDs), nos quais esses produtos foram entregues a cerca de 1,95 mil colaboradores.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Perfil dos colaboradores
Diversidade, equidade e inclusão
Desenvolvimento profissional
Segurança, saúde e bem-estar
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Saúde Financeira

O Programa oferece orientação sobre o orçamento familiar, uso consciente do plano de saúde, e acompanhamento do endividamento dos colaboradores. Em 2024, 6.812 pessoas estavam cadastradas na plataforma e 1.814 realizaram a contratação do serviço disponível junto à empresa parceira.

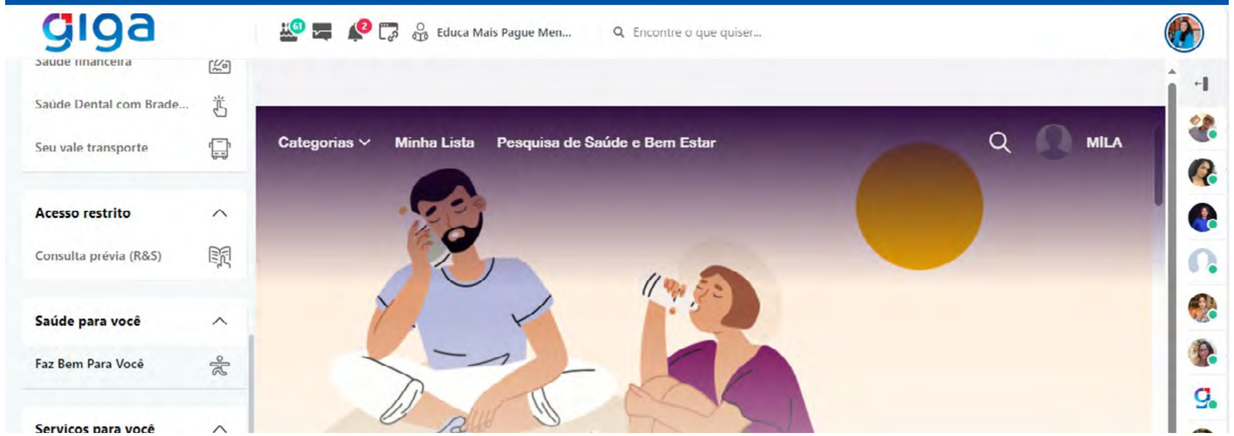
Acolher+

Prestar apoio e assistência social aos colaboradores, é o principal objetivo do Programa Acolher+, iniciativa que, em 2024, realizou o acompanhamento de 164 casos de afastamento crítico, acidentes de trabalho, facilitação de acesso à assistência médica, falecimentos e questões familiares.

NOVA PLATAFORMA

Em parceria com a AstraZeneca, fornecedora da Pague Menos, disponibilizamos em novembro a plataforma Faz Bem pra Vc, espaço com conteúdo sobre prevenção e cuidados com a saúde, exclusivo e gratuito para todos os colaboradores, criado com o objetivo de promover o bem-estar e a conscientização sobre temas relacionados.

A plataforma reúne uma variedade de materiais educativos, incluindo artigos, vídeos e orientações práticas, abordando assuntos que vão desde a prevenção de doenças crônicas até dicas de bem-estar no dia a dia. Todos os conteúdos podem ser acessados pela GIGA, nossa rede social corporativa.



A Companhia assegura que todas as informações relacionadas à saúde de seus colaboradores sejam acessadas exclusivamente por pessoas devidamente autorizadas, em conformidade com o sigilo médico legal. Além disso, cumpre rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, mantendo políticas robustas de segurança da informação para garantir a privacidade e a proteção de dados sensíveis.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Perfil dos colaboradores

Diversidade, equidade e inclusão

Desenvolvimento profissional

Segurança, saúde e bem-estar

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Treinamentos contínuos

Além dos treinamentos obrigatórios, realizamos em 2024 uma série de iniciativas e campanhas de conscientização para os colaboradores, em temas relacionados à saúde e à segurança no ambiente de trabalho, que somaram mais de 47,7 mil horas de capacitação e cerca de 10 mil participantes.

Entre as principais campanhas e treinamentos realizados em 2024, destacam-se:

- Curso: Saúde mental e desigualdades;
- Palestra: Saúde mental e hipermedicalização;
- Curso de gestantes;
- Palestra: Nutrição e saúde física na gestação;
- Semana de Saúde e Bem-Estar;
- Outubro Rosa: prevenção ao câncer de mama; e
- Novembro Azul: prevenção ao câncer de próstata.

NOSSO
IMPACTO SOCIAL

- AMPLIAÇÃO DO ACESSO À SAÚDE
- CONSUMO CONSCIENTE DE MEDICAMENTOS
- APOIO ÀS COMUNIDADES LOCAIS



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Proporcionar acesso humanizado à saúde, gerar empregos e melhorar a vida dos brasileiros é o nosso jeito de gerar impacto social positivo, com propósito e compromisso. Por isso, nossas estratégias de responsabilidade social passam não só por investimentos em projetos de impacto, mas especialmente por ações que reduzam as desigualdades, levando saúde com amor pra todos os brasileiros.

Como parte fundamental da nossa agenda de sustentabilidade, as iniciativas voltadas ao apoio às comunidades e à promoção dos Direitos Humanos seguem uma estratégia corporativa com visão de longo prazo e objetivos específicos estabelecidos para o desenvolvimento sustentável dos negócios.

Como forma de garantir o acompanhamento das metas, a execução dos projetos e, principalmente, o alinhamento estratégico da Companhia, mantemos em nossa estrutura uma área de Responsabilidade Social e Impacto, integrante da Gerência de Sustentabilidade, responsável pelo monitoramento e implementação das iniciativas, tendo como diretrizes norteadoras as Políticas de Doações e Patrocínios e de Voluntariado.

Além das políticas, a área conta, ainda, com um procedimento operacional específico que orienta sobre a doação de produtos, cujo conteúdo foi disseminado a todos os envolvidos, ao longo do ano de 2024, contando com a participação dos times de Prevenção de Perdas, Logística, Comercial, Regulatório e *Compliance*.

Todas as ações e iniciativas de impacto social implementadas pela Companhia estão divididas em três eixos de atuação, conforme infografia ao lado.

EIXOS DE ATUAÇÃO SOCIAL



Ampliação do acesso à saúde	Consumo consciente de medicamentos	Apoio às comunidades locais
Promoção de saúde preventiva.	Orientação especializada.	Apoio e desenvolvimento de projetos sociais.
Atendimento médico e farmacêutico.	Promoção do descarte adequado de medicamentos.	Programa de Voluntariado.
Oferta de medicamentos a preços populares.	Adesão ao tratamento.	Ações solidárias.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Ampliação do acesso à saúde

[GRI 3-3]

Clinic Farma

O nosso propósito, de levar saúde com amor pra todos os brasileiros, além de orientar nossa estratégia, é o alicerce de uma de nossas principais iniciativas para tornar os produtos e serviços voltados à saúde e bem-estar mais acessíveis para a população, em todo território nacional.

O Clinic Farma, operado atualmente em 1.086 lojas, oferece serviços de atenção primária à saúde, por meio de estruturas que funcionam como consultórios farmacêuticos preparados para realizar mais de 60 tipos de procedimentos, como check-ups, testes rápidos, aplicação de medicamentos injetáveis, avaliações corporais, entre outros. Ofertados a preços populares, foram realizados mais de 7,4 milhões de procedimentos em 2024, levando prevenção, cuidado, informação e tratamento aos brasileiros de todas as regiões.

Além das estruturas nas lojas físicas, em 2023 o Clinic Farma se tornou, também, itinerante, ampliando ainda mais nossa capacidade de levar a saúde para as pessoas, inclusive em locais distantes dos centros urbanos. Com foco em atendimento às comunidades, o Clinic Farma Itinerante chegou, em 2024, a 56 municípios, levando informação à população, especialmente como suporte para a prevenção de doenças crônicas, além de incentivar a adesão aos tratamentos prescritos durante o ano. Neste período, realizamos 5.735 atendimentos no Clinic Farma Itinerante, onde buscamos não só realizar os procedimentos, mas sensibilizar a população sobre a importância do autocuidado e da prevenção.

Em 2024, foram realizados 6.243.352 atendimentos, sendo 5.661.578 gratuitos – somados Clinic Farma Itinerante e Dia da Saúde (saiba mais a seguir).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CLINIC FARMA ITINERANTE



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Dia da Saúde

Uma vez ao mês, nossos consultórios farmacêuticos realizam o Dia da Saúde, ofertando atendimentos gratuitos para a população, incluindo testes e exames disponíveis. Por meio desta ação, em 2024, atendemos 1.274.069 pessoas, ampliando nossas ações de acesso digno à saúde.

Sempre Bem Ouro+

Disponível também para os colaboradores (saiba mais aqui), o programa de fidelidade Sempre Bem Ouro+ tem o objetivo de estimular nossos clientes a manterem o autocuidado e inclui diferentes benefícios como atendimento clínico e psicológico, nutricionista, aplicação de injetáveis, avaliações corporais, entre outros procedimentos, todos com valores diferenciados e mais acessíveis.

A participação no Programa permite acessar um pacote diferenciado de benefícios, todos direcionados ao cuidado com a saúde de forma integral, incentivando nossos clientes a manterem uma rotina de prevenção e monitoramento. Em 2024, 2.227 mil novos clientes aderiram ao programa Sempre Bem Ouro+.

CLIENTE OURO+

BENEFÍCIOS DO PROGRAMA SEMPRE BEM OURO+

- Plano individual com Teleconsulta gratuita com Clínico Geral, Psicólogo e Nutricionista.
- Assistência farmacêutica gratuita.
- Descontos em medicamentos.
- Entrega grátis.
- Pagamento recorrente via cartão de crédito.
- Gratuidade para colaboradores.
- Maior proximidade com a nossa marca.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Conteúdo digital em saúde, informação e prevenção

O acesso à saúde, para todos, passa pelo acesso à informação, pela educação e pelo compartilhamento do conhecimento. Por isso, disponibilizamos uma série de canais e espaços onde qualquer pessoa pode acessar conteúdos atualizados e de qualidade, de forma gratuita, com informações sobre prevenção de doenças, alimentação saudável, benefícios da prática de atividades físicas e consumo consciente de medicamentos. Nos nossos canais, que incluem o *YouTube, Instagram, LinkedIn* e um podcast dedicado aos temas de saúde, também é possível ficar atualizado sobre nossas campanhas e eventos especiais, que envolvem conscientização e sensibilização voltados à prevenção e cuidados integrais.

NOSSOS CANAIS OFERECEM **INFORMAÇÃO QUALIFICADA SOBRE SAÚDE E BEM-ESTAR** PARA DIFERENTES PÚBLICOS.

Canal do Youtube

Nosso canal do YouTube oferece vídeos e guias gratuitos em linguagem simples, que fornecem orientações e esclarecimentos sobre diversos temas, como saúde mental, alimentação consciente, saúde masculina e feminina, infecções sexualmente transmissíveis, entre outros. Em 2024 o canal registou mais de 118 milhões de visualizações de seus conteúdos e mais de 280 mil inscritos.

PodSempre

O PodSempre é um podcast que traz programas de entrevistas com conteúdo sobre qualidade de vida, saúde, beleza e longevidade, realizadas com artistas e celebridades. Ao final de 2024, o PodSempre contava com 24 episódios disponíveis visualizados mais de 18 milhões de vezes, em mais 1 milhão de horas de exibição.

ENCONTROS COM CLIENTES SEMPRE BEM OURO+

Ao longo de 2024, realizamos quatro encontros com nossos clientes Sempre Bem Ouro+ de Fortaleza (CE), São Luís (MA), Recife (PE) e Belém (PA). Em uma manhã cheia de informação, nossos clientes puderam aproveitar, também, sessões de massagem e desfrutar de serviços exclusivos do Clinic Farma.

