

pontofrio

CASAS
BAHIA
DEDICAÇÃO
TOTAL A
VOCE

ASPECTOS ASG
2019


via**varejo**



ASPECTOS ASG

2019

Sumário

Apresentação	3
Destaques de 2019	4
Perfil e atuação da Via Varejo	7
Compromissos	10
Governança	11
Gestão de riscos, <i>compliance</i> e ética	13
Temas materiais	15
Relacionamento com <i>stakeholders</i> e indicadores	17
Créditos	26

Este documento é interativo. Clique nos ícones especiais ao longo do relatório para mais informações sobre os temas abordados.



Apresentação

ESTE É O RELATÓRIO DAS PRÁTICAS ASG (AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA) DE UM ANO MARCANTE NA HISTÓRIA DA VIA VAREJO. HÁ TANTOS FATOS EXTRAORDINÁRIOS NA PERFORMANCE DA EMPRESA EM 2019 QUE A TAREFA DE RELATÁ-LOS É UM GRANDE DESAFIO.

Depois de anos à venda, convivendo com todas as consequências na motivação das equipes e no desempenho que tal situação implica, a Via Varejo mudou de controle em junho de 2019. Com isso, passou a ser um conglomerado independente – até então, fazia parte do Grupo Casino, por meio de sua controlada GPA (Grupo Pão de Açúcar).

Os novos acionistas assumiram uma empresa com inúmeros desafios, mas também com enormes fortalezas. Um gigante no setor varejista do Brasil: 87 milhões de clientes cadastrados, mais de 1.070 lojas, a maior e melhor malha logística do país e a maior fábrica de móveis da América Latina.

O primeiro passo foi nomear um novo CEO – Roberto Fulcherberguer, que já fazia parte do Conselho de Administração da Via Varejo – e outros profissionais para comandar as áreas estratégicas da empresa: Abel Ornelas como Chief Operator Officer (COO), Orivaldo Padilha como Chief Financial Officer (CFO), Sérgio Leme como Chief Administrator Officer (CAO) e Helisson Lemos como Chief Digital Officer (CDO). Em dois meses, todo o time executivo foi trocado.

Com a nova gestão, diversas ações foram realizadas para concretizar o compromisso da Via Varejo de contribuir de forma relevante para a construção de um Brasil no qual o respeito ao consumidor seja prioridade absoluta.

Essas ações estão descritas a seguir, assim como as principais práticas ASG adotadas pela Via Varejo na gestão dos seus negócios. Boa leitura!



Destaques de 2019



Mudança de comando

Em junho, a Via Varejo deixou de ser uma subsidiária de um grupo estrangeiro e passou a ser a maior rede varejista do Brasil com comando nacional.



Troca do time executivo

Após a instalação de um novo Conselho de Administração, eleito entre julho e setembro, **toda a alta liderança** da companhia e a diretoria das áreas internas foram substituídas. Nesse período, 77 posições de liderança foram renovadas.

Nova forma de gestão

“Fazer varejo de novo, “ir além do varejo” e “o cliente é nosso principal ativo” tornaram-se os pontos centrais da administração da Via Varejo. A gestão passou a ser menos hierárquica e focada em soluções.



Água, sabão e tinta

No segundo semestre, foram executadas a **limpeza e revitalização** de 200 fachadas de lojas, a troca de 7 mil computadores, a melhoria da climatização em mais de 600 lojas e a implantação de novos layouts e visual merchandising.



Em outubro foi lançada a jornada de **transformação da empresa**, com o nome escolhido em votação pelos colaboradores: **#VaiVia!**

Mais transparência

A direção da Via Varejo foi a público descrever a situação precária em que encontrou as operações. E foi além, **comunicando ao mercado e aos órgãos de imprensa** que recebeu denúncias de irregularidades contábeis. Uma atitude inédita no varejo brasileiro.

Novos Código de Conduta Ética e Canal de Denúncia

O documento foi reformulado para incluir três princípios que devem nortear a conduta dentro da Via Varejo: **respeito, integridade e transparência**. Foi lançado ainda um novo Canal de Denúncia, que atua 24 horas por dia, sete dias por semana, para receber denúncias de situações consideradas antiéticas, com garantia de segurança e confidencialidade aos usuários.



Economia circular

A Via Varejo definiu a economia circular como tema estratégico para os próximos anos. As iniciativas de reciclagem, logística reversa e operação de baixo carbono são os pilares dessa nova forma de operar e construir “o varejo do futuro”.



Reciclagem



Logística reversa



operação de baixo carbono



Reciclagem

O REVIVA, maior programa de reciclagem do varejo no Brasil, recolheu mais de **10 mil toneladas** de materiais recicláveis no ano, beneficiando mais de 250 famílias ligadas às 11 cooperativas parceiras.



Logística reversa

Foram implantados 100 novos coletores de eletroeletrônicos usados nas lojas da Via Varejo. A iniciativa foi executada em parceria com a Green Eletron, gestora de logística reversa de eletroeletrônicos. Além dos coletores, por meio do Departamento de Assistência Técnica (DAT) a Via Varejo promoveu a destinação correta de mais de **8 mil toneladas** de materiais em 2019, gerando cerca de R\$ 421 milhões com a recuperação (revenda) de mais de 900 mil peças e de mais de R\$ 17 milhões com o envio de aproximadamente 33 mil peças para reciclagem e sucata.



Fontes renováveis

Em 2019, a companhia registrou um aumento de 99,5% no uso de combustíveis de fontes renováveis, em razão da substituição dos combustíveis fósseis por etanol na sua frota de 150 veículos corporativos.



Wi-fi gratuito para todos

A Via Varejo disponibiliza **internet grátis em 100% das lojas** em todo o país desde 2018. E convida toda a população a utilizar seu espaço para as tarefas da escola, encontros com amigos e de trabalho.



Uma Via Varejo mais “colorida”

Em 2019, a companhia divulgou o Guia de Diversidade Via Varejo, relançou seu Manifesto da Diversidade e realizou o Mês da Diversidade, com palestras, entrevistas e campanhas de mobilização entre os colaboradores.

Apoio ao empreendedorismo – Fundação Casas Bahia

As ações realizadas pela Fundação Casas Bahia nas comunidades de entorno das suas operações, com foco no fortalecimento das comunidades, na promoção do voluntariado e na capacitação e aceleração de empreendedores das periferias, beneficiaram mais de 38 mil pessoas em 2019.

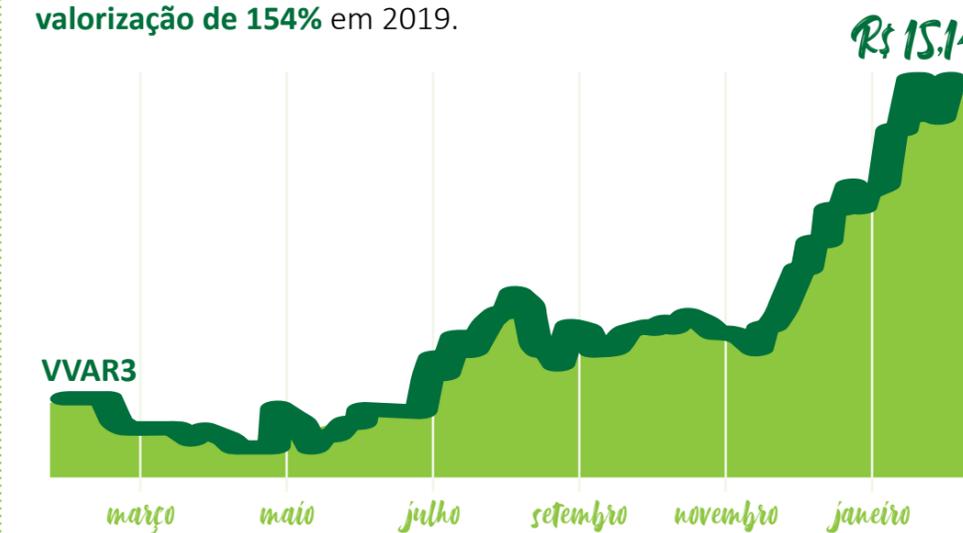
Marca mais lembrada

Casas Bahia é Top of Mind pela 14ª vez na categoria lojas de móveis e eletrodomésticos e marca mais associada no Google a telefonia, móveis e eletrodomésticos.



Alta no valor das ações

As ações da Via Varejo apresentaram **valorização de 154%** em 2019.



Perfil e atuação da Via Varejo

REFERENCIADO

A VIA VAREJO É A MAIOR EMPRESA DE VAREJO DE ELETRÔNICOS, ELETRODOMÉSTICOS E MÓVEIS DO BRASIL. COM SEDE NA CIDADE DE SÃO CAETANO DO SUL, EM SÃO PAULO, ESTÁ PRESENTE EM MAIS DE 296 MUNICÍPIOS BRASILEIROS, 20 ESTADOS E NO DISTRITO FEDERAL, COM MAIS DE MIL LOJAS FÍSICAS E APROXIMADAMENTE 49 MIL COLABORADORES EM TODO O PAÍS (BASE DEZ/2019). POR MEIO DE SUAS LOJAS FÍSICAS E SUAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE E-COMMERCE E MARKETPLACE (SITES E APLICATIVOS), COMERCIALIZA MILHÕES DE PRODUTOS POR ANO.

A empresa opera a maior rede logística do país, formada por 26 centros de distribuição (CDs) e 120 mini-hubs servindo tanto as lojas físicas quanto as vendas digitais, estrategicamente localizados em locais que permitem o rápido alcance de todo o território brasileiro. Além disso, 100% das lojas físicas atuam com o serviço Retira Rápido. Nesse contexto, a Via Varejo efetua em média 1 milhão de entregas por mês (o equivalente a uma entrega por segundo), alcançando 100% dos municípios no Brasil.

Alinhada ao seu propósito de realizar os sonhos de seus clientes, a Via Varejo oferece serviços financeiros e acesso a crédito facilitado por meio de carnês, cartões próprios e ferramentas digitais, com a experiência de ser pioneira no crediário no Brasil. Os serviços foram procurados por cerca de 7 milhões de clientes em 2019.

Para saber mais sobre as marcas da Via Varejo, acesse:

<http://ri.viavarejo.com.br/a-companhia/nossas-marcas/>.





Via Varejo 2019 – Números



Mais de **5 milhões**
de clientes ativos no crediário (carnê)



87 milhões
de clientes cadastrados

R\$ 30 bilhões
em receita bruta



R\$ 6 bilhões
na carteira de cartões
de crédito próprios



1.071
lojas físicas
em todo o país
(855 Casas Bahia e 216 Pontofrio)



5 mil
vendedores no
marketplace



1 milhão
de m² de área de
armazenagem



100%
dos municípios brasileiros
cobertos pelo sistema
de entregas



Compromissos

A VIA VAREJO É SIGNATÁRIA DE DIVERSOS ACORDOS E COMPROMISSOS QUE OFERECEM PARÂMETROS INSTITUCIONAIS PARA SUAS ESTRATÉGIAS DE RESPONSABILIDADE CORPORATIVA E DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS OPERAÇÕES, DE FORMA COERENTE COM SEU PROPÓSITO. ESSE MOVIMENTO SERÁ MANTIDO EM 2020.

Compromisso com a gestão responsável e sustentável dos negócios

- Conselho de Sustentabilidade da Fecomercio SP – Fecomercio

Compromisso com a promoção da igualdade e diversidade

- Movimento Mulher 360 – Instituto Ethos
- Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero – Instituto Ethos, Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT) e *Institute for Human Rights and Business* (IHRB), com apoio do Movimento Mulher 360 e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)
- Rede Empresarial de Inclusão Social – Organização Mundial do Trabalho (OIT) e mais de 60 empresas brasileiras
- Fórum de Empresas e Direitos LGBT – Mais de 80 empresas brasileiras
- Princípios de Empoderamento das Mulheres – WEPs – ONU Mulheres

Compromisso com a proteção dos direitos humanos

- Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo – Instituto Ethos, Organização Internacional do Trabalho (OIT) e ONG Repórter Brasil (comitê gestor); 140 empresas brasileiras e multinacionais

Compromisso com a proteção do capital natural através do negócio

- Green Eletron – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee); 21 empresas associadas



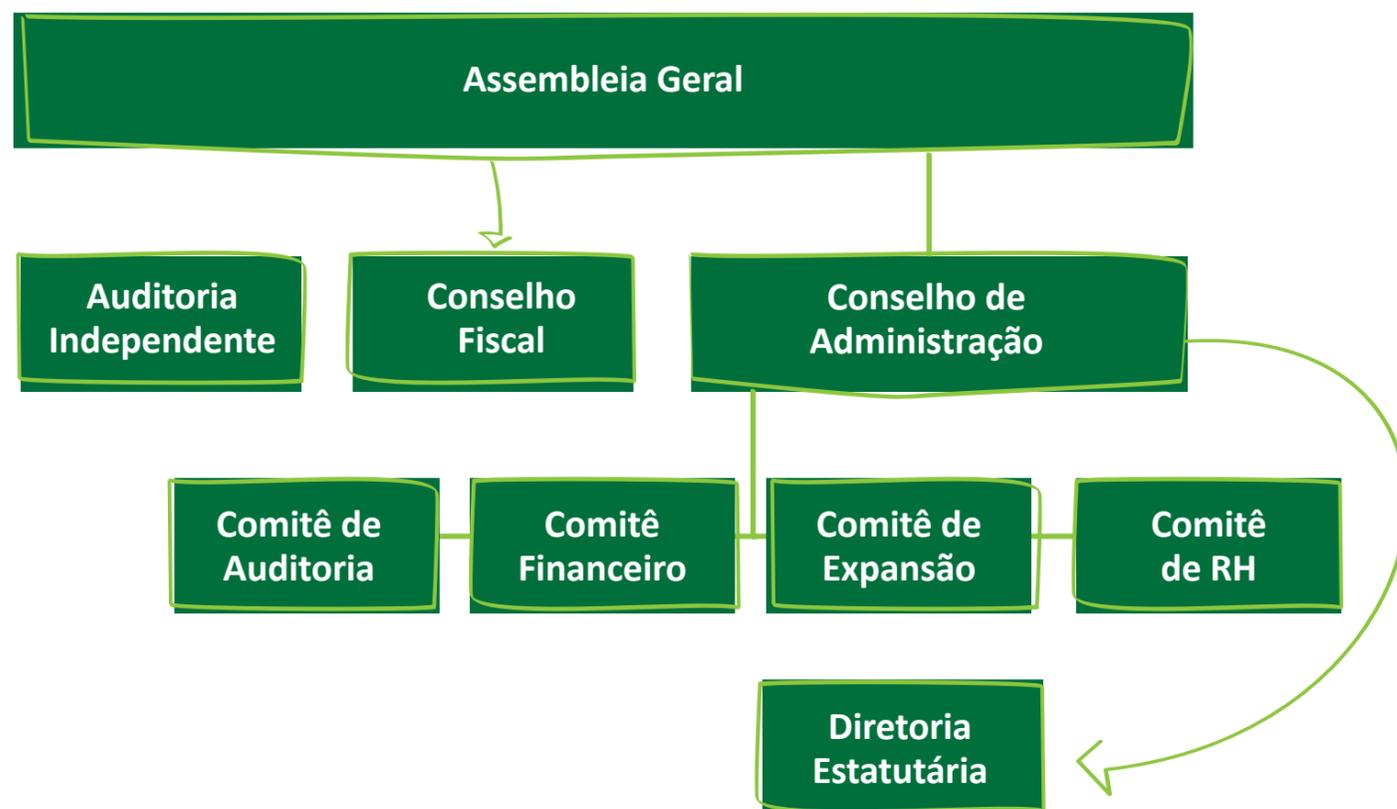
Clique nas iniciativas pra acessar os links externos