Além dos serviços, os clientes levaram para casa brindes especiais e ouviram as palestras de médicos e nutricionistas renomados, que abordaram temas relacionados ao cuidado com a pele, controle de peso, hipertensão e saúde cardiovascular.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Ampliação do acesso à saúde

Consumo consciente de medicamentos

Apoio às comunidades locais

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

DESTAQUES - REDES SOCIAIS 2024

+ de
486 mil
seguidores

+ de
7 milhões
de interações

+ de
154 milhões
de impressões

+ de
746 milhões
seguidores

+ de
64 milhões
de contas alcançadas

+ de
305 milhões
de impressões

+ de
389 mil
contas com engajamento

+ de
12 milhões
de interações no *reels*

+ de
286 mil
inscritos no canal

+ de
118 milhões
de visualizações nos vídeos

+ de
2,4 milhões
de horas de exibição





Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Ampliação do acesso à saúde

Consumo consciente de medicamentos

Apoio às comunidades locais

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório



Consumo consciente de medicamentos

Reconhecendo o impacto que o setor de varejo farmacêutico pode ter na promoção de um consumo mais consciente de medicamentos, desenvolvemos ações de conscientização e compartilhamos conteúdos gratuitos sobre temas como os riscos da automedicação, a importância de seguir as prescrições médicas, o uso racional de medicamentos e o descarte correto desses produtos.

Essas orientações especializadas são disponibilizadas nos canais de comunicação da Companhia e em suas plataformas de relacionamento. Além disso, as equipes de nossas lojas são constantemente treinadas para auxiliar os clientes na escolha das medicações mais adequadas para cada situação.

Para reforçar essas iniciativas, adotamos procedimentos rigorosos que garantem a rastreabilidade no controle de receituários de medicamentos especiais, incluindo aqueles com potencial de causar dependência. Essas medidas são fundamentais para enfrentar o consumo inadequado de medicamentos, um problema reconhecido pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que pode resultar em intoxicação, dependência e, em casos extremos, morte.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Ampliação do acesso à saúde

Consumo consciente de medicamentos

Apoio às comunidades locais

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Logística reversa de medicamentos da população

Conscientes do nosso papel e impulsionados pelo nosso compromisso de levar saúde para todos, lançamos, em 2024, uma cartilha com orientações sobre o descarte correto e a logística reversa de medicamentos do cliente. A logística reversa de medicamentos é um processo pelo qual produtos que estão em desuso ou vencidos são coletados, transportados e devolvidos de forma segura para tratamento ou disposição adequada.

A cartilha traz informações práticas sobre o que fazer com aqueles remédios que já não são mais usados ou que estão fora do prazo de validade, além de disponibilizar os meios para o descarte em coletores específicos disponíveis em nossas farmácias. Para conhecer a cartilha na íntegra, acesse aqui.

EM 2024, DISSEMINAMOS INFORMAÇÕES SOBRE **DESCARTE CORRETO E LOGÍSTICA REVERSA DE MEDICAMENTOS.**

DISPENSAÇÃO E RECEITA

Com o objetivo de conscientizar e orientar sobre a dispensação segura de medicamentos, realizamos uma série de ações educativas ao longo de 2024, incluindo vídeos, e-books e boletins informativos sobre o tema. Em complemento, um dos ciclos da Semana do Aprendizado Farmacêutico – que ocorre trimestralmente, com treinamentos síncronos –, abordou a dispensação de medicamentos sujeitos a controle especial e antimicrobianos, reforçando, também, a importância da dupla checagem.

Participaram 3.985 farmacêuticos, representando 71,4% do total de profissionais da Companhia. Além dos treinamentos, realizamos importantes avanços na implementação de assinaturas na etiqueta do SIMEC, garantindo o processo de dupla checagem na dispensação de medicamentos controlados e antimicrobianos, reduzindo erros e mitigando riscos relacionados ao processo.



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Ampliação do acesso à saúde

Consumo consciente de medicamentos

Apoio às comunidades locais

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Apoio às comunidades locais

[GRI 2-29; 413-1]

A responsabilidade social do nosso negócio passa, prioritariamente, pelo relacionamento com as comunidades do entorno de nossas operações. Como parte fundamental da nossa agenda de sustentabilidade, as iniciativas de impacto social e apoio às comunidades locais buscam o engajamento das nossas equipes, estimulando os times a participarem ativamente de ações que impactem positivamente a sociedade e contribuam para a promoção de qualidade de vida e de desenvolvimento sustentável.

Ao longo do ano de 2024, diversas iniciativas foram realizadas junto às comunidades, envolvendo os colaboradores dos escritórios administrativos que participaram de campanhas, programas, projetos e ações de arrecadação de donativos. Já os colaboradores das lojas e operação estão envolvidos rotineiramente nas ações do Dia da Saúde, abrangendo a maioria de nossas unidades.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Programa Gigantes Solidários

O Programa Gigantes Solidários, por meio da Campanha Sou Gigante, Sou Solidário, incentivou nossos colaboradores a vivenciarem um dia de voluntariado em diversas instituições sociais, durante o seu horário de trabalho. Ao longo do ano de 2024, colaboradores das áreas de backoffice dedicaram mais de 400 horas ao voluntariado, participando ativamente de ações solidárias.

Programa Gigantes Solidários



ATIVIDADES REALIZADAS PELO PROGRAMA

1. **Mutirão de Limpeza na Praia**, com foco na preservação ambiental.
2. **Páscoa da Fraternidade**, levando carinho e alegria para crianças e jovens.
3. **Cidade Verde**, voltada para o plantio e preservação de áreas verdes urbanas.
4. **Ação de Aleitamento Materno**, com foco em promover os cuidados necessários para a saúde da mulher, durante o período de amamentação.
5. **Dia do Voluntariado**, dedicado a diversas atividades de apoio comunitário.
6. **Dia das Crianças**, que trouxe momentos de diversão e aprendizado.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

SAÚDE BUCAL

Em dezembro de 2024, a Pague Menos se uniu à Colgate para realizar o projeto Sorriso Saudável, Futuro Brilhante, uma iniciativa dedicada ao cuidado e à educação sobre a saúde bucal de crianças em situação de vulnerabilidade social. O projeto beneficiou 244 crianças, de duas instituições parcerias da Pague Menos, proporcionando um dia especial de autocuidado, aprendizado e prevenção.

As crianças participantes receberam uma avaliação de sua saúde bucal, além de orientações sobre como realizar uma escovação adequada. Além disso, puderam levar para casa um kit de escovação completo e um material explicativo para incentivar o cuidado diário com os dentes, promovendo hábitos saudáveis desde a infância.



Todas as iniciativas de voluntariado realizadas no ano impactaram mais de 3 mil pessoas, reafirmando nosso compromisso com a responsabilidade social, a educação ambiental e o bem-estar das comunidades com as quais nos relacionamos.

As instituições beneficiadas pelas ações de voluntariado no ano de 2024 foram:

- Instituto Katiana Pena
- Centro Social Lumen Graviola
- Centro Social Lumen Moura Brasil
- Centro Social Lumen Praia do Futuro
- Centro Social Lumen Madonnina
- Instituto Pensando Bem
- Fundação Ana Lima

AS INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO BENEFICIARAM CERCA DE **3 MIL PESSOAS EM 2024.**

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Temporada de Verão

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2024, foram realizadas duas importantes iniciativas da Temporada de Verão, voltadas à conscientização ambiental e à promoção da saúde. O Mutirão da Limpeza, promovido em parceria com a comunidade, envolveu 26 pessoas, incluindo nossos colaboradores e clientes que, juntos, recolheram cerca de 150 quilogramas de resíduos da praia de Iracema, em Fortaleza (CE). Uma importante iniciativa com foco na preservação e no cuidado com o meio ambiente.

Em outra frente, a campanha Paradinha da Saúde beneficiou 114 pessoas, durante 6 dias, em 3 cidades diferentes - Fortaleza/CE, Recife/PE e Salvador/BA – com atendimentos farmacêuticos gratuitos, incluindo bioimpedância, aferição de pressão e oximetria.



Solidariedade e eficiência

Entendendo nossa responsabilidade em toda a cadeia de valor do segmento farmacêutico, especialmente em relação aos impactos sociais dos nossos negócios, ao longo de 2024, promovemos uma importante reestruturação na governança e nos processos de controle de perdas e doações de medicamentos e outras doações destinadas às comunidades do entorno das operações. Enfrentamos o desafio de reduzir perdas (saiba mais) e aumentar o impacto positivo, estabelecendo uma estrutura de doação que promova a responsabilidade e potencialize os benefícios das iniciativas, sempre com o olhar para o desenvolvimento sustentável.

No entanto, durante este processo de transformação, infelizmente nosso país passou pela catástrofe das enchentes no Rio Grande do Sul. Imediatamente, direcionamos todos os nossos esforços para atender às necessidades emergenciais das vítimas e seus familiares. Essa mobilização contou com o apoio dos nossos clientes, colaboradores e fornecedores, que se uniram na arrecadação de produtos essenciais para as pessoas afetadas pela tragédia.



UNIÃO DE ESFORÇOS PARA O RIO GRANDE DO SUL

Uma série de iniciativas foram capitaneadas pela Pague Menos, com parcerias importantes, para ajudar o RS.

Em parceria com a Abrafarma, impulsionamos doações em nossas redes sociais, em uma grande corrente do bem.

Juntamente com a Associação Médica do Rio Grande do Sul, arrecadamos produtos de higiene, roupas e alimentos nas lojas da Pague Menos do Estado.

Doação de mais de 4.000 produtos de higiene para a população gaúcha, em parceria com a Unilever, além de **140 cobertores**.

Mais de **150 toneladas de doações** arrecadadas nas lojas de Pernambuco, Maranhão, Bahia, Ceará e São Paulo em parceria com a Transforma Brasil.

Acolhimento psicológico e social para os colaboradores afetados pela enchente, por meio de mapeamento e estudo de impacto econômico e social.

Apoio na venda e **agilidade na logística para o transporte** de medicamentos e produtos de higiene básica de suporte às vítimas afetadas, garantindo maior rapidez na entrega.



UNIÃO DE ESFORÇOS PARA O RIO GRANDE DO SUL

Mais de **50 medicamentos** foram disponibilizados gratuitamente nas Farmácias Pague Menos para auxiliar a população no Rio Grande do Sul (até o dia 31 de maio de 2024 ou até o término dos estoques).

Antecipação do 13º salário para os colaboradores do Estado do Rio Grande do Sul.

Desconto exclusivo de R$ 20 + frete grátis para a população do Rio Grande do Sul, nas compras *online* acima de R$ 80,00.

Mais de 250 mil produtos arrecadados e enviados para o estado, como água potável, cesta básica, cobertores, colchões, fraldas e sacos de ração.

Ampliação do benefício de vale-alimentação e vale-refeição, no mês de maio, para os colaboradores do Rio Grande do Sul.

Impulsionados pelos esforços de apoio às vítimas do Rio Grande do Sul e orientados pelo novo modelo de governança de doações, foi possível estruturar um novo processo, desenhado em parceria entre as áreas Comercial, de Prevenção de Perdas, Logística e de *Compliance*. Este novo modelo de gestão possibilitou aumentar nossa contribuição e impacto social, permitindo destinar mais de **380 mil produtos** por meio de doações, levando apoio e esperança para diversas comunidades. Essa experiência reforçou nosso compromisso de impactar positivamente as comunidades do entorno de nossas operações e estar ao lado de quem mais precisa.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Ampliação do acesso à saúde
Consumo consciente de medicamentos
Apoio às comunidades locais
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Super Troco

Com o objetivo de facilitar o troco nas lojas durante as compras, desde 2023, implementamos o projeto Super Troco. Por meio desta plataforma, toda a receita da comissão obtida com a venda de pontos, já descontados impostos e taxas, é revertida para instituições sociais cadastradas. Em 2024, mais de R$ 27 mil foram destinados para quatro instituições parceiras que atendem pessoas em situação de vulnerabilidade social:

- **Instituto Lourdes Viana:** realiza projetos de profissionalização e assistência social.
- **Instituto Katiana Pena:** atua com projetos de educação, lazer e esporte, promovendo desenvolvimento social e inclusão.
- **Instituto do Autismo:** realização do evento de colônia de férias, proporcionando momentos de lazer e integração para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e suas famílias.
- **Associação Petrolinense de Amparo à Maternidade e à Infância (APAMI):** manutenção e operação da Unidade de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON) do Hospital Dom Tomás (HDT).



ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Durante o mês de dezembro, em parceria com a Oral-B e a ONG Por 1 Sorriso, parte das vendas dos produtos da marca Oral B, realizadas em nossas lojas, foi revertida em doações para a ONG, totalizando R$ 100 mil arrecadados.

A ONG Por 1 Sorriso realiza ações sociais que oferecem atendimento odontológico gratuito, levando orientação sobre a saúde bucal para as comunidades vulneráveis. Ao adquirir produtos Oral-B, nossos clientes contribuíram diretamente para transformar sorrisos e impactar positivamente a vida de muitas pessoas. A campanha, realizada nas lojas físicas e nas plataformas digitais, mobilizou clientes e a sociedade para a promoção do bem-estar e da saúde bucal, de forma ampla e inclusiva.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Ampliação do acesso à saúde

Consumo consciente de medicamentos

Apoio às comunidades locais

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

RECONHECIMENTO

Reafirmando o nosso compromisso com o impacto social, em 2024, aderimos ao Selo Lumen de Responsabilidade Social. Desenvolvido pela Obra Lumen, o projeto reconhece empresas que integram ações de responsabilidade corporativa em sua estratégia, promovendo transformação social e inclusão. Por meio de projetos que geram impacto positivo, ampliamos nossas ações de voluntariado, mobilizamos colaboradores e parceiros em causas sociais e incentivamos a ressocialização de pessoas, com a inclusão no mercado de trabalho de indivíduos em situação de vulnerabilidade.



NOSSA GESTÃO AMBIENTAL

- **POLÍTICAS E PRÁTICAS**
- **ECOEFICIÊNCIA**
- **DESCARBONIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES**



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

- Políticas e práticas
- Ecoeficiência
- Descarbonização das operações

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Políticas e práticas

[GRI 3-3]

Cuidar do meio ambiente está entre os compromissos de sustentabilidade da Pague Menos, norteando a definição de políticas e práticas para reduzir os impactos negativos de nossas operações e promover a conservação ambiental. Estabelecido em nossas políticas corporativas, esse compromisso se reflete no uso eficiente de recursos naturais, controle de emissões e gestão sustentável de resíduos.

Ao integrar a responsabilidade ambiental à estratégia de negócios, fortalecemos o legado positivo para a sociedade e o planeta, além de potencializar seu desempenho operacional e financeiro, refletidos em nossos compromissos públicos assumidos em prol da conservação do meio ambiente.

A GESTÃO AMBIENTAL TEM COMO FOCO O **USO EFICIENTE DE RECURSOS NATURAIS.**



Ecoeficiência

Gestão da água

[GRI 3-3; 303-1; 303-3]

A adoção de práticas voltadas para a gestão eficiente de recursos hídricos é uma das prioridades operacionais da Pague Menos[15]. Entre as iniciativas, destaca-se o processo de melhoria contínua da aferição do consumo nas unidades, permitindo um monitoramento mais efetivo e a identificação de oportunidades de economia.

Além disso, estão sendo implementadas ações de controle para que o consumo se mantenha dentro dos parâmetros mínimos estabelecidos para cada região. Essas medidas são complementadas por um trabalho integrado junto à área de Manutenção, que atua preventivamente e na correção de perdas ocasionadas por vazamentos e consumo excedente.

A principal fonte da água consumida pela Companhia são as concessionárias de abastecimento público, também responsáveis pelo sistema de esgotamento sanitário das unidades. Em 2024, a Pague Menos adquiriu 168,8 Megalitros[16] de água para consumo nas operações, o que representa um aumento de 32% em relação ao registrado em 2023. Em virtude da elevação, a Companhia deu início a um trabalho de investigação de causas e pretende reforçar as campanhas de conscientização de colaboradores, para combater o desperdício.

VOLUME DE ÁGUA RETIRADA

(EM ML)

FONTE	2022	2023	2024	Variação (2024x2023)
Abastecimento público ou outras empresas de fornecimento de água.	132,8	127,8	168,8	32%

15. *No âmbito da gestão hídrica, a Companhia ainda não desenvolveu um levantamento detalhado sobre as áreas de estresse hídrico nas quais suas operações estão localizadas. Já é de seu conhecimento, entretanto, que 451 unidades estavam no Semiárido Brasileiro, região caracterizada por problemas relacionados à quantidade e qualidade da água disponível para consumo. A Pague Menos pretende desenvolver políticas específicas para o tema, nos próximos anos, priorizando essas unidades no que se refere à gestão da água.*

16. *O dado não inclui o consumo de poços de captação ativos em algumas unidades, os quais devem ter hidrômetros instalados nos próximos anos.*

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Gestão da energia

[GRI 3-3; 302-1]

Nosso compromisso com a eficiência energética se reflete em ações efetivas. Ao final de 2024, a Companhia mantinha 54 usinas solares dedicadas à geração de energia renovável, para abastecimento de lojas, e 1.414 unidades consumidoras conectadas ao modelo de geração distribuída – o que representa 85,8% do total e um aumento de 14% em relação ao ano anterior.

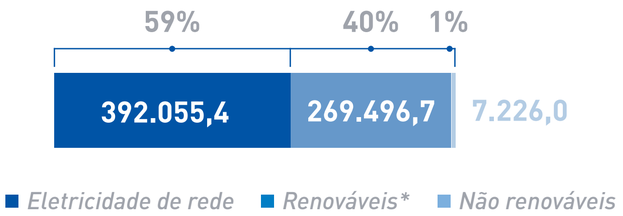
Com uma capacidade instalada superior a 50 MW, as usinas fotovoltaicas são um exemplo de inovação em eficiência energética. A implantação e expansão de usinas solares são realizadas sem a necessidade de investimento inicial por parte da Pague Menos, proporcionando um modelo eficiente e sustentável de fornecimento energético. Os contratos estabelecidos seguem o modelo de geração distribuída, no qual a remuneração das usinas é vinculada a uma porcentagem da energia injetada na rede durante o período contratual, garantindo flexibilidade financeira e alinhamento aos objetivos de sustentabilidade.

Em 2024, a migração de 12 unidades para o mercado livre de energia, somando-se às duas que já operavam nesse modelo, gerou uma economia superior a R$ 7 milhões no ano. Para a manutenção e operação de usinas solares, foram despendidos cerca de R$ 28,7 milhões no período.

No ano, considerando eletricidade e combustíveis, a Companhia consumiu 668,8 mil GJ de energia – somadas todas as lojas, a sede, os Centros de Distribuição, a frota de veículos e os geradores ativos.

CONSUMO DE ENERGIA POR ORIGEM

(NÚMERO E PORCENTAGEM)



*Renováveis: soma do consumo de etanol e de painéis fotovoltaicos.

AS USINAS FOTOVOLTAICAS QUE ABASTECEM NOSSAS LOJAS **SOMAM 50 MW DE CAPACIDADE INSTALADA.**

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS NÃO RENOVÁVEIS

(EM GJ)

FONTE	2022	2023	2024	Variação (2024x2023)
Diesel	374,4	382,2	683	79%**
Gasolina	7.484,2	6.905,7	6.543	-5%

**Os dados publicados no Relatório de Sustentabilidade 2023 foram revisados e corrigidos.*
*** A variação se deve à inclusão do monitoramento de quatro CDs da Extrafarma.*

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

(EM GJ)

FONTE	2022	2023	2024	Variação (2024x2023)
Painéis fotovoltaicos	115.173	156.858	268.755,7	71%
Eletricidade da rede	221.503	380.237*	392.055,4	3%
Total	**336.676**	**537.095**	**660.811,1**	**23%**

**O dado de eletricidade da rede de 2023 foi revisado e corrigido.*

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS RENOVÁVEIS

(EM GJ)

FONTE	2022	2023	2024	Variação (2024x2023)
Etanol	833,5	605,0*	741	22%

**Os dados de 2023 foram revisados e corrigidos.*

RISCOS NA GESTÃO ENERGÉTICA

As ações da Companhia relacionadas à eletricidade têm foco na gestão dos riscos relacionados, como variações nos custos do mercado livre, que afetam a previsibilidade financeira, e interrupções no fornecimento, impactando as operações. Além disso, a autoprodução, nas usinas fotovoltaicas, pode ser insuficiente para atender à demanda, enquanto alterações regulatórias podem comprometer a viabilidade da geração distribuída e a migração para o mercado livre. Esses fatores exigem monitoramento constante e estratégias de mitigação para assegurar a continuidade e eficiência das operações, tais como o Programa de Eficiência Energética, em fase final de elaboração – com previsão de início em 2025 –, e que prevê iniciativas para a redução do consumo de energia, especialmente com a substituição de máquinas e aparelhos, otimização de processos e o monitoramento contínuo do consumo. Em outra frente, o Programa levará ações de conscientização e educação para todos os times da Companhia.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Gestão de resíduos

[GRI 3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5]

Um dos maiores desafios ambientais do setor de saúde, a gestão adequada de resíduos, recebe especial atenção da Companhia. Nesse sentido, introduzimos, em 2024, um Sistema de Automação para o gerenciamento de resíduos sépticos e comuns em nossas farmácias, com o objetivo de aprimorar o mapeamento da quantidade de resíduos gerados, otimizar o processo de coleta e assegurar maior eficiência e controle. O sistema possibilita um acompanhamento detalhado e preciso da geração de resíduos, melhorando significativamente a rastreabilidade e garantindo o cumprimento rigoroso de todas as normas regulamentares.

A automação do processo resolve questões importantes, como a padronização e rastreabilidade dos Manifestos de Transporte de Resíduos (MTR), além de estabelecer critérios claros de periodicidade de coleta. O sistema também assegura o acompanhamento das lojas durante a coleta e a pesagem dos materiais, proporcionando um conhecimento detalhado sobre a quantidade de resíduos gerados.

Com isso, a Pague Menos busca eliminar práticas descoordenadas, reduzir riscos legais e simplificar a administração, promovendo eficiência e conformidade regulatória.

No acumulado de 2024, a Companhia registrou cerca de 64,5 toneladas de resíduos gerados nas operações.

RESÍDUOS GERADOS

CLASSIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS	DESTINAÇÃO	VOLUME (EM T)
Perigosos	Incineração (sem recuperação de energia)	27,2
Não perigosos	Aterro	37,3*

** Esse dado se refere às unidades operacionais localizadas em Fortaleza (CE), São Luís (MA) e Teresina (PI) e três Centros de Distribuição (Fortaleza, Aquiraz e Hidrolândia), que correspondem a 17,9% do total de operações.*

Os principais resíduos perigosos gerados pela Companhia no período foram insumos de saúde provenientes dos consultórios farmacêuticos (Clinic Farma) e medicamentos vencidos entregues pelos clientes. Entre os não perigosos, estão os descartes de origem comum, típicos das atividades operacionais.

Em paralelo, aprofundamos o mapeamento de todos os processos e fornecedores envolvidos na coleta, transporte e destinação de resíduos. Assim, foi possível reduzir o número de fornecedores, no intuito de melhorar a gestão e os custos relacionados – ao final do trabalho, o saving foi de 21,4% no orçamento anual previsto, o que representou cerca de R$ 800 mil reais economizados. No acumulado do ano, foram R$ 3,3 milhões destinados a pagamentos desses serviços.