Governança

A ESTRUTURA DE GOVERNANÇA, A FORMA COMO AS DECISÕES SÃO TOMADAS, OS VALORES QUE A ORGANIZAÇÃO SEGUE E SUA TRANSPARÊNCIA DIZEM MUITO SOBRE A EMPRESA E COMO ELA GARANTE A IMPLEMENTAÇÃO DE SEUS COMPROMISSOS E METAS. VEJA A SEGUIR COMO A VIA VAREJO SE ORGANIZA PARA IMPLEMENTAR UMA GESTÃO EFICIENTE, QUE HONRA SEUS COMPROMISSOS COM CLIENTES, INVESTIDORES E TODA A SOCIEDADE.



Estrutura de governança da Via Varejo



Organograma da Diretoria Executiva



Diretoria Executiva (Estatutária)

Seus membros são os representantes legais da Via Varejo. Cabe a eles a administração cotidiana da companhia e a implementação das políticas e diretrizes estabelecidas pela Assembleia Geral de Acionistas e pelo Conselho de Administração. Os conselheiros podem ser eleitos para cargos de diretores, até um máximo de um terço. Porém, o presidente do Conselho de Administração não pode acumular o cargo de CEO.

Para saber mais sobre os outros órgãos de governança da Via Varejo, acesse:

<http://ri.viavarejo.com.br/governanca-corporativa/diretoria-e-conselhos/>.

Clique no Organograma da Diretoria Executiva para mais informações

Gestão de riscos, *compliance* e ética

A COMPANHIA AVALIA PERIODICAMENTE OS RISCOS INERENTES AOS SEUS NEGÓCIOS. ATRAVÉS DA PRIORIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE DIFERENTES PLANOS DE AÇÃO, VISANDO A MITIGAÇÃO, REDUZ A PROBABILIDADE DE MATERIALIZAÇÃO DE RISCOS QUE POSSAM COMPROMETER O ATINGIMENTO DOS SEUS PRINCIPAIS OBJETIVOS, EM LINHA COM AS MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA QUE ADOTA.

Desde 2013, a companhia avalia anualmente os riscos corporativos – inclusive os de corrupção, ética e conformidade.

Em 2019, assim como no ano anterior, 100% das operações da Via Varejo foram submetidas a avaliação de riscos, incluindo aqueles relacionados a corrupção. O monitoramento dessas avaliações é centralizado em nível corporativo. Além disso, 100% dos empregados (1.535 gestores e 47.483 não gestores) foram comunicados sobre procedimentos anticorrupção. Receberam treinamento sobre procedimentos específicos 11% dos gestores e 4% dos não gestores.

Programa de *Compliance*

O Programa de *Compliance* da Via Varejo busca disseminar uma cultura de alto nível de integridade e ética em todas as atividades da empresa. Esse programa é supervisionado pela alta administração e se baseia na prevenção, na detecção e na resposta às não conformidades com as diretrizes do Código de Conduta, políticas internas e legislações inerentes às atividades da companhia (*ver quadro a seguir*).



Comprometimento da Alta Administração

Prevenir

Promover a cultura da ética, integridade e melhores práticas, na empresa e no mercado.

Orientar o comportamento dos colaboradores e parceiros comerciais via Código de Conduta Ética, políticas e procedimentos, treinamentos, comunicação e canais para esclarecer dúvidas.

Identificar os riscos de *Compliance* e implementar ações de mitigação.

Detectar

Receber denúncias via canais de denúncias.

Monitorar, mediante controles internos, o cumprimento de leis, regulamentos, Código de Conduta Ética, políticas e procedimentos da Via Varejo, por nossos colaboradores e parceiros comerciais.

Responder

Investigar as denúncias de eventuais violações ao Código de Conduta Ética, políticas e procedimentos da Via Varejo.

Aplicar medidas disciplinares e estabelecer consequências para violações ao Código de Conduta Ética, políticas e procedimentos da Via Varejo.

Para saber mais sobre o Programa de *Compliance* e conhecer o Código de Conduta Ética e a Política Anticorrupção da Via Varejo, acesse:

<http://ri.viavarejo.com.br/governanca-corporativa/etica-e-compliance/>.

Canal de Denúncia

O Canal de Denúncia é um instrumento essencial para a implantação dos compromissos da companhia. Em setembro de 2019, a Via Varejo lançou um novo Canal de Denúncia, exclusivo para que os colaboradores possam reportar, de forma anônima, se quiserem, situações consideradas antiéticas ou que violem os padrões de conduta da companhia.

O atendimento está disponível 24 horas, sete dias por semana, e é realizado por uma empresa especializada, a ICTS, que garante sigilo absoluto e tratamento adequado de cada situação. Para ter acesso ao Canal de Denúncia, o colaborador pode ligar para o número **0800 450 450 4**, enviar um e-mail para viavarejo@canaldedenuncia.com.br ou acessar o site www.canaldedenuncia.com.br/viavarejo.

No novo canal, é possível denunciar assédio sexual e moral, agressão física, discriminação, descumprimento de normas e políticas internas, destruição de dados ou dos patrimônios da companhia, favorecimento ou conflitos de interesse, fraude, pagamento ou recebimento impróprio, corrupção, relacionamento íntimo com subordinação direta, roubo, furto ou desvios de materiais, uso ou tráfico de substâncias proibidas, vazamento ou uso indevido de informações, violações de leis ambientais e trabalhistas e outras situações em desacordo com o Código de Conduta Ética.

No ano de 2019, o Canal de Denúncia da Via Varejo recebeu 5.783 denúncias. Todas as denúncias foram analisadas, e as que não puderam ser esclarecidas rapidamente seguiram um processo de tratamento específico, dependendo do tema.

O Canal de Denúncia da Via Varejo recebeu

5.783

denúncias, todas foram analisadas e receberam tratamento específico



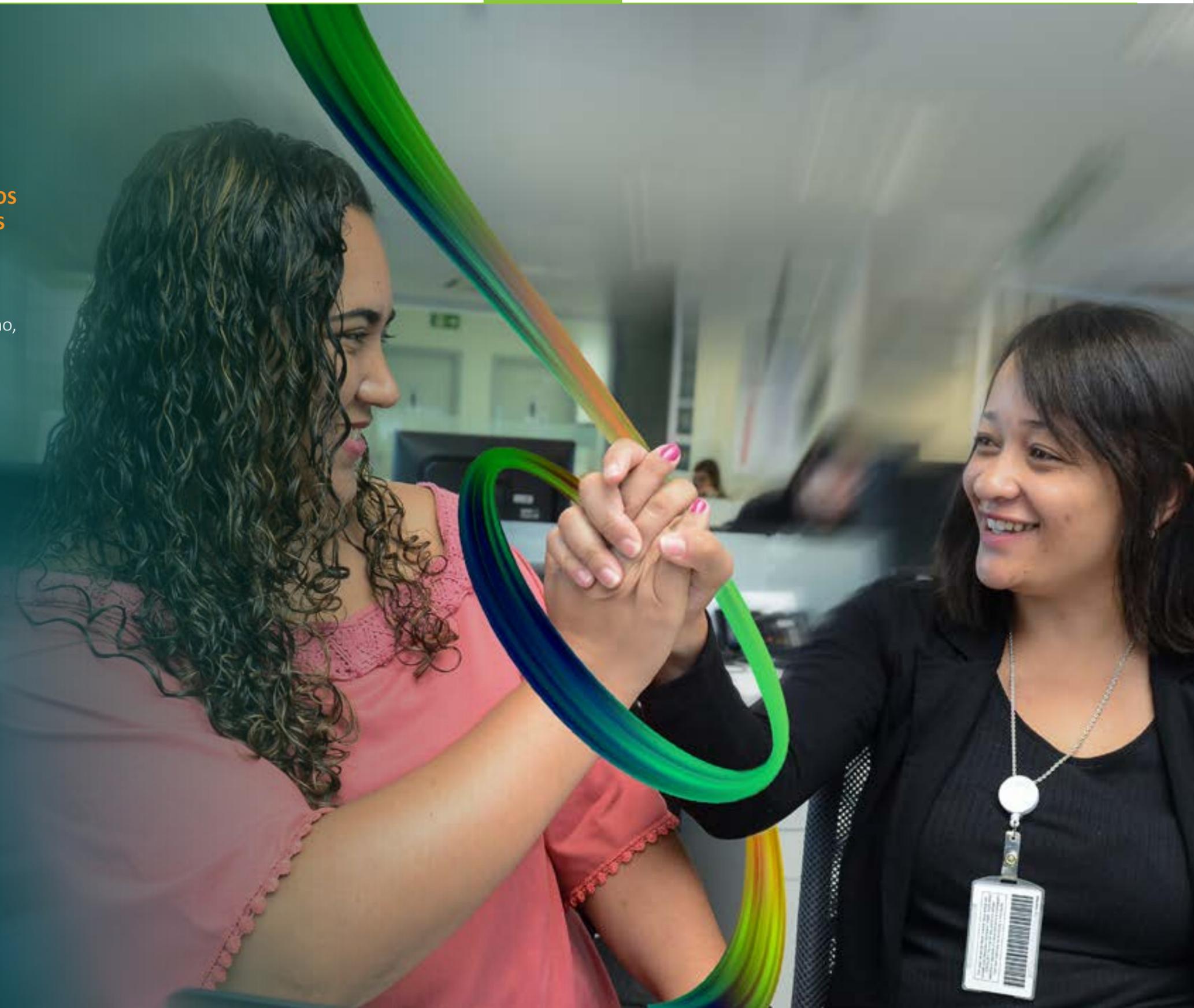
Temas materiais

A VIA VAREJO ATUA COM EMPENHO PARA IMPLEMENTAR SEUS COMPROMISSOS NO DIA A DIA DOS NEGÓCIOS, DE ACORDO COM OS TEMAS MAIS RELEVANTES (MATERIAIS) PARA A COMPANHIA E SEUS STAKEHOLDERS.

Após as mudanças na gestão e na liderança da empresa, em julho de 2019, a Via Varejo decidiu iniciar um novo ciclo de análise de materialidade no segundo semestre desse ano, que ainda não se completou. Esse ciclo teve como ponto de partida discussões internas que envolveram principalmente a liderança da empresa, incluindo a Diretoria Executiva, a área de Sustentabilidade e especialistas, com o objetivo de definir o foco dos esforços da gestão em relação a aspectos éticos, sociais, ambientais e de transparência.

A Via Varejo teve também reuniões sobre os seguintes temas específicos de interesse dos *stakeholders* e da empresa:

- **Colaboradores** – Condições de trabalho, reestruturação e remuneração.
- **Clientes** – Melhorias no atendimento e desenho de novos serviços.
- **Fornecedores** – Agilização na cadeia e logística.
- **Comunidades** – Apoio ao empreendedorismo e integração.
- **Especialistas** – Mitigação de impactos negativos e geração de impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.
- **Representantes de organizações da sociedade civil** – Mitigação de impactos negativos e geração de impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.
- **Investidores** – Mudanças na gestão, ética e resultados financeiros (trimestrais).



As reuniões foram realizadas com o objetivo de melhorar a gestão do negócio e o relacionamento com o grupo de *stakeholders* identificado. Como resultado das discussões dessa primeira etapa, foram identificados pela gestão da empresa os tópicos materiais da Via Varejo, que devem ser o foco da empresa no próximo ano por gerar alto impacto nos negócios e na sociedade. Veja, a seguir, os tópicos materiais e as iniciativas já tomadas pela companhia em relação a eles.

a. Compromisso com a ética

Iniciativas: reformulação do Código de Conduta Ética e lançamento do novo Canal de Denúncia.

b. Compromisso com a transparência

Iniciativas: reuniões e comunicações frequentes com todos os colaboradores e canal de vendas sobre a situação geral dos negócios e os desafios colocados, assim como a divulgação de comunicados públicos em casos de denúncias de irregularidades envolvendo a empresa.

c. Compromisso com um atendimento ao cliente de alta qualidade

Iniciativas: mudança na forma de medir a performance na área de vendas, aumento do poder de decisão da equipe de vendas, melhor integração interna entre as áreas que garantem a efetuação da compra e a logística de entrega.

d. Compromisso com os princípios da economia circular

Iniciativas: coleta de produtos para reciclagem pós-consumo, reforço aos programas de reciclagem de embalagens e outros itens, comprometimento com a diminuição do gasto energético na companhia e com a redução do uso de combustíveis fósseis.

e. Compromisso com a promoção da diversidade e da inclusão na empresa

Iniciativas: lançamento do Guia de Diversidade da Via Varejo, relançamento do Manifesto da Diversidade da companhia e realização do Mês da Diversidade, com palestras, entrevistas e campanhas de mobilização, além de outras iniciativas implementadas ao longo do ano.

f. Compromisso com o empreendedorismo social

Iniciativas: ampliação dos programas de apoio ao empreendedorismo nas comunidades nas quais a organização atua.

A gestão de todos os temas materiais da empresa estão sob responsabilidade da Diretoria Executiva, apoiada pelas lideranças de diversas áreas.