O NOVO SISTEMA DE CONTROLE ADOTADO ASSEGURA **AINDA MAIS CONFIABILIDADE E RASTREABILIDADE** À GESTÃO DE RESÍDUOS.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Logística Reversa de Medicamentos

Em conformidade com o Decreto Federal nº 10.388, de 5 de junho de 2020, as unidades da Pague Menos e da Extrafarma implementaram o sistema de coleta de medicamentos de uso humano, tanto industrializados quanto manipulados, incluindo suas embalagens após o descarte pelos consumidores. A operacionalização desse processo é realizada por empresas especializadas em resíduos, garantindo a coleta, transporte e destinação adequada dos materiais descartados.

Em 2024, registramos um avanço no número de lojas equipadas com coletores. Ao final do ano, eram 760 coletores distribuídos em nossa rede, o que representa 45,95% do total de 1.649 lojas. Esse aumento demonstra nosso compromisso contínuo com a expansão e o aprimoramento do programa de logística reversa. Uma novidade importante é que, dentre esses 760 coletores, 77 agora passaram a aceitar embalagens de cosméticos. Esta iniciativa visa ampliar o escopo de produtos abrangidos pelo programa, refletindo a diversidade de itens comercializados em nossas lojas. Essa expansão é particularmente relevante considerando nossas marcas exclusivas de cosméticos, reforçando nosso compromisso com a responsabilidade ambiental em toda a gama de produtos oferecidos.

Para facilitar e orientar o processo de descarte correto, lançamos, em 2024 a Cartilha sobre Logística Reversa de Medicamentos. Esse guia fornece informações detalhadas sobre todo o processo, incluindo o passo a passo para o descarte adequado de resíduos nas lojas, precauções necessárias, tipos de resíduos aceitos e não aceitos. Além disso, a cartilha apresenta uma lista completa de todas as lojas no Brasil equipadas com coletores, incluindo seus respectivos endereços, facilitando o acesso dos consumidores a pontos de coleta próximos.

COPROCESSAMENTO DE RESÍDUOS

Ao longo de 2024, 19% dos resíduos coletados foram destinados ao coprocessamento, uma prática que se apresenta como uma alternativa ambientalmente mais adequada em comparação ao processo de incineração. O coprocessamento oferece várias vantagens ambientais, incluindo redução da emissão de gases de efeito estufa, economia de recursos naturais não renováveis, aproveitamento do poder calorífico dos resíduos como fonte de energia e menor impacto ambiental em comparação a aterros sanitários ou incineração convencional.

Em outra frente, com o apoio do Setor de Devolução de Produtos para Fornecedores (SDPF), estruturamos um procedimento operacional padrão para mitigar as perdas e diminuir a incineração, viabilizando um controle maior dos itens próximos ao prazo de validade ou em excesso, que passaram a ser doados a entidades sociais (saiba mais).



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Políticas e práticas

Ecoeficiência

Descarbonização das operações

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

NOVOS COLETORES

Em parceria com a Novo Nordisk, a Pague Menos iniciou um projeto inovador de logística reversa para o descarte seguro e sustentável de canetas de medicamentos de aplicação subcutânea, como o Ozempic. O primeiro coletor será instalado em março de 2025, e o projeto prevê a instalação de outros nove coletores em lojas de São Paulo e do Rio de Janeiro, com expansão gradual ao longo do ano.

Com essa iniciativa, buscamos facilitar o descarte correto para nossos clientes, ao mesmo tempo em que contribuímos para a redução do impacto ambiental dos resíduos gerados por esses dispositivos.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Pilhas e baterias

A Pague Menos reafirma seu compromisso com a sustentabilidade através da implementação da logística reversa para pilhas e baterias. Em nossas lojas, matriz, escritórios regionais e centros de distribuição, disponibilizamos coletores específicos para o descarte adequado desses materiais, permitindo que clientes e colaboradores contribuam para a redução do impacto ambiental. Em parceria com a Green Eletron, firmada em 2024, garantimos a destinação ambientalmente correta desses resíduos.

O processo funciona da seguinte maneira: as lojas solicitam a coleta via Sistema de Gerenciamento de Resíduos, e transportadoras especializadas levam os materiais até os Centros de Distribuição. A Green Eletron, então, realiza a coleta nos CDs, assegurando o tratamento adequado. Essa parceria não só cumpre as regulamentações ambientais, mas também incentiva um ciclo de vida responsável para produtos que poderiam causar danos ao meio ambiente. As primeiras coletas de material nos CDs serão realizadas em 2025.

Destinação de inservíveis

Mutirão de Limpeza

A iniciativa de coleta seletiva e doação de resíduos recicláveis da Pague Menos começou com o 1° Mutirão de Limpeza na matriz, baseado na metodologia 5S, que visa a organização e eficiência no ambiente de trabalho. Durante essa ação, foram corretamente destinados 839,5 quilogramas de resíduos recicláveis, como papel, papelão e plástico, doados para a Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambu (SOCRELP).

Após a realização do mutirão, o processo de coleta seletiva foi implementado na sede da Pague Menos, resultando em um acumulado, até outubro, de cerca de 2.594 quilogramas de resíduos coletados e doados para a SOCRELP. Essa doação tem impacto positivo para a Associação de Catadores, pois a venda desses materiais recicláveis gera trabalho e renda para seus integrantes.



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Robótica Sustentável

Além da ação com recicláveis, a Pague Menos estabeleceu uma parceria promissora com o Instituto Robótica Sustentável, doando cerca de 49,9 toneladas de resíduos eletroeletrônicos provenientes de suas operações, incluindo matriz, lojas e Centros de Distribuição. Essa colaboração apoia um projeto educacional inovador que beneficia jovens de escolas públicas e que, em 2024, manteve 54 bolsistas ativos no projeto.

Os impactos positivos dessa parceria são significativos e alcançaram mais de 6 mil pessoas. A doação de resíduos eletroeletrônicos permitiu a montagem de um Laboratório de Informática na Comunidade com oito computadores, gerando R$ 46 mil em renda para o projeto e expandindo o número de bolsas concedidas – cinco bolsistas adicionais foram contratados. Com os recursos e resíduos, foi possível alugar um novo galpão, mais espaçoso, ampliando as atividades do Instituto.

A aplicação da Robótica Educacional na Comunidade de Paracuru e no Sana e-Esporte e Sana Oficial impactou crianças e jovens, promovendo inclusão digital e desenvolvimento de habilidades tecnológicas. Além disso, foram realizados cursos de Redes, impactando 30 jovens no curso profissionalizante, e aberto um setor de celulares, formando um professor e técnico de celular.

A doação de resíduos também resultou em 10 celulares e 21 computadores doados para a comunidade, promovendo inclusão digital e acesso à tecnologia. Essa parceria exemplifica como a colaboração entre empresas e organizações sociais pode gerar impactos positivos significativos, unindo sustentabilidade, educação e inovação. A Pague Menos se orgulha de fazer parte dessa iniciativa e continua buscando formas de contribuir para um futuro mais sustentável e inclusivo, incentivando clientes e parceiros a participarem ativamente desse processo de transformação e conscientização ambiental.

A COMPANHIA **DOOU CERCA DE 49,9 TONELADAS DE RESÍDUOS** ELETRÔNICOS PARA A INICIATIVA.





Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório



Receitas da circularidade

Além das doações, implementamos práticas de venda de materiais recicláveis, fortalecendo nosso compromisso com a sustentabilidade e a eficiência operacional. Nos Centros de Distribuição, materiais como papelão e plástico são comercializados, gerando receita adicional e promovendo a economia circular. Em 2024, a venda de aproximadamente 2 mil toneladas desses recicláveis resultou em um total arrecadado de mais de R$ 572,0 mil. Essa abordagem não apenas contribui para a redução de resíduos, mas também reforça o compromisso da Companhia com práticas sustentáveis.

Paralelamente, destinamos parte dos resíduos eletroeletrônicos gerados em suas operações para uma empresa especializada no tratamento desse tipo de material. Em 2024, a venda de 1.227 unidades de eletroeletrônicos gerou um montante de R$ 61,3 mil, proporcionando impacto financeiro positivo para a Companhia.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Descarbonização das operações

[GRI 3-3; 305-1; 305-2; 305-3]

Reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) está entre as premissas de ecoeficiência da Pague Menos, a fim de mitigar impactos ambientais e contribuir para o enfrentamento das mudanças climáticas. Para isso, realizamos anualmente nosso Inventário de Emissões de GEE, abrangendo os Escopos 1, 2 e 3 (veja resultados a seguir). Os resultados têm orientado o aprimoramento de processos e o desenvolvimento de planos de ação com foco em descarbonizar as operações.

Em outra frente, entre os compromissos assumidos em nossa jornada de sustentabilidade, buscamos compensar 120% das emissões anuais de GEE referentes aos Escopos 1 e 2 até 2030. Em 2024, a Companhia reportou emissões de 44,96 mil tCO_2e, registrando uma redução de 2,2% em relação ao ano anterior. Essa diminuição decorre, principalmente, da ampliação da rastreabilidade de dados sobre gestão de resíduos, o que resultou em uma diminuição de 4% das emissões quantificadas no Escopo 3 – responsável por cerca de 80% das emissões totais da Companhia.

No Escopo 1, referente às emissões diretas de GEE – provenientes de fontes que são de propriedade ou estão sob o controle da Pague Menos – a redução foi de 24% quando comparado ao ano anterior. No Escopo 2, por sua vez, foi registrado um aumento de 37% no volume de emissões, devido ao incremento no consumo de energia elétrica adquirida e, principalmente, à atualização do fator de conversão na base de cálculos do Programa Brasileiro GHG Protocol.

EMISSÕES DE GEE

(tCO_2E)

	2023	2024	% DO TOTAL	VARIAÇÃO
Escopo 1	**4.603,90**	**3.493,61**	**8%**	**-24%**
Combustão Estacionária	15,27	31,60	0,07%	107%
Combustão Móvel	445,02	356,36	0,79%	-20%
Emissões Fugitivas	4.143,60	3.105,64	6,91%	-25%
Escopo 2	**4.067,44**	**5.568,26**	**12%**	**37%**
Energia Elétrica Adquirida	4.067,431*	5.568,26	12,38%	37%
Escopo 3	**37.312,15**	**35.898,08**	**80%**	**-4%**
Bens de Capital	507,58	936,85	2,08%	85%
Efluentes Gerados	264,07	356,26	0,79%	35%
Emissões Casa-Trabalho	10.331,32	10.258,60	22,82%	-1%
Investimentos	305,34	311,45	0,69%	2%
Resíduos Sólidos Gerados	5.282,93	185,74	0,41%	-96%
Transporte e Distribuição (*DownStream*)	7,23	301,71	0,67%	4075%
Transporte e Distribuição (*UpStream*)	13.052,34	12.679,18	28,20%	-3%
Tratamento de produtos vendidos ao final de sua vida útil	1.846,902**	1.924,72	4,28%	4%
Uso de produtos vendidos	5203,093**	7.200,70	16,02%	38%
Viagens a Negócios	511,35	1.742,87	3,88%	241%
Total Geral	**45.983,49**	**44.959,95**	**100%**	**-2,23%**

**Os dados de 2023 foram revisados e corrigidos.*

***Foi atualizada a quantidade de produtos vendidos em 2023, o que impactou os cálculos de Tratamento de Produtos ao fim da vida útil e Uso de Produtos Vendidos no período.*

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Políticas e práticas
Ecoeficiência
Descarbonização das operações
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

RISCOS CLIMÁTICOS

Parte das unidades da Companhia está presente em áreas vulneráveis a alagamentos, como os que ocorreram em 2024 no estado do Rio Grande do Sul. Nesse sentido, está sendo realizado um diagnóstico para mapear esses riscos e desenvolver planos de adaptação e mitigação dos impactos associados às mudanças climáticas.



Programa de Baixo Carbono

Cidade Verde

Demos um passo importante na continuidade e no fortalecimento da nossa governança climática, tornando-a mais estruturada e com maior participação ativa de diferentes setores da companhia. Adotamos uma abordagem multidisciplinar, combinando liderança técnica e o envolvimento estratégico de nossos setores para garantir que as ações voltadas à sustentabilidade sejam cada vez mais eficazes e integradas ao nosso modelo de negócio.