Gestão dos temas materiais

A GESTÃO DE TODOS OS TEMAS MATERIAIS DA EMPRESA ESTÃO SOB RESPONSABILIDADE DA DIRETORIA EXECUTIVA, APOIADA PELAS LIDERANÇAS DE DIVERSAS ÁREAS.

Ética: a área de Compliance apoia a Diretoria Executiva coordenando as ações relacionadas com aspectos éticos da gestão, através da implementação das políticas específicas da empresa. A área Jurídica, responsável pelo Canal de Denúncia, também tem papel fundamental na garantia e na gestão deste tema. Suas ações são diretamente apoiadas pela Diretoria de Pessoas e Performance e de Comunicação e Sustentabilidade por meio de suas práticas diárias.

Transparência: as áreas de comunicação interna e externa, na Diretoria de Comunicação, Sustentabilidade, Diversidade e Relações Institucionais, apoiam a Diretoria Executiva na implementação do compromisso com a transparência.

Atendimento de alta qualidade ao cliente: as diversas áreas que integram a Vice-Presidência Comercial e de Operações são responsáveis pelas ações que garantem o atendimento de alta qualidade ao cliente.

Princípios da economia circular (PEC): a gestão dos aspectos ambientais mais críticos na operação da Via Varejo que estão diretamente ligados aos PEC – eficiência energética, transição para o uso de energia renováveis, gestão de resíduos, logística reversa pós-venda e emissões – está sob responsabilidade do CAO e da Diretoria de Comunicação, Sustentabilidade, Diversidade e Relações Institucionais.

Promoção da diversidade e da inclusão na empresa: a gestão deste tema é de responsabilidade da área de Sustentabilidade, que trabalha em conjunto com a área de Pessoas e Performance.

Promoção do empreendedorismo nas comunidades: a gestão deste tema foi executada até o final de 2019 pela Fundação Casas Bahia (acesse o relatório específico da instituição em: <https://www.viavarejo.com.br/fundacaocasasbahia/>).

Os temas citados foram considerados materiais para todas as operações da Via Varejo que compõem o escopo temático deste relatório.

Os indicadores GRI selecionados para relatar os temas materiais foram:



Temas materiais da Via Varejo	Tópicos GRI	Indicadores GRI
Ética	GRI 205: Anticorrupção GRI 414: Avaliação social do fornecedor	GRI 205-1 e GRI 205-2 GRI 414-1
Princípios da economia circular	GRI 302: Energia GRI 306: Efluentes e resíduos GRI 308: Avaliação ambiental do fornecedor	GRI 302-1 e GRI 302-3 GRI 306-2 e GRI 306-4 GRI 308-1
Promoção da diversidade e da inclusão na empresa	GRI 404: Treinamento e educação GRI 405: Diversidade e equidade de oportunidade	GRI 404-1 GRI 405-1
Promoção do empreendedorismo nas comunidades	GRI 413: Comunidades locais	GRI 413-1
Transparência	-	Indicadores específicos da Via Varejo
Atendimento de alta qualidade ao cliente	-	Indicadores específicos da Via Varejo

ODS

The grid displays the following SDG icons:

- Ética:** 1 (Eradicar a pobreza), 4 (Educação de qualidade), 8 (Trabalho digno e crescimento econômico), 10 (Reduzir as desigualdades), 11 (Cidades e comunidades sustentáveis), 17 (Parcerias para a implementação dos objetivos).
- Princípios da economia circular:** 7 (Energias renováveis e acessíveis), 9 (Indústria, inovação e infraestruturas), 12 (Produção e consumo sustentáveis), 13 (Ação climática), 16 (Paz, justiça e instituições eficazes).
- Promoção da diversidade e da inclusão na empresa:** 1 (Eradicar a pobreza), 3 (Saúde de qualidade), 4 (Educação de qualidade), 5 (Igualdade de gênero), 8 (Trabalho digno e crescimento econômico), 10 (Reduzir as desigualdades), 16 (Paz, justiça e instituições eficazes), 17 (Parcerias para a implementação dos objetivos).
- Promoção do empreendedorismo nas comunidades:** 1 (Eradicar a pobreza), 4 (Educação de qualidade), 8 (Trabalho digno e crescimento econômico), 10 (Reduzir as desigualdades), 11 (Cidades e comunidades sustentáveis), 17 (Parcerias para a implementação dos objetivos).
- Transparência:** 7 (Energias renováveis e acessíveis), 9 (Indústria, inovação e infraestruturas), 12 (Produção e consumo sustentáveis), 13 (Ação climática), 16 (Paz, justiça e instituições eficazes).
- Atendimento de alta qualidade ao cliente:** 1 (Eradicar a pobreza), 3 (Saúde de qualidade), 4 (Educação de qualidade), 5 (Igualdade de gênero), 8 (Trabalho digno e crescimento econômico), 10 (Reduzir as desigualdades), 16 (Paz, justiça e instituições eficazes), 17 (Parcerias para a implementação dos objetivos).

Relacionamento com *stakeholders* e indicadores

A VIA VAREJO CONSIDERA CRÍTICO PARA O SUCESSO DOS SEUS NEGÓCIOS MANTER UM RELACIONAMENTO DE ALTA QUALIDADE COM SEUS *STAKEHOLDERS*. ISSO SIGNIFICA TER CANAIS ABERTOS PARA RECEBER SUAS SUGESTÕES, CRÍTICAS E REFORÇO ÀS AÇÕES QUE FORAM CONSIDERADAS POSITIVAS POR ELES.

Conheça aqui os canais de diálogo da companhia com seus *stakeholders* e os destaques no relacionamento com cada grupo em 2019.



a. Colaboradores

Em 2019, a Via Varejo lançou um canal para os líderes, focado em orientação para a gestão e soluções. A empresa mantém ainda um canal direto com os “liderados” – colaboradores das lojas, CDs, administração e fábrica –, acessível por um número de telefone.

Também foram realizados durante o ano diversos treinamentos na companhia, totalizando mais de 409 mil horas. Os três cursos com maior participação em 2019 foram o de Assédio Moral e Sexual, Six Sigma e Código de Ética.

Nesse sentido, além de reforçar o compromisso da empresa com os direitos humanos e trazer valor para o seu negócio, ela reafirma seu papel social.

Em 2019, o tema ganhou relevância entre o novo time de líderes. O próprio CEO, Roberto Fulcherberguer, participou diretamente do Mês da Diversidade, entrevistando quatro especialistas em cada um dos temas trabalhados: equidade de gênero, equidade racial, pessoas com deficiência e LGBTI+. As entrevistas geraram uma série de vídeos, que foram postados nas redes internas e externas da empresa ao longo do mês.

Outras ações de sensibilização e treinamento realizadas com os colaboradores sobre o tema diversidade foram:

- Semana da Equidade de Gênero, Semana LGBTI+ e Semana da Equidade Racial;
- treinamento de diversidade para atendimento de loja;
- relançamento do guia *Papai, Mamãe e Gestores*;
- trilha de capacitação para média liderança;
- treinamentos com áreas focais: RH, Comunicação e Marketing;
- revisão de formulários internos, excluindo palavras como “mulata”, “lista negra”, etc.;
- primeira campanha publicitária anunciada em rede nacional utilizando somente a Língua Brasileira de Sinais, em homenagem ao Dia Nacional do Surdo;
- mês da Diversidade, com uma série de atividades sobre o tema;
- relançamento do Manifesto da Diversidade.