Em 2024, realizamos o projeto Cidade Verde, que busca compensar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) por meio do plantio de mudas nativas em áreas degradadas do Brasil. Realizado em parceria com Bayer e Essity, o projeto contribui para a restauração de ecossistemas, fortalecimento de uma cultura de responsabilidade ambiental e envolvendo diversos *stakeholders*, como fornecedores, clientes, comitês, comunidades locais, universidades e o poder público.

Durante o ano, destinamos 5 mil mudas para plantios em diferentes biomas do país. Na primeira edição, realizada em junho, plantamos 3 mil mudas em Pilar do Sul (SP), contribuindo para a recuperação da Mata Atlântica. Já na segunda edição, em setembro, foram plantadas 2 mil mudas em Rio Branco (AC), impulsionando a regeneração da Floresta Amazônica. Além disso, realizamos plantios simbólicos em Fortaleza (CE) e Belém (PA).

Com isso, o projeto Cidade Verde exemplifica como nossas ações de sustentabilidade podem gerar benefícios ambientais significativos e, ao mesmo tempo, trazer vantagens estratégicas para o negócio.

Com as edições realizadas em 2024, conseguimos ultrapassar a meta anual de compensação, estabelecida em 17,15%, alcançando 19,8%. Os avanços registrados demostram a consistência de nossas iniciativas de compensação e engajam pessoas e comunidades em nossas práticas ambientais.

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Políticas e práticas

Ecoeficiência

Descarbonização das operações

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

Parceria com a Epson

Uma das iniciativas da Missão Operacional Pague Melhor, Pague menos, foi o projeto realizado em parceria com a Epson, onde operacionalizamos a substituição das impressoras de cupom fiscal em todas as lojas da Companhia. A mudança para a tecnologia de impressão a frio traz importantes resultados na busca por ecoeficiência e redução de impactos ambientais, refletidos na potencial redução do consumo de energia e volume de resíduos gerados, além da expectativa de diminuição das emissões de gases de efeito estufa e de custos relacionados.

UMA DAS PREMISSAS DE ECOEFICIÊNCIA DA COMPANHIA **É A REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA** (GEE).



NOSSO DESEMPENHO

- CENÁRIO ECONÔMICO E SETORIAL
- DESEMPENHO OPERACIONAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

Cenário econômico e setorial

Em 2024, a economia brasileira apresentou crescimento, com o Produto Interno Bruto (PIB) registrando um aumento de 3,5%[17] em relação ao ano anterior. O Banco Central manteve um ciclo gradual de redução da taxa Selic, que encerrou em 13,75%[18] ao ano, buscando equilibrar o controle da inflação com a necessidade de estimular investimentos e consumo.

O varejo farmacêutico brasileiro registrou um desempenho positivo, com um crescimento de 12,7% no faturamento, ultrapassando R$ 220 bilhões[19]. Esse avanço foi impulsionado pela expansão das grandes redes, enquanto pequenas e médias farmácias enfrentaram desafios e desaceleração. Esses números refletem a resiliência do setor e a crescente demanda por produtos de saúde e bem-estar.

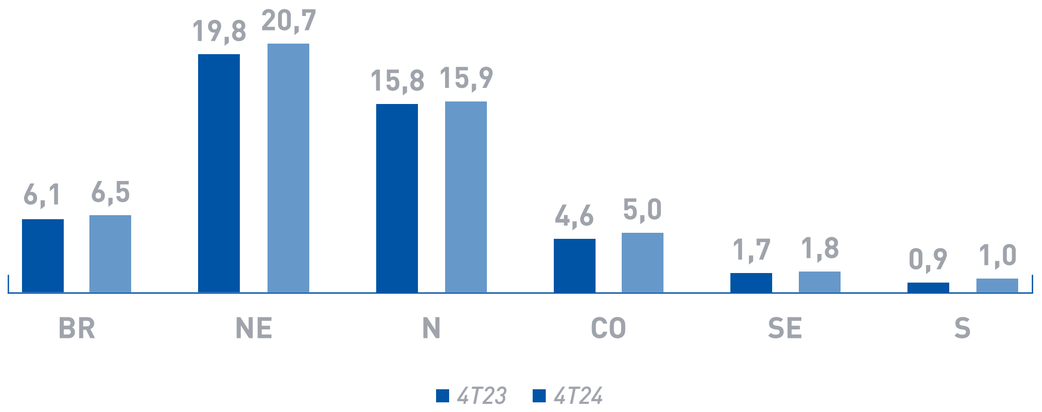
No entanto, eventos adversos, como as enchentes no Rio Grande do Sul, impactaram significativamente a economia nacional. Os prejuízos foram estimados em R$ 75 bilhões[20], e o número de desabrigados chegou a 600 mil pessoas, sobrecarregando o sistema de saúde no país. Além dos impactos financeiros, a distribuição de medicamentos foi prejudicada, especialmente devido aos alagamentos que afetaram a infraestrutura regional.

No final do ano, fatores macroeconômicos nacionais e internacionais ampliaram a incerteza, impactando a cotação do dólar e o fluxo de investimentos para economias emergentes, como a brasileira. Essas mudanças no cenário econômico tendem a elevar o custo de importação de insumos, refletindo nos preços e na disponibilidade de produtos em geral, inclusive no varejo farmacêutico. Além disso, a maior expectativa inflacionária exige a adoção de políticas monetárias mais restritivas, o que pode afetar negativamente o desempenho financeiro das empresas no país.

Apesar dos desafios impostos por eventos climáticos adversos e incertezas econômicas ex-ternas, demonstramos resiliência, mantivemos nossa trajetória de crescimento e ampliamos nossa participação no mercado, atingindo a marca de 6,5% de *market share* nacional, com crescimento de 3,4 p.p.[21] em relação ao ano anterior, número acima da média do setor em todas as regiões do país.

MARKET SHARE POR REGIÃO

(% DO MERCADO EM R$ CPP)



17. *Segundo dados da FGV na matéria da Agência Brasil.* ***18.*** *Dados do Banco Central.* ***19.*** *IQVIA plataforma de estudos e dados do setor de saúde no mundo.*
20. *Segundo portal oficial do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.* ***21.*** *Segundo dados do IQVIA - plataforma de estudos e dados do setor de saúde no mundo.*

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

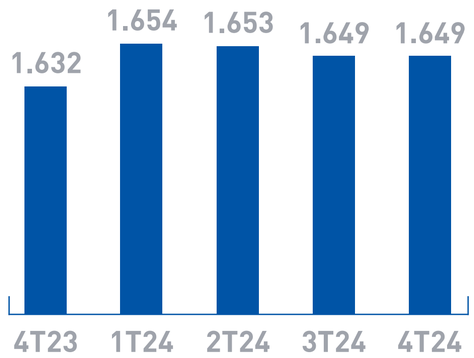
Desempenho operacional

[GRI 201-1]

Em nossas operações, buscamos constantemente aprimorar a eficiência e a qualidade nos serviços, fatores estratégicos para garantir a segurança, a confiabilidade e a otimização dos recursos. No último ano, crescemos em volume de negócios e em presença de mercado, contabilizando 30 novas lojas abertas no período e o fechamento de 13 unidades. Ao todo, nossa rede encerrou 2024 com 1.649 lojas.

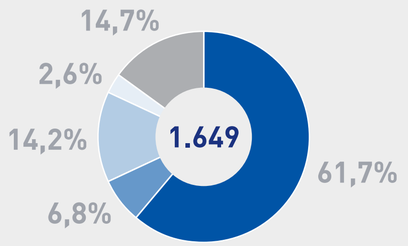
O destaque do período foi o avanço das sinergias capturadas na integração com a Extrafarma, que atingiu o volume de R$ 267 milhões, impulsionadas principalmente pelo crescimento acelerado das vendas e pelas melhorias operacionais e de estrutura. Além disso, no período, 125 lojas foram convertidas da marca Extrafarma para Pague Menos, um movimento estratégico de fortalecimento da marca e consolidação no mercado.

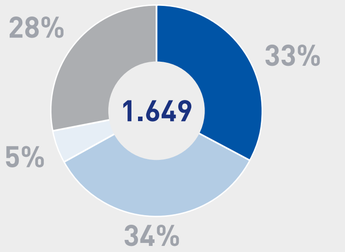
EVOLUÇÃO BASE DE LOJAS



BASE DE LOJAS

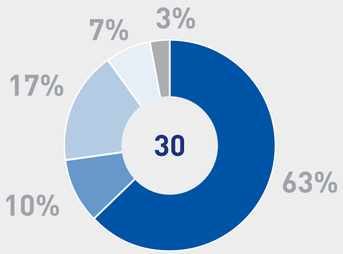
4T24

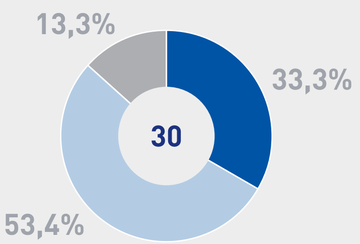




EXP. ORGÂNICA

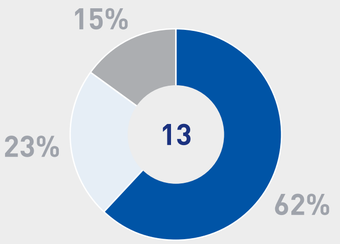
LTM

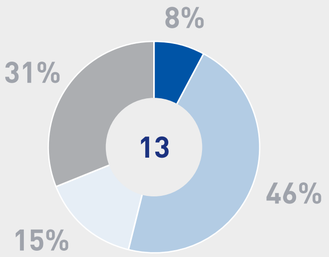




FECHAMENTOS

LTM



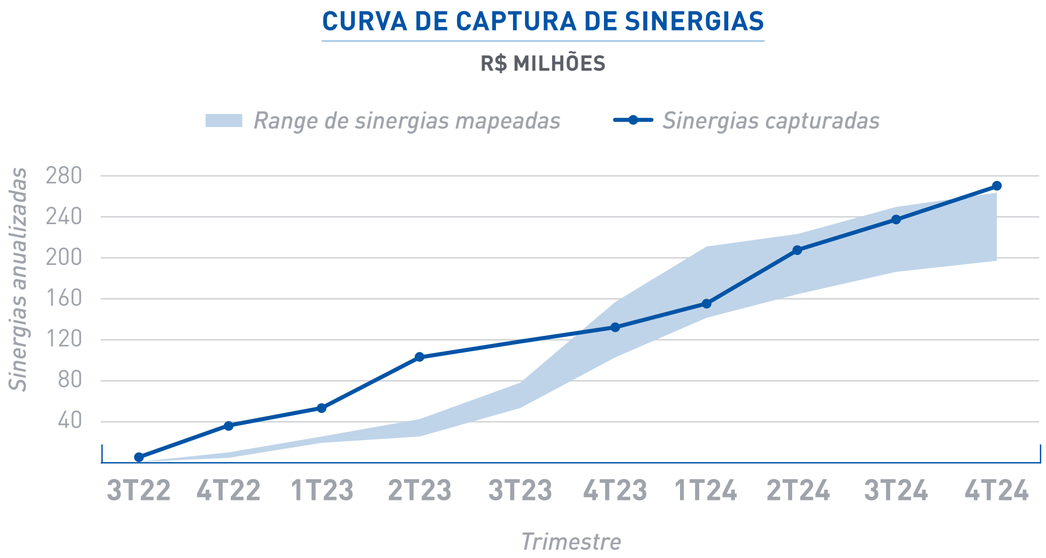


REGIÃO ■ *N* ■ *NE* ■ *CO* ■ *SE* ■ *S*

CLASSE SOCIAL* ■ *A* ■ *B1* ■ *B2* ■ *C/D*

** Classe social predominante no entorno de cada loja (isócronas de 5 minutos de deslocamento de carro). Segmentação segue critérios do IBGE*

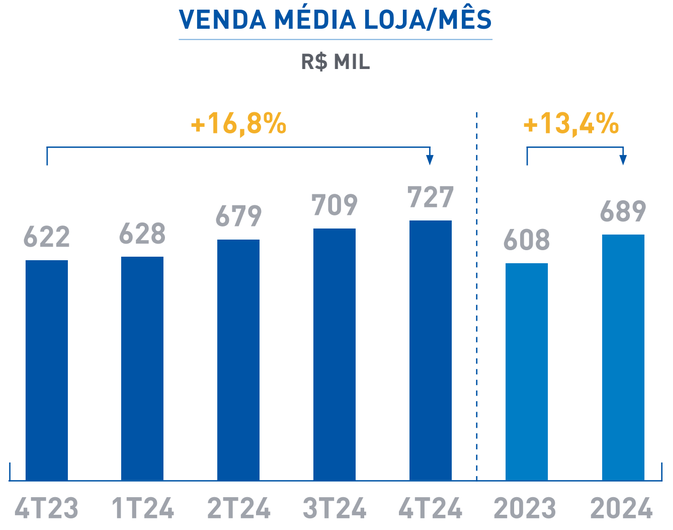
Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório



Desempenho das vendas

No ano, nosso crescimento em vendas totais foi de 13,5%, registrando o maior ritmo em 10 anos[22]. As regiões Sul e Sudeste se destacaram, com crescimento orgânico de 23,3%, enquanto o Centro-Oeste atingiu 19,5% e as regiões Norte e Nordeste, 15,7%. Nossa estratégia de presença nacional tem se mostrado cada vez mais efetiva, sustentada pela progressiva convergência operacional entre regiões e impulsionada por iniciativas estratégicas, como a ampliação dos canais digitais e o fortalecimento de nosso hub de saúde.