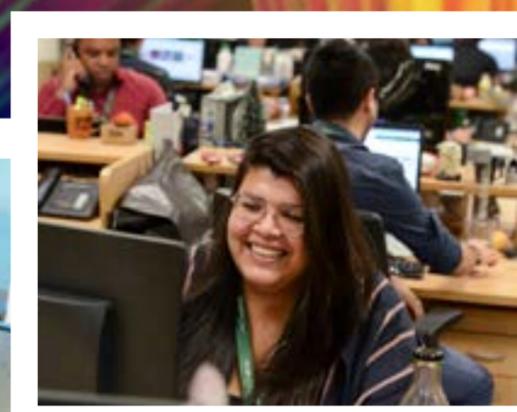
Foram realizadas mais de
409 mil horas
 de treinamento, uma média de 8 horas por colaborador

REFERENCIADO

Diversidade

A diversidade está na essência da empresa, desde seus primeiros anos de atuação. Seu histórico está relacionado com a inclusão e com o acesso ao crédito para seus clientes. A Via Varejo acredita que deve ser um retrato da sociedade em que está inserida e reafirma seu compromisso de refletir essa realidade no seu quadro de colaboradores (*ver tabela a seguir*).

Quanto mais diversos seus times, maior é a identificação dos clientes, parceiros e comunidade com as marcas. Por isso, a companhia valoriza e promove a diversidade em todas as suas expressões e a utiliza como inspiração para a inovação e para a forma como atrai, seleciona, desenvolve e forma seus colaboradores.



DIVERSIDADE
 D S T Q Q S S D S T Q
T O D O D I A É D I A



Diversidade

	Gestores				Não gestores											
	2018		2019		2018		2019									
Total de indivíduos	1.354	100%	1.535	100%	51.029	100%	47.483	100%								
<i>Por gênero</i>																
Homens	921	68%	1.017	66%	27.158	53%	24.912	52%								
Mulheres	433	32%	518	34%	23.871	47%	22.571	48%								
<i>Por gênero e faixa etária</i>																
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
Abaixo de 30 anos	80	9%	49	11%	115	11%	69	13%	10.391	38%	8.654	36%	9.681	39%	8.114	36%
Entre 30 e 50 anos	765	83%	356	82%	824	81%	426	82%	13.462	50%	13.018	55%	11.988	48%	12.163	54%
Mais de 50 anos	76	8%	28	6%	78	8%	23	4%	3.305	12%	2.199	9%	3.243	13%	2.294	10%
<i>Outros indicadores de diversidade relevantes por gênero</i>																
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
Pessoas com deficiência	4	0,4%	2	0,5%	5	0,5%	3	0,6%	1.521	5,6%	940	3,9%	1.376	5,5%	851	3,8%
Negros*	248	27%	111	26%	286	28%	143	28%	6.918	25%	5.995	25%	7.345	29%	6.348	28%

Notas: para informações sobre a composição do conselho, acesse: <http://ri.viavarejo.com.br/governanca-corporativa/diretoria-e-conselhos/>.
 * Negros: inclui pretos e pardos, de acordo com a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).



b. Clientes

O cliente está no centro de todas as iniciativas e ações da Via Varejo, ele é tudo para nós. É ele, inclusive, que determina o propósito da companhia. Por isso, a empresa direciona grandes esforços para aprimorar continuamente seu relacionamento com os clientes e proporcionar a eles um atendimento de excelência, a melhor jornada e a melhor experiência de compra nas lojas físicas e nas plataformas digitais.

Entre as várias iniciativas nesse sentido, a companhia mantém um serviço de intermediação da relação entre o cliente e o fornecedor, o Atendimento Domiciliar. Quando há algum problema em relação à qualidade de algum produto adquirido em lojas da companhia, o cliente deve registrar a reclamação via Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). A área de CRM, então, captura essa informação e inicia o processo de assistência. O fornecedor é acionado e agenda o atendimento domiciliar, no qual é acompanhado por um técnico da Via Varejo, de forma a contribuir com todo o suporte oferecido ao cliente.

Na Via, valorizamos cada pessoa que faz parte desse sistema diverso e gigante, que gira para proporcionar uma experiência única para cada cliente. Por isso, o fabricante, o estoquista, os vendedores da plataforma de marketplace ou os entregadores, para nós, são todos clientes.

c. Fornecedores

Em 2019, a Via Varejo tinha 37.619 fornecedores cadastrados, localizados em todos os estados do Brasil e no Distrito Federal.

Os principais fornecedores diretos para a Via Varejo – com contrato permanente ou terceiros – são divididos em três grupos:

- **Lojas físicas** – Telefonia celular, móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos.
- **Lojas on-line** – Telefonia celular, móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, itens de decoração, ferramentas, higiene pessoal, saúde e beleza, brinquedos e itens automotivos, entre outros.
- **Outros fornecedores** – Transportadoras, consultorias de negócio e TI, serviços em geral e e-commerce.

Por conta da natureza das suas operações, a Bartira tem uma classificação diferente. Os parceiros são divididos em:

- fornecedores de matéria-prima (chapas de MDF);
- fornecedores de acessórios (puxadores, dobradiças, colas, perfis, entre outros itens).

Todos os fornecedores da Via Varejo têm conhecimento do Código de Conduta Ética e se comprometem com o cumprimento de suas diretrizes ao assinar o contrato de compra com a companhia, inclusive os prestadores de serviços.

Além disso, dependendo do tipo de produto ou serviço que oferecem, os fornecedores devem apresentar certificações socioambientais, de forma a garantir que eles estejam em conformidade com todas as leis e regulamentações de seu setor, bem como com altos padrões de qualidade. Também é feita uma avaliação prévia do histórico reputacional de crimes ambientais dos fornecedores, por meio da análise de notícias ou processos judiciais.

Os canais de relacionamento da Via Varejo com seus fornecedores são:

- Canal de Denúncia, acessível a todos os fornecedores e prestadores de serviços, por meio do endereço <https://www.canaldedenuncia.com.br/viavarejo/>;
- Portal de Antecipação de Fornecedores (VVPAG), para consulta de títulos a receber do fornecedor e solicitação de antecipação de títulos;
- plataforma de ressarcimento dos valores junto às transportadoras;
- SAP Ariba, para processo de compras indiretas (cotação, negociação e aprovação).





d. Meio ambiente (foco em economia circular)

Em 2019, a Via Varejo decidiu iniciar uma jornada para inserir de forma estratégica os conceitos da economia circular nas suas operações. A economia circular propõe uma redução na produção de resíduos até o ponto em que eles sejam completamente reintroduzidos no ciclo de produção e consumo. Isso deve ser feito diminuindo também as emissões dos processos de produção, distribuição e reciclagem e aumentando o uso de energia de fontes renováveis. Ela se baseia em três princípios.

1. **Eliminar resíduos e poluição desde o princípio.**
2. **Manter produtos e materiais em uso.**
3. **Regenerar sistemas naturais.**



A gestão dos aspectos ambientais mais críticos na operação da Via Varejo está diretamente ligada a esses princípios. Os aspectos são: redução no consumo de energia pela organização, emissões da sua frota de veículos (logística), reciclagem de embalagens e descarte de produtos pós-consumo.

Energia

Em 2019, a Via Varejo realizou uma série de iniciativas para redução do consumo de energia. A Matriz implementou guias de boas práticas e estabeleceu critérios para o desligamento programado das luzes e sistema de climatização após o horário comercial. Nas lojas, o sistema de iluminação foi modernizado, com a substituição de lâmpadas obsoletas por modelos mais eficientes, econômicos, com maior vida útil e menor custo de manutenção, proporcionando a redução do consumo de energia e aumentando o nível de iluminação – o que favorece uma melhor experiência do cliente. No final de 2019, foi concluída a substituição do sistema de iluminação do maior centro de distribuição da América Latina, o CD Jundiaí, com a troca de, aproximadamente, 10.500 lâmpadas e luminárias, além da implantação de um sistema de automação, proporcionando redução de 65% no consumo final da iluminação.

Em 2016, a Via Varejo passou a comprar energia para lojas de média tensão no mercado livre. Já em 2019, comprou 52,2 GWh por meio de negociação bilateral — que traz ganhos financeiros para a companhia.

Esse volume abastece 48 lojas, três prédios administrativos e os cinco maiores centros de distribuição: Camaçari (BA), Contagem (MG), Duque de Caxias (RJ), Jundiaí (SP) e São Bernardo do Campo (SP). Nesse mesmo ano, deu-se início ao plano de expansão da Via Varejo para o mercado livre de energia, com a migração de 33 filiais no estado do Rio de Janeiro. Em 2022, a Via Varejo irá adquirir 80% do seu consumo em média tensão de fontes renováveis.

Com foco na otimização de recursos, a companhia investiu em uma plataforma para a gestão de faturas de água e energia. Essa ferramenta trará ganhos qualitativos em informação, confiabilidade e rastreabilidade dos dados, o que ajudará a buscar e propor novas soluções de eficiência energética e gestão. A iniciativa faz parte do plano da Gestão de Energia da Via Varejo, que visa implantar modelos e processos baseados na ISO 50:001 e nos Energy Management Information Systems (EMIS).

A Via Varejo conta com uma usina solar em Minas Gerais, responsável por fornecer 100% da energia elétrica que abastece 79 lojas no estado. Em operação desde agosto de 2018, a usina gerou 7 GWh. Em 2019, a companhia concluiu a contratação de duas usinas solares para o Rio de Janeiro, que atenderá 55 filiais no estado e gerará aproximadamente 6 GWh.

O início dessas operações está previsto para o primeiro trimestre de 2021. Apesar do plano de expansão de filiais, iniciado em 2018, a inauguração de novas lojas não gerou aumento no consumo energético de forma proporcional à quantidade de novas unidades. Isso é resultado, principalmente, da constante busca por iniciativas e projetos que objetivam o uso consciente dos recursos energéticos e hídricos, além da otimização dos custos de aquisição.

Em compensação, a empresa registrou um grande aumento no consumo de combustíveis de fontes renováveis e uma queda significativa no de combustíveis de fontes não renováveis, em razão da obrigatoriedade do uso de etanol para abastecer sua frota de veículos, instituída no final de 2018 (*ver tabelas a seguir*).

Consumo de energia dentro da organização

	2018	2019
Combustíveis - Fontes renováveis - Litros		
Etanol	299.682	598.156
Combustíveis - Fontes não renováveis - Litros		
Gasolina	439.191	670
Diesel	0	644
Total	439.191	1.314
Energia - Consumo - MWh		
Eletricidade	191.439	165.509*

Notas: os dados apresentados não incluem o consumo das lojas situadas em shoppings e dos CDs situados em condomínios.

(*) Não foram incluídos os dados de consumo de energia da fábrica.

Intensidade energética

Intensidade energética - energia consumida dentro da organização	Medida	2018	2019
Consumo total de energia pela organização	kWh	191.438.598	165.509.874
Área	M ²	5.902.099	5.935.447
Taxa		32	28

Nota: não foram incluídos os dados da fábrica.

Emissões

Uma das ações colocadas em prática pela Via Varejo para reduzir suas emissões foi a obrigatoriedade de uso de etanol como combustível em toda a sua frota de 150 veículos corporativos, como já citado anteriormente. A ação, iniciada em 2018, teve resultados significativos em 2019, porém a apuração dos dados do impacto dessas ações nas emissões não foi finalizada em 2019. Sua divulgação ocorrerá em setembro de 2020.

Outra iniciativa importante para a redução das emissões foi o uso da cabotagem como forma de substituir o transporte rodoviário. Cabotagem é a navegação entre dois portos do mesmo país sem perder a costa de vista. Entre as vantagens da cabotagem, além dos custos e da redução no uso de transporte rodoviário, estão a capacidade de transportar grandes volumes sem aumento relativo de emissões e a maior segurança dos trabalhadores envolvidos na operação, uma vez que a ocorrência de incidentes em transporte rodoviário segue crescendo.



Resíduos, reciclagem e logística reversa

REVIVA

Para dar uma destinação correta a grande parte dos resíduos gerados por suas operações, há mais de uma década a Via Varejo mantém o REVIVA, maior programa de reciclagem do varejo no Brasil. Os resíduos recicláveis gerados nos escritórios, nas lojas, nos centros de distribuição e nas casas dos clientes (que voltam para a empresa pela logística reversa) beneficiam 250 famílias ligadas às 11 cooperativas parceiras que promovem a reciclagem desses materiais. Assim, a Via Varejo reduz os impactos ambientais das suas operações e, ao mesmo tempo, contribui para a geração de renda e a inclusão social dos cooperados.

Desde 2016, o programa vinha em fase de expansão para toda a sua operação, atingindo 100% de cobertura das lojas e CDs em 2017, um grande desafio logístico operacional. Porém, a aderência das lojas ao programa – ou seja, o uso de forma contínua do encaminhamento correto dos resíduos – não atingiu 100% nesse período. Apenas pouco mais da metade das lojas o fazia correta e continuamente. Então, os esforços se voltaram para aumentar a aderência das lojas ao programa, que é um desafio educacional e de engajamento comum quando se trata de reciclagem. Assim, a Via Varejo, que em 2018 tinha 55% de suas lojas aderentes ao programa, chegou ao final de 2019 com 65% de aderência. Isso mostra que a empresa encontrou maneiras de conscientizar, treinar e engajar seus colaboradores em relação à separação e à destinação correta de materiais.

Logística reversa

Também em 2019, a Via Varejo instalou 100 novos coletores de eletroeletrônicos usados nas suas lojas, em parceria com a Green Eletron, gestora de logística reversa desse tipo de produto. Por meio dessa e de outras iniciativas, como o REVIVA, já mencionado, a companhia promoveu a destinação correta de toneladas de materiais após o consumo. Além disso, por meio de seu Departamento de Assistência Técnica (DAT), atuando sempre de forma sustentável, foram recuperados com a indústria e parceiros mais de 900 mil produtos, que equivalem a R\$ 422 milhões, garantindo a destinação correta através da devolução ao fornecedor ou remanufatura. Enviou também 36 mil peças (R\$ 17 milhões) para o descarte sustentável, assegurando a adequada destinação dos resíduos.

Além disso, em 2019 foram incluídos critérios de ecoeficiência na construção de novas lojas, considerando espaços dedicados ao REVIVA, aparelhos de ar condicionado com gases ecológicos, iluminação de LED e acessibilidade.