Acompanhando o bom desempenho, a venda média mensal por loja cresceu 16,8% no último trimestre de 2024, em comparação com o mesmo período do ano anterior. Além disso, a diferença de vendas entre as bandeiras atingiu o menor patamar histórico, 18%, com destaque para o desempenho das lojas Extrafarma convertidas para Pague Menos, que acumularam um crescimento superior a 50% em relação ao patamar pré-aquisição.



22. *Expurgando o 2T21, afetado pela pandemia da Covid-19 e desconsiderando o aumento pontual de vendas ocasionado pela aquisição da Extrafarma.*

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

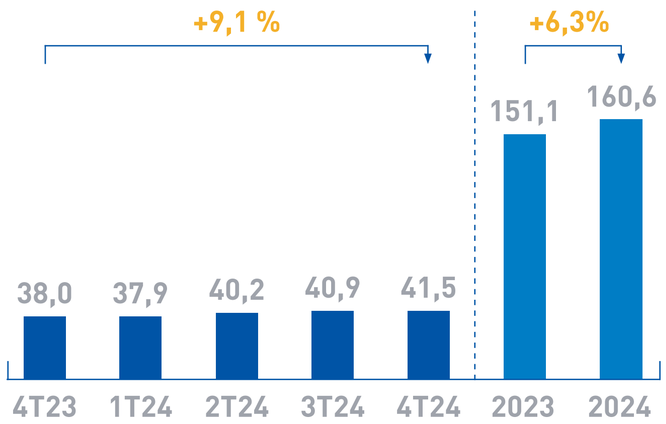
Clientes e mix de vendas

Ao final de 2024, nossa carteira de clientes atingiu mais de 21 milhões de pessoas, um crescimento de 3,5% em relação a 2023. Durante o período, priorizamos a qualificação do atendimento aos clientes fidelizados, impulsionando as vendas especialmente por meio do uso de múltiplas plataformas. Como resultado, a parcela de clientes *omnichannel* – aqueles que utilizam mais de um canal de compras – atingiu 9,9% do total, um aumento de 1.6 p.p. em relação ao ano anterior.

O volume de atendimentos registrados foi 9,1% superior, comparado ao ano anterior. Adicionado a isso, o crescimento do ticket médio chegou a 7,6%, impulsionado pelo incremento no tamanho da cesta de produtos e pela inflação registrada no período. Entre os itens com maior volume de vendas e impacto na receita, destacaram-se os medicamentos de marca, que cresceram 23,4% – um incremento de 2 p.p. na representatividade do mix –, influenciando o ganho de *market share*, em 12 das 13 classes terapêuticas em que operamos. Em relação aos produtos de marca própria, sua participação permaneceu estável em 13,7% em relação a 2023, considerando apenas as vendas do autosserviço.

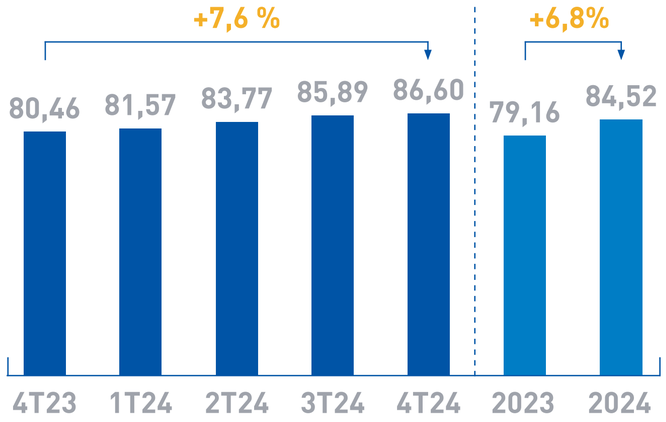
ATENDIMENTOS

EM MILHÕES



***TICKET* MÉDIO**

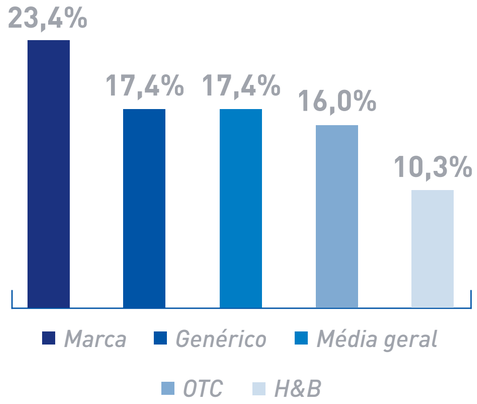
EM R$



Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

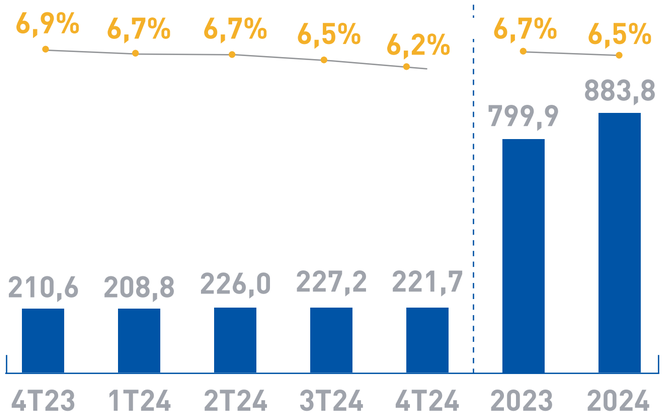
CRESCIMENTO POR CATEGORIA

VARIAÇÃO % 4T24 VS 4T23



MARCAS PRÓPRIAS

EM R$ MILHÕES E % DA VENDA TOTAL





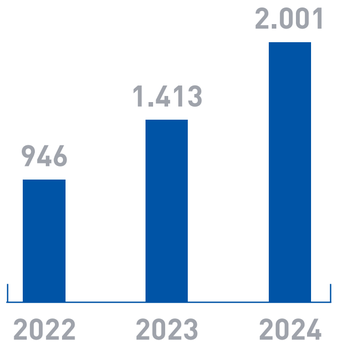
Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

Plataforma *omnichannel*

O desenvolvimento e o aprimoramento das nossas plataformas *omnichannel* estão diretamente alinhados ao objetivo de elevar a qualidade do atendimento e fortalecer a fidelização dos clientes. Nesse contexto, a estratégia de vendas multicanais foi fortalecida no ano e se consolidou como uma das principais frentes de expansão da Companhia. Em 2024, alcançamos R$ 2 bilhões em vendas online, representando 14,7% da receita total, com um crescimento de 41,6% em relação ao ano anterior.

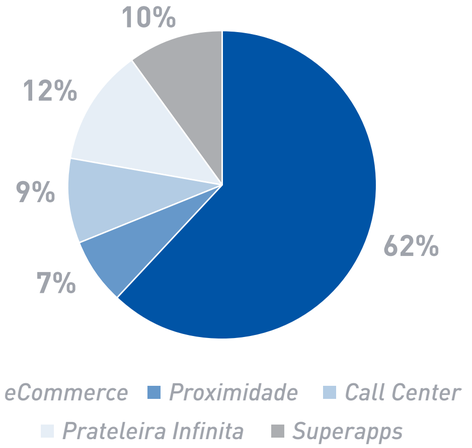
VENDA *OMNICHANNEL*

EM R$ MILHÕES



MIX CANAIS DIGITAIS

% DA VENDA *OMINICHANNEL* 4T24





A ESTRATÉGIA DE VENDAS MULTICANAIS FOI FORTALECIDA NO ANO E **SE CONSOLIDOU COMO UMA DAS PRINCIPAIS FRENTES** DE EXPANSÃO DA COMPANHIA.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

Desempenho econômico-financeiro

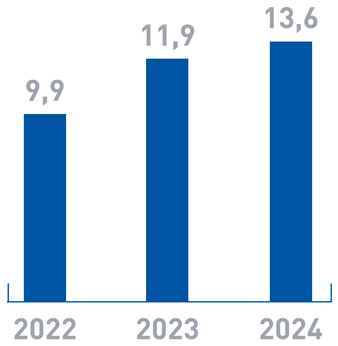
[GRI 201-1]

Os resultados financeiros de 2024 confirmam a eficácia das estratégias adotadas, refletindo um ano de crescimento sólido e de melhoria na rentabilidade. Registramos um aumento de 13,5% na Receita Bruta consolidada e uma margem EBITDA ajustada de 4,6%, reforçando o retorno sobre o capital empregado e a sustentabilidade do nosso modelo de negócios.

A melhoria geral nos resultados tem como principais componentes os esforços para otimizar a operação, qualificar os serviços em loja e aprimorar a gestão de estoque. Juntam-se a esses fatores, as negociações comerciais realizadas no período e o impacto positivo das vendas na *Black Friday*. Os valores detalhados dos resultados da Pague Menos podem ser consultados nas Demonstrações Financeiras, disponíveis no *Website*, devidamente auditadas por terceira parte independente.

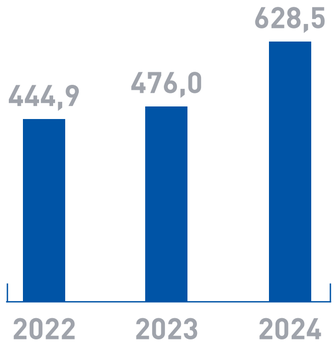
RECEITA BRUTA

EM R$ BILHÕES



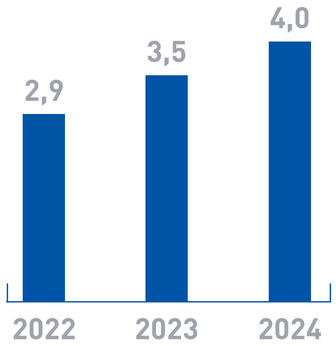
EBITDA

EM R$ MILHÕES



LUCRO BRUTO

EM R$ BILHÕES



Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Cenário econômico e setorial

Desempenho operacional

Desempenho econômico-financeiro

Sobre o Relatório



Valor econômico distribuído

Em 2024, o valor econômico distribuído pela Pague Menos totalizou R$ 3,7 bilhões. Somam-se ao total do valor distribuído, as doações feitas para ações sociais, por meio de recursos próprios, descritas no Capítulo 5.

DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO (DVA) CONSOLIDADO

EM R$ MILHÕES

CATEGORIA	VALOR
Valor adicionado total a distribuir	**3.708.559**
Valor adicionado recebido em transferência	110.961
Valor econômico distribuído	**3.708.559**
Salários e benefícios dos empregados	1.684.517
Pagamentos ao governo (impostos, taxas e contribuições)	1.422.002
Pagamentos a provedores de capital	498.892
Remuneração de capitais próprios	103.148

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

Sobre o Relatório

Perfil do reporte

[GRI 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-14]

Nosso quarto Relatório de Sustentabilidade está alinhado às orientações da Global Reporting Initiative (GRI), organização sem fins lucrativos que propõe diretrizes para assegurar a qualidade e a comparabilidade dos reportes de organizações em todo o mundo. Nesta edição, acompanhando as tendências mundiais de gestão e reporte ESG, agregou-se ao Relatório parte das recomendações da Sustainability Accounting Standards Board (SASB), trazendo indicadores específicos do setor de atuação da Pague Menos.

Este documento traz as informações referentes ao período compreendido entre 1° de janeiro e 31 de dezembro de 2024, destacando o desempenho ambiental, social e econômico da Companhia, além de aspectos relevantes do negócio e da estratégia adotados no período.

Com base na versão mais recente de diretrizes propostas pela GRI (Standards), este Relatório passou por verificação externa independente – atividade executada pela KPMG, refletindo o compromisso da Companhia com a transparência – veja na página 152 o "Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as Informações Não Financeiras Constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024".

A elaboração do Relatório envolve diversas áreas da Companhia, as quais fornecem informações, indicadores e análises relacionadas a diferentes esferas do negócio, permitindo a abordagem transversal do contexto de sustentabilidade da Pague Menos. A versão final da publicação é analisada e aprovada pelo Conselho de Administração.

Publicação

O Relatório de Sustentabilidade da Pague Menos é publicado desde o ano de 2021. No ano de 2023, o relato foi publicado no mês de abril e suas edições anteriores podem ser consultadas na página esg.paguemenos.com.br. Comentários, dúvidas ou sugestões sobre a publicação podem ser enviados para o e-mail ri@pmenos.com.br.

Engajamento de *stakeholders*

[GRI 2-2; 2-3; 2-4; 2-5; 2-14]

A fim de assegurar que os interesses da Companhia, bem como os de seus diferentes *stakeholders*, fossem contemplados neste Relatório, o Estudo de Materialidade, que embasa o reporte, incluiu um processo de engajamento de *stakeholders*, realizado no segundo semestre de 2024. Conforme orienta GRI, o grau do impacto nos *stakeholders* constituiu o parâmetro para formação de uma amostra de públicos estratégicos, como colaboradores, clientes, fornecedores e investidores.

Tal amostra foi convidada a participar de uma consulta *on-line*, que contou com 1.401 respondentes, os quais indicaram a relevância, sob sua perspectiva, de tópicos relacionados à sustentabilidade pré-elencados pela Companhia.

Em complemento, realizamos entrevistas em profundidade com todos os Vice-Presidentes da Companhia, a fim de priorizar os temas de maior relevância e impacto, apontados na pesquisa junto aos *stakeholders*. Esse processo resultou nos temas materiais a serem trabalhados pela Companhia nos próximos anos, validados pelo Comitê de Gente, Cultura e ESG, que inclui a presidente do Conselho de Administração.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Cenário econômico e setorial
Desempenho operacional
Desempenho econômico-financeiro
Sobre o Relatório

Temas relevantes

[GRI 3-1; 3-2]

A revisão do Estudo de Materialidade, realizada em 2024, teve por objetivo analisar os tópicos relevantes elencados no Relatório de Sustentabilidade, bem como identificar eventuais novos temas relevantes relacionados ao negócio, considerando os aspectos ESG e o momento do mercado. O Estudo incluiu a análise de requisitos relacionados ao contexto corporativo, aos players do setor, aos *frameworks* globais – incluindo a recente atualização do IFRS -, além dos riscos mapeados na matriz de riscos da Companhia, trazendo para este ciclo conceitos e premissas da Dupla Materialidade.

O exercício de dupla materialidade seguiu as orientações da European Sustainability Reporting Standards (ESRS), considerando, assim, duas dimensões: materialidade de impacto e materialidade financeira, e suas interdependências. A análise incluiu a avaliação dos impactos, derivada do processo de identificação e monitoramento de riscos e oportunidades — compreendidas as possibilidades de determinado aspecto afetar a posição financeira, o desempenho financeiro, os fluxos de caixa, o acesso ao financiamento ou o custo de capital da empresa no curto, médio ou longo prazo.

Assim, foram considerados impactos financeiros já previstos pela Matriz de Riscos e Oportunidades da Companhia, buscando-se relacionar aspectos materiais ESG — considerados essenciais à perenidade dos negócios no longo prazo — à influência na criação ou proteção de valor. Nesse sentido, o exercício de dupla materialidade resultou em uma avaliação integrada de:

1. Aspectos ambientais, sociais e de governança mais relevantes à Companhia e a seus principais *stakeholders*, identificados a partir do contexto interno e externo;

2. Os riscos e oportunidades relacionados a esses temas, já monitorados pela Pague Menos, os quais podem impactar a capacidade de criar ou proteger valor a longo prazo;

3. O grau de impacto desses temas ao desempenho financeiro da Companhia — classificado como muito alto, alto, médio e baixo, conforme categorização adotada pela Matriz de Riscos e Oportunidades; e

4. A extensão do impacto — se apenas dentro, fora ou dentro e fora da organização.

A partir dessas análises, foram propostos os tópicos materiais e seus respectivos indicadores de desempenho, considerando os riscos relacionados e a gestão efetiva de temas materiais. Assim, a materialidade deste ciclo de reporte considera nove temas fundamentais e um transversal, conectado ao propósito da Companhia, conforme detalhamento na página 43.

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

EVOLUÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

TEMAS MATERIAIS 2022/2023	TEMA(S) RELACIONADO(S) 2024/2025	OBSERVAÇÕES
Saúde, segurança e qualidade de vida dos colaboradores	• Saúde, Segurança e Desenvolvimento dos Colaboradores • Inovabilidade	Os principais temas relativos a colaboradores foram agrupados em um único, que contempla grande volume de investimentos em capital humano.
Desenvolvimento Humano	• Saúde, Segurança e Desenvolvimento dos Colaboradores • Promoção dos Direitos Humanos	Com olhar para além dos colaboradores, Desenvolvimento Humano agora também se reflete na promoção dos Direitos Humanos, que se estende às comunidades e à cadeia de valor.
Diversidade, Equidade e Inclusão	• Ética e integridade • Promoção dos Direitos Humanos • Saúde, Segurança e Desenvolvimento dos Colaboradores	O combate à discriminação e a redução de desigualdades sociais são foco das ações de DE&I. Portanto, estão conectados à conduta ética dos negócios, à promoção dos Direitos Humanos e ao desenvolvimento dos colaboradores (treinamentos e igualdade de oportunidades).
Ampliação do acesso à saúde	• Acesso à saúde, traduzido no propósito:" Levar saúde com amor pra todos os brasileiros" • Experiência e satisfação do cliente	Entendido como compromisso norteador de toda a Agenda ESG, para onde todo o esforço de sustentabilidade converge. Também contempla as iniciativas de acesso relacionadas à jornada do cliente.
Consumo consciente de medicamentos	• Experiência e satisfação do cliente	Abrange iniciativas de orientação e segurança dos pacientes/clientes

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

EVOLUÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

TEMAS MATERIAIS 2022/2023	TEMA(S) RELACIONADO(S) 2024/2025	OBSERVAÇÕES
Responsabilidade com as comunidades locais	• Ética e integridade • Promoção dos Direitos Humanos	Foco na conduta ética do relacionamento com comunidades e na redução de desigualdades promovida pelos projetos sociais.
Gestão de Resíduos Ecoeficiência (Água e Energia) Gestão de Emissões de GEE	• Ecoeficiência • Descarbonização • Inovabilidade	Os temas relativos à gestão ambiental foram condensados em dois que guardam maior relação com desempenho financeiro e operacional.
Ética e transparência	• Ética e integridade	Integridade inclui a transparência e se estende, especialmente, à conformidade legal (*compliance*) e à cultura de idoneidade/ honestidade.
Privacidade de dados	• Ética e integridade • Gestão de riscos	Privacidade de dados está no âmbito da conformidade legal (LGPD) e, portanto, da conduta ética e íntegra. Além disso, está entre os riscos monitorados pela Companhia.
Gestão de riscos	• Gestão de riscos	Tema mantido e agora priorizado, em virtude das diretrizes IFRS e da conexão com Agenda ESG.
Sustentabilidade na cadeia de valor	• Ética e integridade • Gestão de riscos	Requisitos socioambientais de seleção e avaliação de fornecedores estão contemplados nas iniciativas de *compliance* e gestão de riscos.

Indicadores relacionados

A partir da definição de temas materiais, foram selecionados os indicadores de desempenho a serem monitorados e reportados pela Companhia. Neste ciclo, além dos disclosures propostos pela Global Reporting Iniciative (GRI), tradicionalmente relatados, foram agregados, quando aplicável, indicadores da Sustainability Accounting Standards Board (SASB). A seguir é apresentado o Caderno de Indicadores, que complementa informações contidas ao longo do Relato.

Na sequência, o Sumário GRI indica a localização das respostas aos indicadores nas páginas desta publicação — e, em alguns casos, o próprio Sumário apresenta a resposta ao indicador.

SUMÁRIO GRI

Declaração de uso: A Pague Menos S.A. elaborou o presente relatório com base com as normas de reporte da GRI para o período de 1 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	8, 13, 24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	130	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	130	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-4 Reformulações de informações	49, 130	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-5 Verificação externa	130, 152	
ATIVIDADES E TRABALHADORES			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 13, 56	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7 Empregados	64, 142	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Trabalhadores que não são empregados	64, 142	
GOVERNANÇA			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	24, 134	

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
GOVERNANÇA			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	24, 35, 40	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	24, 35, 40	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	24, 130	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-19 Políticas de remuneração	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-20 Processo para determinação da remuneração	24	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21 Proporção da remuneração total anual	144	a: 4,5 b: 0,71
ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23 Compromissos de política	18, 24, 40, 72, 83	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24 Incorporação de compromissos de política	18, 40	

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-25 Processos para reparar impactos negativos	18	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	18	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	151	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-28 Participação em associações	150	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de *stakeholders*	60, 68, 99	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	64	
TEMAS MATERIAIS			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	42, 131	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-2 Lista de temas materiais	131	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	18, 35, 40, 53, 60, 72, 83, 93, 108, 109, 110 112, 118	
DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	123, 128	

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
COMBATE À CORRUPÇÃO			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	18, 35	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	18	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	18	
ENERGIA			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	110	
ÁGUA E EFLUENTES			
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como recurso compartilhado	109	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3 Retirada de água	109	
EMISSÕES			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	118	
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	118	
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas de Gases do Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	118	

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
RESÍDUOS			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	112	
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	112	
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	112	
GRI 306: Resíduos 2020	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	112	
GRI 306: Resíduos 2020	306-5 Resíduos destinados para disposição final	112	
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	56	
EMPREGO			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de funcionários	68, 143	
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados	69	

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	83	

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	83	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	83, 147	
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Número médio de horas de treinamento por funcionários	78, 146	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	78	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	78, 147	
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade dos órgãos de governança e dos funcionários	72, 144	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	144	

Mensagem da Administração

Nossa Companhia

Nossa Conduta

Nossos Negócios

Nosso Time

Nosso Impacto Social

Nossa Gestão Ambiental

Nosso Desempenho

Sobre o Relatório

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA	EXPLICAÇÃO
NÃO DISCRIMINAÇÃO			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	18	
COMUNIDADES LOCAIS			
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	99	
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	56	
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	39	

Caderno de indicadores

Perfil dos colaboradores

[GRI 2-7; 2-8]