Foram gerados cerca de
R\$ 421 milhões
 com a revenda de mais de 900 mil peças e mais de
R\$ 17 milhões
 com o envio de 33 mil peças para reciclagem



Resíduos por tipo e método de disposição

Destinação	Resíduos perigosos - ton		Resíduos não perigosos - ton	
	2019	2018	2019	Métodos para não perigosos
Reutilização	0,00	0,00	17,60	Fábrica: borra de tinta/solvente
Reciclagem	2,19	2,19	8.491,74	Fábrica: papelão- 190,1 ton/plástico- 175,9 ton
Compostagem	0,00	0,00	4,80	
Incineração (queima de massa)	0,00	0,00	21.402,20	Incineração (queima de massa): resíduos de madeira
Aterro	70,74	70,74	4.110,88	Matriz e lojas: os principais fornecedores encaminham os relatórios contendo o número de sacos de lixo destinados. Para converter a quantidade de sacos em toneladas, foi feito um estudo em 2019 em 5 filiais de diferentes tamanhos, que definiu 12,09 kg como o peso médio de um saco.
Total	72,93 (*)	72,93	34.027,22	

Nota: os dados de 2018 não foram apurados.

(*)Os resíduos perigosos aqui compilados são de classe I, que vão para aterros especializados: água de bateria, lâmpadas e infectante de alguns CDs, óleo, graxas, tintas etc.

Transporte de resíduos perigosos Toneladas

Em 2019, a Via Varejo transportou 72,93 toneladas de resíduos perigosos, que foram destinados a aterros especializados. Esses resíduos, de classe I, incluem água de bateria, lâmpadas e infectante de alguns CDs, óleo, graxas, tintas, entre outros.



e. Comunidades de entorno

O relacionamento da companhia com a comunidade acontece por meio da Fundação Via Varejo, que é a responsável pela avaliação e destinação do investimento social da Via Varejo. A partir de 2020, a instituição passou a se chamar Fundação Casas Bahia.

A Fundação tem três frentes de atuação:

a. Valorizar o protagonismo das comunidades – Programa Casas Bahia na Comunidade- CBC (iniciativa de fortalecimento de comunidades, baseado na cocriação de um projeto colaborativo e em rede com coletivos e ONGs locais nas principais comunidades de São Paulo).

b. Estimular o Voluntariado – Programa Agente+ (iniciativa de voluntariado corporativo, baseado no engajamento dos colaboradores para atuarem como voluntários em suas comunidades e estimulando a criação de uma rede de agentes de transformação).

c. Fomento à educação empreendedora (apoio a projetos de capacitação e aceleração de empreendedores das periferias).

Para saber mais sobre os projetos realizados, acesse o Relatório de Atividades da Fundação Casas Bahia 2019, disponível em:

<https://www.viavarejo.com.br/fundacaocasasbahia/>.

As ações sociais da companhia beneficiaram cerca de

50 mil pessoas

Operações envolvendo participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento

	2018	2019
Percentual de operações que implementaram programas de engajamento da comunidade, de avaliação de impactos e de desenvolvimento local	0,7%	28,9%
FUNDAÇÃO CASAS BAHIA	0,5%	0,8%
AGENTE+	Não calculado nessa métrica	11,9%
EMPREENDEADORISMO	0,2%	16,1%

Nota: o cálculo do indicador foi feito da seguinte forma: Empreendedorismo, o total de turmas versus o número de municípios onde a Via Varejo atua; AGENTE+, o total de ações versus o número de unidades de operação; Fundação Casas Bahia: o total de bairros em que a companhia atua versus o número de bairros em que o projeto é realizado. Em Empreendedorismo, o aumento de 2018 para 2019 se deve à expansão do projeto para Salvador (BA).



FUNDAÇÃO
CASASBAHIA



f. Investidores

A Via Varejo segue com um programa ativo de relações com investidores, atualizando a todos sobre a jornada de transformação pela qual a companhia está passando. Foram realizadas mais de mil interações com acionistas e analistas de bancos. Além disso, é frequente a participação dos executivos da companhia nos eventos públicos e institucionais.

Para saber mais sobre as informações disponíveis para investidores, acesse: <http://ri.viavarejo.com.br/>.

Já os resultados financeiros da companhia estão disponíveis em:

<http://ri.viavarejo.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.



g. Sociedade

A Via Varejo mantém relacionamento com mais de 130 organizações da sociedade civil, entre governos, entidades setoriais, organizações não governamentais, academia, fundações, sindicatos, associações, entre outros. O principal objetivo dessa atuação é fazer com que as relações entre a Via Varejo e todos os atores da sociedade sejam sempre equilibradas e pautadas por interesses comuns. A companhia também busca, através de iniciativas e parcerias com esses importantes *stakeholders*, encontrar maneiras de contribuir com o desenvolvimento dos ecossistemas em que atua.

A Via Varejo mantém relacionamento com mais de
130 organizações



Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
 Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
 04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
 Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil
 Telefone +55 (11) 3940-1500
 kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos Conselheiros, Diretores e demais partes interessadas da Via Varejo
 São Caetano do Sul - SP

Introdução

Fomos contratados pela Via Varejo (“Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre os indicadores socioambientais constantes no Relatório de Práticas ASG da Via Varejo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

Responsabilidades da administração da Via Varejo

A administração da Via Varejo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada dos indicadores socioambientais divulgados no Relatório de Práticas ASG 2019, os quais foram preparados com base nos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Práticas ASG 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para asseguração de informações socioambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade, denominada KPMG Sustainability Assurance Manual - KSAM, aplicáveis às informações não financeiras históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores socioambientais divulgados no Relatório de Práticas ASG 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a metodologia KPMG Sustainability Assurance Manual - KSAM consiste principalmente de indagações à administração da Via Varejo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração dos indicadores socioambientais constantes no Relatório de Práticas ASG 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que os indicadores socioambientais divulgados no Relatório de Práticas ASG 2019, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação dos indicadores socioambientais constantes no Relatório de Práticas ASG 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Práticas ASG 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da via Varejo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Práticas ASG 2019 da Via Varejo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) análise dos processos para a elaboração dos indicadores socioambientais constantes no Relatório Anual 2018 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos critérios definidos pela Via Varejo;
- (c) avaliação dos indicadores amostrados (205-1, 205-2, 302-1, 306-2, 308-1, 405-1, 413-1 e 414-1):
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Práticas ASG 2019 da Via Varejo;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas as unidades e escritórios da Via Varejo para aplicação destes procedimentos, assim como do item (b);

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

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

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, o escopo de nossos trabalhos não contemplou a asseguração das informações referentes às emissões de gases de efeito estufa e não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores socioambientais constantes no Relatório de Práticas ASG 2019 da Via Varejo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, com base no *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 13 de agosto de 2020

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas
 Sócio Diretor



Créditos

Coordenação geral: Diretoria de Comunicação, Sustentabilidade, Diversidade e Relações Institucionais

Consultoria e redação: Arbex & Company

Projeto gráfico e diagramação: Paulo Lobo

Fotos: Della Rocca Imagens, Gustavo Ribeiro e banco de imagens Via Varejo

Este é um relatório “GRI- referenced”, mas não buscamos estar “in accordance” com os Standards GRI.