EMPREGADOS PRÓPRIOS DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO

REGIÃO	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO
Nordeste	7.281	9.908	66%
Norte	1.316	2.180	13%
Sudeste	1.120	1.983	12%
Centro-Oeste	608	1.170	7%
Sul	155	357	2%
Total	**10.480**	**15.598**	**100**

NÚMERO DE TRABALHADORES QUE NÃO SÃO COLABORADORES

	HOMENS	MULHERES
Terceirizados*	626	1.343
Aprendizes	358	608
Estagiários	51	118
Total	**1.035**	**2.069**

**Dado parcial. Não foram obtidos dados de três empresas.*

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Admissões e demissões

[GRI 401-1]

ADMISSÕES POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	HOMENS	MULHERES
Até 29 anos	2.089	2.455
Entre 30 e 50 anos	1.386	2.134
Mais de 50 anos	136	140
Total	**3.611**	**4.729**

DEMISSÕES POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	HOMENS	MULHERES
Até 29 anos	1.618	1.770
Entre 30 e 50 anos	1.698	2.447
Mais de 50 anos	157	185
Total	**3.473**	**4.402**

ADMISSÕES POR REGIÃO

ESTADO	NÚMERO DE ADMISSÕES
Nordeste	4.002
Sudeste	1.854
Centro-Oeste	1.113
Norte	1.020
Sul	351

DEMISSÕES POR REGIÃO

ESTADO	NÚMERO DE DEMISSÕES
Nordeste	3.574
Sudeste	1.923
Centro-Oeste	1.065
Norte	963
Sul	350

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Diversidade

[GRI 2-21; 405-1; 405-2]

ROTATIVIDADE* POR GÊNERO

HOMENS	MULHERES	GERAL
33,4%	28,7%	30,6%

** Fórmula: total de demissões do ano / quadro de colaboradores do início do ano.*

ROTATIVIDADE* POR FAIXA ETÁRIA

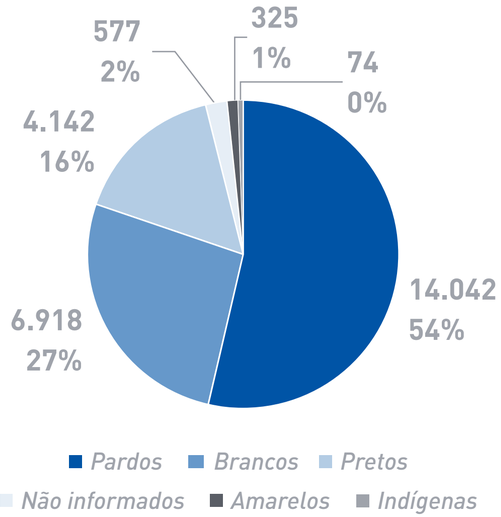
FAIXA ETÁRIA	TAXA
Até 29 anos	47,7%
Entre 30 e 50 anos	23,4%
Mais de 50 anos	14,8%

** Fórmula: total de demissões do ano / quadro de colaboradores do início do ano.*

COLABORADORES POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	HOMENS	MULHERES
Até 29 anos	4.176	5.035
Entre 30 e 50 anos	5.542	9.594
Mais de 50 anos	762	969
Total	**10.480**	**15.598**

COLABORADORES POR RAÇA



COLABORADORES POR RAÇA E GÊNERO

RAÇA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Pardos	5.580	8.462	14.042
Branco	2.673	4.245	6.918
Pretos	1.858	2.284	4.142
Não informado	234	343	577
Amarelos	108	217	325
Indígenas	27	47	74

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	7	1	8
Diretoria ampla	17	2	19
Gerência	85	62	147
Gerência de loja	562	1.089	1.651
Gerência executiva	27	17	44
Coordenador	76	79	155
Técnico	1.380	2.997	4.377
Administrativo	452	447	899
Operacional	7.874	10.904	18.778
Total	**10.480**	**15.598**	**26.078**

PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO RECEBIDA ENTRE MULHERES E HOMENS – PAGUE MENOS

CATEGORIA FUNCIONAL	2023	2024
Diretoria	0,0	0,71
Diretoria ampla	0,9	0,87
Gerência	0,7	0,87
Gerência de loja	1,0	1,03
Gerência executiva	0,8	0,91
Coordenador	1,0	1,00
Técnico	1,0	1,02
Administrativo	0,8	0,94
Operacional	1,1	0,97

Desenvolvimento profissional

[GRI 404-1]

PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO RECEBIDA ENTRE MULHERES E HOMENS – EXTRAFARMA

CATEGORIA FUNCIONAL	2023	2024
Diretoria	-	-
Diretoria ampla	-	-
Gerência	1,1	1,01
Gerência de loja	1,0	0,97
Gerência executiva	0,8	0,81
Coordenador	1,0	1,34
Técnico	1,0	1,01
Administrativo	1,0	1,04
Operacional	1,0	0,99

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	19:17	17:00	19:00
Diretoria ampla	17:37	8:30	16:40
Gerência	34:28	39:32	36:36
Gerência de loja	81:56	80:09	80:45
Gerência executiva	30:40	34:03	31:59
Coordenador	33:40	41:34	37:42
Técnico	69:07	73:16	71:57
Administrativo	31:43	37:08	34:24
Operacional	38:17	44:15	41:45

Avaliação de desempenho

[GRI 404-3]

NÚMERO DE ANÁLISES DE DESEMPENHO

CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	1	0	1
Diretoria ampla	5	0	5
Gerência	68	51	119
Gerência de loja	439	797	1.236
Gerência executiva	23	7	30
Coordenador	17	49	66
Técnico	35	18	53
Administrativo	305	183	488
Operacional	89	22	111
Total	**982**	**1.127**	**2.109**

Segurança do Trabalho

[GRI 403-9]

INDICADORES DE SEGURANÇA – PAGUE MENOS

INDICADOR	2021	2022	2023	2024
Número de horas trabalhadas	4.620.000	4.644.420	4.715.040	4.840.000
Número de acidentes fatais (óbitos)	0	0	1	0
Número de acidentes com consequências graves (exceto óbitos)	-	1	0	0
Número de dias perdidos	456	1.444	1.664	1.495
Número total de acidentes	45	24	44	43

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

INDICADORES DE SEGURANÇA – EXTRAFARMA

INDICADOR	2023	2024
Número de horas trabalhadas	1.188.880	1.254.000
Número de acidentes fatais (óbitos)	1	0
Número de acidentes com consequências graves (exceto óbitos)	0	0
Número de dias perdidos	374	306
Número total de acidentes	6	10

NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES POR REGIÃO

REGIÃO	PAGUE MENOS	EXTRAFARMA	CONSOLIDADO
Sul	1	0	1
Sudeste	4	3	7
Centro-Oeste	3	0	3
Norte	5	2	7
Nordeste	30	5	35

ACIDENTES DE TRABALHO DE COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA (CAT)

	PAGUE MENOS		EXTRAFARMA		
INDICADORES	COM AFASTAMENTO	SEM AFASTAMENTO	COM AFASTAMENTO	SEM AFASTAMENTO	TOTAL
Número de acidentes de trabalho (típico)	9	9	5	0	23
Número de acidentes de trajeto	25	0	5	0	30

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

TAXA DE FREQUÊNCIA E GRAVIDADE

INDICADOR	PAGUE MENOS	EXTRAFARMA	CONSOLIDADO
Taxa de Frequência (TF) de empregados próprios*	0,7	0,9	0,89
Taxa de Gravidade (TG) de empregados próprios**	0,51	0,18	0,52

**TF = nº. acidentes X 1.000.000 / HHT (53x1.000.000/5.940.000)*

***TG = (nº. de dias perdidos + dias debitados) X 1.000.000 / HHT*

INDICADORES DE SEGURANÇA – TERCEIROS

INDICADOR	2024
Número de horas trabalhadas	ND
Número de acidentes fatais (óbitos)	0
Número de acidentes com consequências graves (exceto óbitos)	ND
Número de dias perdidos	726
Número total de acidentes	29

ACIDENTES DE TRABALHO DE COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA (CAT) - TERCEIROS

INDICADOR	COM AFASTAMENTO	SEM AFASTAMENTO
Número de acidentes de trabalho (típico)	6	1
Número de acidentes de trajeto	13	9

Participação em Associações

[GRI 2-28]

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)
- Associação Brasileira do Comércio Farmacêutico (ABCFARMA)
- Associação Brasileira de Marcas Próprias e Terceirização (ABMAPRO)
- Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias (Abrafarma)
- Conselho Federal de Farmácia (CFF)
- Conselho Regional de Farmácia do Ceará (CRF/CE)
- Ministério da Saúde / Farmácia Popular; e Sociedade Brasileira de Farmacêuticos e Farmácias Comunitárias (SBFFC) e CFF
- Movimento ONU Mulheres
- Fórum de Empresas e Direitos LGBTQI+
- Movimento Mulher 360
- Rede Empresarial pela Inclusão Social
- Coalizão Empresarial pela Equidade de Gênero e Racial
- IDV - Instituto para Desenvolvimento do Varejo

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

Conformidade com leis e regulamentos

[GRI 2-27]

Mensagem da Administração
Nossa Companhia
Nossa Conduta
Nossos Negócios
Nosso Time
Nosso Impacto Social
Nossa Gestão Ambiental
Nosso Desempenho
Sobre o Relatório

INDICADOR	AMBIENTAIS	DEMAIS ASSUNTOS
Número de multas recebidas no período	6	124
Número de multas recebidas no período que estão sendo contestadas/recorridas	0	0
Número de sanções não monetárias recebidas no período	0	44
Número de sanções não monetárias recebidas no período que estão sendo contestadas/recorridas	0	0
Número de multas que foram pagas durante o período	5	124
Do número de multas/sanções pagas, quantas são relacionadas a períodos anteriores ao relatado	0	0
Valor de multas que foram pagas durante no período	R$ 30.832,75	R$ 910.222,19

KPMG Auditores Independentes Ltda.
Rua Verbo Divino, 1400, Conjunto Térreo ao 801 - Parte,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP
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 sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024

Ao Conselho de Administração e Acionistas da
Empreendimentos Pague Menos S.A.
Fortaleza - CE

Conclusão
Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório de Sustentabilidade 2024” (“Relatório”) da Empreendimentos Pague Menos S.A. (“Companhia”), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preparadas com base nos critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI – *Standards*).

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve acreditar que as informações não financeiras constantes no “Relatório de Sustentabilidade 2024” da Empreendimentos Pague Menos S.A. relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI – *Standards*).

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

Base para a conclusão
Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e a ISAE 3000 (revised) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB), respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firmas (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, ou Other Assurance or Related Services Engagements, emitidas pelo CFC e IAASB*, respectivamente. Essa norma requer que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Responsabilidades da administração da Companhia pelo Relatório de Sustentabilidade 2024
A administração da Companhia é responsável pelo:

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório que estão livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- a seleção do critério da Global Reporting Initiative (GRI – Standards) como sendo o critério adequado para a preparação das informações constantes no Relatório e a referência apropriada ao critério utilizado ou descrição desse critério;
- a preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório com base no critério da Global Reporting Initiative (GRI – Standards); e
- desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório.

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

Nossas Responsabilidades
Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se as informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preradas com base no critério da *Global Reporting Initiative* (GRI –*Standards*) estão livres de distorção relevantes, independentemente se devido a fraude ou erro;

- formar uma conclusão independente, com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas; e

- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da Companhia.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre as informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

a. planejamos os trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Companhia, 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 das informações constantes no Relatório;

b. obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

c. realizamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório;

d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis;

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

e. avaliamos os processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* – GRI; e

f. avaliamos os indicadores não-financeiros amostrados.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que em trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 28 de março de 2025

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6



Bernardo Moreira Peixoto Neto
Contador CRC RJ-064887/O-8

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

PagueMenos

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2024

Coordenação Geral
Área de Sustentabilidade

Consultoria GRI e Projeto Editorial
We Projetos Estratégicos em ESG

Imagens
Banco de imagens Pague Menos